

Название	Страница
	2
1. Общие положения	2
2. Термины и определения	2
3. Цели и задачи	3
4. Концепция клиентоориентированной политики	4
5. Организационно-нормативное обеспечение	4
6. Инфраструктура очного обслуживания	4
7. Требования к сотрудникам	4
8. Деловой этикет при обслуживании	5
9. Деловой этикет при телефонных переговорах	5
10. Этика деловой переписки	6
11. Внутренний этикет	6
12. Внешний вид сотрудника при очном обслуживании	6
13. Основные критерии и параметры взаимодействия	6
14. Организация клиентского сервиса	7
15. Принципы урегулирования конфликтов	7
16. Заочное обслуживание	7
17. Порядок заочного обслуживания посредством телефонной связи (Контакт-центр)	7
18. Порядок заочного обслуживания посредством почтовой переписки	8
19. Система авто информирования	8
20. Гарантии соблюдения требований к системам авто информирования	9
21. Требования к организации системы интерактивного обслуживания	9
22. Информационное обеспечение	9
23. Организация обратной связи	9
24. Процедура рассмотрения претензий и жалоб	10
25. Критерии качества обслуживания и контроль, и мониторинг качества обслуживания	10
26. Таблица №1 – требования по срокам исполнения заявок	12
27. Таблица №2 – требования к водителю и ответственность за нарушение	13
28. Таблица №3 – требование к транспортному средству и ответственность за нарушение	13
29. Таблица №4 – требование к автотранспортному обслуживанию и ответственность за нарушение	14
30. 4.1. Подача ТС и порядок встречи Клиента	14
31. 4.2. Действия при ДТП и ответственность за нарушение	16
32. 4.3. Решение конфликтных ситуаций и ответственность за нарушение	16
33. 4.4. Другие договоренности	17
34. Таблица №5 – Требования к процессам взаимодействия, порядку оказания Услуг и ответственность за нарушения	17
35. Часы работы: 24/7	17
36. Ответ на телефонный звонок	17
37. Обработка информационных запросов и заявок на бронирование	18
38. Исполнение обязательств в части оказания Услуг по трансферу	18
39. Уведомление обо всех инцидентах, фактах неоказания или ненадлежащего оказания Услуг	20
40. Предоставление полной или достоверной информации о действующем тарифе, в том числе, но не ограничиваясь спец тарифами, а также о политике штрафных санкций в отношении порядка предоставления Услуг	20
41. Своевременное и в требуемом объеме перечисление денежных средств	20
42. Предоставление Услуг в границах согласованного лимита ценообразования	20
43. Предоставление информации об особенностях оказания Услуг	20
44. Порядок работы с рекламациями	21
45. Предоставление реестров, содержащих полную и достоверную информацию	21
46. Предоставление счетов	22
47. Обеспечение бесперебойной работы Системы и XML-шлюза (Далее в совокупности и по отдельности – «Система»)	23
48. Обеспечение надлежащего заказа Услуг	25
49. Заключение	25

ПРЕДИСЛОВИЕ

Любой бизнес существует и развивается только благодаря своим клиентам. Чем больше клиентов удовлетворены качеством работы и обслуживания, тем больше шансов на успех у всей компании. В условиях конкуренции клиентов можно привлечь только безупречным сервисным обслуживанием. Наше сотрудничество поможет усилить Ваш бизнес через наши инструменты и методы работы. Высшим мастерством в деловых отношениях будет интуитивное восприятие чувства сверхнадежности нашего партнерства. Наша задача состоит в создании условий для Заказчиков, при которых они будут сконцентрированы на решении только своих задач, при этом качество предоставляемых Услуг должно формировать мнение Заказчиков о отличном уровне сервиса и давать высокую степень удовлетворенности.

Стандарт качества обслуживания (далее по тексту также - SLA) — это правила очного, заочного, онлайн обращения, переписки, согласований, ответственности Сторон и иных правил с Клиентами, Заказчиками, Агентами, Субагентами, Поставщиками и Принципалами и способов контроля оказания Услуг. Эти правила должны гарантировать потребителям Услуг, что взаимодействия будут обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно и гарантирована реакция на запрос.

Поставщик/Агент в лице ООО «Рустрасфер» гарантирует, что обладает всеми необходимыми, в соответствии с законодательством Российской Федерации, лицензиями, разрешениями, допусками для оказания Услуг. Работники Поставщика/Агента обладают необходимыми в соответствии с законодательством Российской Федерации разрешительными документами, а также навыками, опытом, компетенцией и квалификацией для качественного оказания Услуг.

1. Общие положения.

1.1. Настоящий стандарт качества обслуживания является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с Клиентами, Заказчиками, Субагентами (Сторона 1) и Поставщиками/Принципалами при оказании комплексных туристических Услуг, предоставляемых Обществом с ограниченной ответственностью «Рустрасфер», обладающим статусом гарантирующего Поставщика/Агента (Сторона 2);

1.2. Стандарт предназначен для применения всеми сотрудниками Стороны 2 для работы с представителями Стороны 1;

1.3. Стандарт распространяется на взаимоотношения со всеми потребителями Услуг;

1.4. В Стандарте учтены требования нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации; Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95 / ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996г. № 164);
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28 июля 2003 г. № 253-ст);
- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ 30594-97. Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества;
- Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
- Иные нормативные акты, законы и правила, размещенные на сайте Федерального агентства по туризму <https://tourism.gov.ru/documents>

1.5. Поставщик/Агент оказывает следующие Услуги:

- оформление авиа и ж/д билетов на внутренние и международные авиарейсы и направления;
- организация проживания в гостиницах, отелях;
- бронирование переговорных комнат, залов, аудиторий и иных помещений;
- бронирование VIP-залов аэропортов и вокзалов;
- бронирование автомобилей для трансферов и аренда автотранспорта;
- приобретение автобусных билетов;
- оформление деловых и туристических виз;
- оформление страховок;
- оформление справок о совершенном проезде/перелете;
- организация встреч/проводов и сопровождение VIP-клиентов;
- оказание помощи в организации корпоративных мероприятий;
- оказание помощи в организации бронирования и фрахтования воздушных судов;
- аренда и фрахтование водных судов, яхт и катеров;
- оказание прочих Услуг, не противоречащих видам экономической деятельности Поставщика/Агента и законодательству РФ на территории Российской Федерации и за ее пределами.

2. Термины и определения

2.1. В договорных отношениях ООО Рустрасфер является Агентом по отношению к Субагенту, и является Поставщиком в договорных отношениях с Заказчиком;

2.2. Заказчик – Юридическое лицо, Индивидуальный предприниматель или физическое лицо, заключившее договорные отношения с Поставщиком/Агентом на оказание комплексных туристических Услуг, в том числе их уполномоченные работники, клиенты, гости, пассажиры, командированные сотрудники Заказчика и являющихся определенным кругом лиц, для которых оказываются Услуги;

2.3. Уполномоченные лица Заказчика (также авторизованные и доверенные лица Заказчика) – лица, уполномоченные Заказчиком совершать действия при размещении или подтверждении заказа, согласовании отклонений от Тревел-политики, прочие действия, документально оформленные между Заказчиком и Поставщиком/Агентом. Заказчик устанавливает ограниченный круг лиц, имеющих авторизацию на какие-либо действия и получение данных от Поставщика/Агента;

2.4. Клиент – конечный получатель услуги, а именно авиапассажир; или пассажир автомобиля и поезда; гость отеля и т.д.;

- 2.5. В стандартах качества и договорных отношениях Заказчик/Уполномоченные лица Заказчика/Суагент/Клиент выступают в совокупности и дальнейшем как Сторона 1 в зависимости от типа договора;
- 2.6. Поставщик – юридическое лицо, его сотрудники, оказывающие Услуги бронирования Клиенту/Заказчику/Субагенту, в том числе непосредственное принятие и обработку заказов;
- 2.7. Агент – юридическое лицо, которое оказывает Услуги для Клиентов, привлеченных Субагентом, за что выплачивает вознаграждение Субагенту;
- 2.8. В стандартах качества и договорных отношениях Поставщик/Агент выступают в совокупности и дальнейшем как Сторона 2 в зависимости от типа договора;
- 2.9. Принципал – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, непосредственно оказывающий Услуги для Заказчика/Агента/Субагента и его Клиентов;
- 2.10. Исполнитель – физическое лицо, непосредственно оказывающий Услуги для Заказчика/Агента/Субагента и его Клиентов;
- 2.11. Фрахтовщик - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, непосредственно оказывающий Услуги для Заказчика/Агента/Субагента и его Клиентов;
- 2.12. В стандартах качества услуг SLA Принципал, Исполнитель и Фрахтовщик в договорных отношениях выступают в дальнейшем как Сторона 3 в зависимости от типа договора;
- 2.13. Заявка на командировку, Заявка – письменный запрос Заказчика/Субагента, оформленный уполномоченным лицом в онлайн-системе Стороны 2 или посредством электронной почты уполномоченного лица;
- 2.14. Тревел-политика – регламентирующий документ Заказчика/Субагента, устанавливающий его подходы, ограничения, правила, с учетом которых должна осуществляться деятельность по организационно-техническому обеспечению служебных командировок работников Заказчика/Субагента;
- 2.15. Веб-сайты Стороны 2 – адреса в сети интернет, объединенные под доменными именами rustransfer.org, ru-travel.org и их под доменами;
- 2.16. Заочное обслуживание - обслуживание Стороны 1 без личного контакта с сотрудниками Стороны 2, в том числе по телефону, e-mail или через сети Интернет. Заочное обслуживание осуществляют Контактный центр Стороны 2 и/или сотрудник Стороны 2, в компетенции которого находится вопрос;
- 2.17. Интерактивное обслуживание – заочное обслуживание Стороны 1 с использованием сети Интернет с помощью программных продуктов Стороны 2;
- 2.18. Обратная связь - интерактивная приемная для Стороны 1 на веб-сайтах Стороны 2 в виде открывающихся онлайн-форм для написания запросов;
- 2.19. Контакт-центр (Call-центр) - совокупность оборудования, программного обеспечения, операторов Стороны 2, процессов для обеспечения обслуживания по телефону;
- 2.20. Обращение - направленное Стороной 1 в адрес Стороны 2 или должностного лица Стороны 2 письменное или устное предложение, заявление, жалоба или запрос на предоставление информации или услуги;
- 2.21. Офис обслуживания клиентов – офис, предназначенный для прямого приема представителей Стороны 1 по вопросам взаимодействия;
- 2.22. Очное обслуживание - обслуживание представителей Стороны 1 посредством личного очного контакта с сотрудниками Стороны 2;
- 2.23. Фронт-офис – функциональный офис Стороны 2, осуществляющий непосредственный контакт с представителями Стороны 1 в очной или заочной форме;
- 2.24. Бронирование – резервирование мест с целью последующего оформления Услуги;
- 2.25. Сервисный сбор – вознаграждение Стороны 2 за оказание Услуг, предусмотренное Договором и Приложениями;
- 2.26. Специальная цена – цена, не превышающая цену, предложенную Стороной 2 Стороне 1;
- 2.27. Корпоративный тариф - специальный тариф, предоставляемый Стороне 1 согласно действующим соглашениям между Стороной 3 и Стороной 2;
- 2.28. СОБ (система онлайн бронирования), онлайн-система, Система – программный продукт Стороны 2, размещенный по адресу в интернете <https://1c.rustransfer.org/crm/ru/> или программный продукт Стороны 2, предназначенный для самостоятельного онлайн-бронирования Стороной 1 Услуг и предоставляет Стороне 1 следующее:
 - доступ к расписанию авиарейсов, поездов (в режиме реального времени);
 - доступ к наличию мест (в режиме реального времени);
 - доступ к стоимости авиабилетов, гостиниц, железнодорожных билетов (в режиме реального времени);
 - возможность осуществлять непосредственно бронирование и оформление Услуг Стороной 2;
 - возможность администрировать профили Клиентов и уполномоченных Сотрудников.
- 2.29. Логин / Пароль – уникальный набор латинских букв, цифр и знаков, присваиваемый авторизованному сотруднику Стороны 1 администратором Стороны 2 для входа в Систему;
- 2.30. Офлайн-процесс - процесс оказания Услуг, не предполагающий использование Стороной 1 Системы для бронирования и оформления Услуг (в случае ее недоступности и неработоспособности), осуществляется путем направления Заявки уполномоченным лицом Стороны 1 в адрес Стороны 2, коммуникация осуществляется посредством электронной почты и/или телефону;
- 2.31. Онлайн-процесс - бронирование (резервирование) и оформление Услуги через онлайн-систему без участия сотрудника Стороны 2 по бронированию;
- 2.32. Офлайн-транзакция - оформление Услуги через сотрудника Стороны 2, а также размещение Заявки через Систему, но с последующим привлечением сотрудника Стороны 2 для бронирования и оформления Услуги;
- 2.33. Групповая заявка - перевозка по единому маршруту с количеством пассажиров от 5 (пяти) и более;
- 2.34. Центр затрат - цифровое или буквенное обозначение места возникновения затрат, на которое, в соответствии со статистикой Стороны 2, относятся расходы соответствующего вида Услуг для Стороны 1 (блок, структурное подразделение, проект, центр и т.д.);
- 2.35. Автоинформатор - техническая система автоматического оповещения большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации;
- 2.36. Short Message Service (СМС)/Сообщения через мессенджер – текстовые сообщения, используемые для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через Интернет.
- 2.37. База данных транзакций Стороны 1 - база данных всех операций Стороны 1, которые будут храниться отдельно для формирования отчетов;
- 2.38. Профиль Стороны 1 – место в документе или настройках Системы, содержащие Тревел-политику, соглашения о передаче персональных данных сотрудников Стороны 1: загрузка новых, обновление, увольнение, контакты, центры затрат, должности, номера приказов на командирование и прочие, которые могут быть выбраны для работника в заказе;
- 2.39. Отчетный период – согласованный период формирования финансовых и отчетных документов на оплату Услуг;
- 2.40. Многоканальная интеграция - интеграция разрозненных каналов коммуникаций в единую систему, с целью обеспечения бесшовной и непрерывной коммуникации с представителями Стороны 1;
- 2.41. Претензия – направленное письменное или устное заявление о нарушении прав или интересов какой-либо из Сторон;
- 2.42. Этикет – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации между людьми.

3. Цели и задачи

- 3.1. Целью настоящего Стандарта является установление норм и правил взаимодействия представителей Стороны 2 с представителями Стороны 1 и Стороны 3, и выработки единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия для повышения удовлетворенности качеством обслуживания всех сторон;
- 3.2. Повышение удовлетворенности качеством обслуживания достигается в результате:
 - экономии времени и усилий по решению вопросов, возможности предоставления одновременно несколько видов Услуг;
 - сокращения времени на обслуживание;
 - создания комфортных условий и доброжелательного отношения;
 - упрощения процедуры взаимодействия между сторонами процессов;

- оптимизация затрат всех Сторон.
- 3.3. Стандарт устанавливает требования к следующим процессам взаимодействия:
 - реагирования на претензии и обращения, обеспечения «обратной связи»;
 - оценки степени удовлетворенности качеством Услуг и качеством обслуживания;
 - заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;
 - анализ потребностей и ожиданий Стороны 1 посредством обработки обращений;
 - осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям;
 - обеспечение информированности.
- 3.4. Следование нормам настоящего Стандарта направлено:
 - на сохранение и привлечение новых Заказчиков/Субагентов/Клиентов;
 - на создание у Стороны 1 потребности продолжать сотрудничество со Стороной 2;
 - на формирование и поддержание положительного имиджа Стороны 2 у представителей Стороны 1 и Стороны 3.

4. Концепция клиентоориентированной политики

- 4.1. Ценности и принципы взаимодействия с представителями Стороны 1 и Стороны 3 определяются исходя из миссии Стороны 2 и включают в себя обязательство по обеспечению надежного и бесперебойного оказания Услуг в Российской Федерации и за рубежом, доступности всего спектра Услуг добросовестным представителям Стороны 1. Клиентоориентированный подход Стороны 2 основан на систематическом взаимодействии со всеми сторонами, обеспечивающими процессы обслуживания заказов, отслеживании и анализе их потребностей, изучения мнения представителей Стороны 1 и Стороны 3 о качестве обслуживания и использовании принципа «обратной связи»;
- 4.2. Основными принципами взаимодействия Стороны 2 со Стороной 1 являются надежность и бесперебойность оказания Услуг и доступность обслуживания, под которой понимается:
- территориальная доступность: Стороне 1 гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение запросов независимо от населенного пункта или страны;
 - организационная доступность: Правила пользования Услугами должны быть прозрачны и исполнимы;
 - информационная доступность: Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия со Стороной 2 носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Сторона 1 надлежащим образом информируется о стоимости Услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату Услуг, а также о порядке ценообразования;
 - ценовая и конкурентная доступность: Создание конкурентных условий для Стороны 1 по тарифам, способствующих передаче заявок на организацию Услуг только силами Стороны 2
- 4.3. Обслуживание Клиентов основано на следующих принципах:
- принцип «обратной связи»: Сторона 2 оперативно производит изменения в своей деятельности в ответ на потребности и ожидания Стороны 1;
 - принцип «объективности»: Стороне 1 обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из принципа добросовестности Стороны 1, если в установленном законом порядке не установлено обратное. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности Стороны 3, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений Стороны 1 может учитываться, что у данной группы Стороны 1 нет юридических или технических знаний по вопросам и условиям оказания Услуг;
 - сотрудник Стороны 2, обслуживающий представителей Стороны 1, в своём лице представляет отношение Стороны 2 к Стороне 1, и от него зависит восприятие Стороны 2 Стороной 1 как надежного и добросовестного.
- 4.4. Стороне 1 обеспечивается защита персональных данных на основании Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152 - ФЗ «О персональных данных». Сотрудники Стороны 2 и Стороны 3 обеспечивают конфиденциальность полученной информации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством

5. Организационно-нормативное обеспечение

- 5.1. Обслуживание Стороны 1 Стороной 2 и Стороной 3 организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс с превышением качества и сбалансированной стоимости обслуживания и удовлетворение требований Стороны 1 в соответствии с законодательством Российской Федерации, условиями договора и SLA;
- 5.2. Общие вопросы организации системы управления взаимодействием со Стороной 1 определяются в соответствии с концепцией клиентоориентированной политики;
- 5.3. Прием запросов на заключение договорных отношений осуществляет служба по работе с юридическими лицами по телефону +7 800 200 4017 и адресу электронной почты 24@rustransfer.org;
- 5.4. Контакт-центр является точкой входа Стороны 1 к Стороне 2 с заявками, вопросами и потребностями.
- 5.5. Отдел продаж и подразделения, в функции которых входит оказание сложных Услуг, организация VIP-обслуживания, зарубежные Услуги, взаимодействуют в работе со Стороной 1 в рамках своей компетенции по телефонам +7 (800) 200 40 17 и адресу электронной почты 24@rustransfer.org, после поступления запроса на которую, запрос распределяется сотруднику Стороны 2. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы Стороны 1, дает предложения по улучшению работы и участвует в реализации лучшего варианта исполнения Услуг;
- 5.6. Специалисты Стороны 2 в установленные сроки предоставляют ответы на запросы и заказы, осуществляют дополнительные обращения к Стороне 3 за уточнениями по исполнению Услуг, предоставлению вариантов оказания Услуг по требуемым параметрам и условиям Стороны 1;
- 5.7. Для организации взаимодействия со Стороной 1 может использоваться единое корпоративное программное обеспечение с возможностью доступа к единой информационной базе уполномоченным сотрудникам Стороны 1 через API;
- 5.8. Для организации взаимодействия со Стороной 3 используется единое корпоративное программное обеспечение с возможностью доступа к заказам и их управлению через API;
- 5.9. Сторона 2 предоставляет Стороне 1 возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений;
- 5.10. Для поддержания системы централизованного обслуживания Сторона 2 обеспечивает наличие: квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие и организацию обслуживания Стороны 1; современного компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений и формирования отчетов, формализованных в соответствующей регламентирующей документации Стороны 1.

6. Инфраструктура очного обслуживания

- 6.1. Очное обслуживание Стороны 1 осуществляется в офисе обслуживания клиентов по адресу нахождения Стороны 2, указанного в договоре;
- 6.2. Очное обслуживание руководителями и специалистами производится в часы работы сотрудников структурных подразделений с 09:00 до 18:00 по Московскому времени;
- 6.3. Выезд специалистов и руководителей в офисы Стороны 1 производится по согласованию сторон и определяются из принципа достаточной необходимости очного обслуживания.
7. **Требования к сотрудникам Стороны 2**
- 7.1. Наличие визитных карточек у сотрудников отдела продаж, заместителей начальников отделов и сотрудников, ведущих прием Стороны 1;
- 7.2. Внешний вид одежды сотрудников должен быть в классическом стиле;
- 7.3. Каждый сотрудник Стороны 2 в своей деятельности должен руководствоваться знанием того, что главная ценность Стороны 2 – Клиент;
- 7.4. Уважая представителей Стороны 1, сотрудники Стороны 2 отдают себе отчет, что к каждому нужен индивидуальный подход;

- 7.5. Сторона 2 и его сотрудники заинтересованы в установлении длительных партнерских взаимоотношений со Стороной 1. Привлечение новых представителей Сторон 1 должно исходить из принципа – «Клиент выбирает компанию»;
- 7.6. Проявление внимания сотрудников к индивидуальности каждого представителя Стороны 1 – основа коммерческой политики Стороны 2;
- 7.7. При возникновении конфликтной ситуации сотрудники Стороны 2 внимательно относятся к интересам Стороны 1 и, по возможности, их учитывают;
- 7.8. Правила делового этикета не абсолютны – они рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остается уважение к Стороне 1, здравый смысл и рациональность поведения сотрудника;
- 7.9. Сотрудник Стороны 2 должен оперативно и качественно обслуживать Сторону 1;
- 7.10. Сотрудник Стороны 2 должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для представителя Стороны 1. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения. Сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;
- 7.11. Сотрудник всегда первым приветствует представителя Стороны 1. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к представителю Стороны 1 при общении с ним: корпус сотрудника развернут в сторону представителя Стороны 1; взгляд сотрудника направлен представителю Стороны 1 в глаза; необходимо улыбаться представителю Стороны 1.
- 7.12. Если представитель Стороны 1 подошел к сотруднику Стороны 2, или его глаза встретились с глазами клиента, то необходимо поздороваться с ним, представиться и обратиться с вопросом «Могу Вам чем-то помочь?». При этом если сотрудник Стороны 2 находится на значительном расстоянии от представителя Стороны 1, достаточно кивнуть головой, поддерживая при этом контакт глазами. Приветствуя представителя Стороны 1, сотрудник демонстрирует, что заметил его и сообщает о своей готовности помочь ему в случае необходимости;
- 7.13. Сотрудник Стороны 2 в процессе общения обращается к представителю Стороны 1 по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение Стороны 2 к Стороне 1;
- 7.14. Каждый представитель Стороны 1 требует внимания. Сотрудник Стороны 2 относится ко всем представителям Стороны 1 равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий;
- 7.15. Сотрудник должен уважать точку зрения представителя Стороны 1 вне зависимости от того, разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания представителя Стороны 1;
- 7.16. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с представителем Стороны 1 сотрудник Стороны 2 должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что представитель Стороны 1 полностью понимает его. Запрещается употребление просторечных или грубых выражений;
- 7.17. Если у сотрудника Стороны 2 нет полной уверенности в передаваемой Стороне 1 информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику следует предложить представителю Стороны 1 связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации;
- 7.18. Сотрудник во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать представителя Стороны 1 по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции;
- 7.19. В случае если сотрудник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему представителя Стороны 1, он должен: найти другого специалиста для того, чтобы удовлетворить просьбу представителя Стороны 1; задать направления поиска (предоставить телефон, e-mail и т.п.);
- 7.20. Не разрешается говорить или намекать представителю Стороны 1, что его проблема незначительна, и тем более сравнивать его с другими представителями Стороны 1;
- 7.21. Форма изложения устных или письменных обращений к представителю Стороны 1 не должна допускать категоричных выражений, таких как «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п.;
- 7.22. Категорически запрещается в присутствии Стороны 1 порочить репутацию Стороны 2, Стороны 3, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания представителей Стороны 1;
- 7.23. При выявлении ошибок, допущенных со стороны сотрудника Стороны 2 и Стороны 2, необходимо принести представителю Стороны 1 извинения за причиненные неудобства;
- 7.24. При выявлении ошибок, допущенных представителем Стороны 1, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить представителю Стороны 1 правильный порядок действий;
- 7.25. При обслуживании представителя Стороны 1, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:
 - быть к представителю Стороны 1 особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;
 - помочь представителю Стороны 1 изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
 - решать проблему в кратчайшие сроки;
 - анонимные жалобы в целях анализа и статистики обращений рассматривать в отдельном порядке;
- 7.26. При взаимодействии с представителем Стороны 1 сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами;
- 7.27. Сотрудники Стороны 2 относятся к информации, полученной от Стороны 1, как к коммерческой тайне.

8. Деловой этикет при обслуживании клиентов

- 8.1. Личное общение с представителями Стороны 1 является важным элементом корпоративной культуры Стороны 2;
- 8.2. При обслуживании Стороны 1 сотрудник Стороны 2 должен стремиться к максимальной продуктивности сервиса, выраженной в получении положительного результата от взаимодействия со Стороной 1;
- 8.3. Сотрудник Стороны 2 обязан:
 - поприветствовать представителя Стороны 1, в вежливой форме узнать имя и отчество. Обращаться к нему во время разговора по имени и отчеству;
 - внимательно выслушать; отвечать на вопросы вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
 - выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;
 - при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Отказ в решении вопроса Стороны 1 должен быть аргументирован и предложены действия для решения вопроса;
 - не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для представителя Стороны 1 терминов;
 - не допускать в разговоре неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к его проблемам;
- 8.4. При приеме от Стороны 1 заявлений, запросов, уточнений, тарифов и другой информации, относящейся к деятельности Стороны 2, сотрудник Стороны 2, наделенный соответствующими полномочиями, обязан:
 - внимательно изучить их и при недостатке информации, выяснить у Стороны 1 недостающую информацию;
 - известить Сторону 1 о сроке ответа;
 - в случае невозможности решения вопросов в день обращения необходимо попросить контактные данные представителя Стороны 1 и известить о результате решения проблемы, при необходимости или его просьбе направить ему письменный ответ;
 - обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением Стороны 1 о сроках его ожидания.
- 8.5. Сотрудник Стороны 2 должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился представитель Стороны 1, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы представителю Стороны 1 не пришлось обращаться повторно;
- 8.6. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов сотруднику Стороны 2 необходимо:
 - получить подтверждение, понял ли его представитель Стороны 1. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий Стороны 1, получить подтверждение, понял ли он Сторону 1. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание;
 - четко и доходчиво ответить на вопросы представителя Стороны 1, при необходимости кратко попросить изложить суть в письменном виде и направить запрос по адресу электронной почты;
 - важную или сложную для запоминания информацию направить Стороне 1 в письменном виде;

- демонстрировать доброжелательное отношение к представителю Стороны 1 манерой общения, способом здороваться, улыбкой и т.п.;
 - Представитель Стороны 1 не всегда может получить то, за чем обратился, но завершение обращения представителя Стороны 1 должно оставаться в хорошем расположении его духа. Поэтому сотруднику Стороны 2 необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении;
- 8.7. При установлении фактов грубого обращения сотрудников Стороны 2 и/или Стороны 3 с представителем Стороны 1, оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения обслуживания виновные сотрудники Стороны 2 и/или 3 привлекаются к дисциплинарной ответственности согласно установленным Правилам внутреннего трудового распорядка или условиям договора;
- 8.8. В конце обращения сотруднику необходимо поблагодарить представителя Стороны 1 за визит: «Рады, что Вы к нам обратились. До свидания. Всего доброго»;
- 8.9. В случае проявления со стороны Стороны 1 необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении сотрудник Стороны 2 предпринимает действия по тактичному завершению диалога и прерывает беседу.

9. Деловой этикет при телефонных переговорах

- 9.1. Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Стороны 2. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Стороны 2 у Стороны 1, Стороны 3;
- 9.2. При телефонных переговорах сотрудник Стороны 2 обязан поздороваться, назвать наименование компании или подразделения компании и свое имя. Если суть вопроса не относится к компетенции сотрудника, необходимо переадресовать звонок компетентному специалисту Стороны 2;
- 9.3. Необходимо своевременно, не позже третьего - четвертого сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов;
- 9.4. При осуществлении исходящего вызова сотруднику Стороны 2 необходимо прекратить попытки выйти на связь после пятого сигнала телефонного аппарата;
- 9.5. Сотруднику Стороны 2 следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого представителя Стороны 1 была решена, и у него осталось приятное впечатление о Стороне 2;
- 9.6. Из-за особенностей телефонной связи сотруднику Стороны 2 необходимо четко выговаривать слова, чтобы представитель Стороны 1 хорошо их слышал и понимал;
- 9.7. Сотруднику Стороны 2 следует следить за скоростью своей речи, т.к. слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение;
- 9.8. Сотруднику рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий;
- 9.9. Если сотрудник Стороны 2 не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить представителя Стороны 1, во избежание недопонимания;
- 9.10. Сотрудник Стороны 2 должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким;
- 9.11. Если сотрудник Стороны 2 не может сразу ответить на вопрос представителя Стороны 1, рекомендуется записать номер телефона представителя Стороны 1 и перезвонить ему;
- 9.12. Сотруднику Стороны 2 запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия;
- 9.13. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи;
- 9.14. Если представитель Стороны 1 ждет на линии, сотрудник Стороны 2 не должен разговаривать с другими сотрудниками, либо клиентами в офисах;
- 9.15. При возврате представителя Стороны 1 с линии ожидания необходимо его поблагодарить;
- 9.16. В конце общения сотруднику Стороны 2 необходимо поблагодарить представителя Стороны 1 за звонок.

10. Этика деловой переписки

- 10.1. Деловая переписка может осуществляться как посредством обычной почты, так и через электронную почту или мессенджеры;
- 10.2. Стиль письма должен быть единообразным по шрифту, выдержан в деловом стиле. Орфографические ошибки недопустимы;
- 10.3. При направлении письма по электронной почте сотрудник всегда кратко указывает его тему;
- 10.4. Длина письма должна соответствовать характеру общения: если сотрудник Стороны 2 просто отвечает на вопрос, то он должен делать это кратко и, по существу;
- 10.5. Письмо необходимо начинать с обращения по имени и отчеству;
- 10.6. В ответе рекомендуется привести краткое содержание полученного запроса;
- 10.7. Подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО и должность) и содержать данные об альтернативных каналах связи (например, телефон или e-mail).

11. Внутренний этикет

- 11.1. В рабочее время сотрудник Стороны 2 переключает личный мобильный телефон в бесшумный / тихий / виброрежим;
- 11.2. Разговоры ведутся между сотрудниками Стороны 2 вполголоса, не следует мешать работе других сотрудников, обслуживающих других представителей Стороны 1, громкими разговорами;
- 11.3. Сотрудник Стороны 2 должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами, особенно в присутствии Стороны 1;
- 11.4. Сотрудник Стороны 2 содержит рабочее место в чистоте и порядке;
- 11.5. Сотрудник Стороны 2 не должен заниматься макияжем, прической, находясь на рабочем месте и решать вопросы личного характера;
- 11.6. Сотрудник Стороны 2 обязан хранить служебную тайну, не распространять конфиденциальную информацию (в т.ч. персональные данные клиентов), а также сведения о своей личной жизни или личной жизни сотрудников Стороны 1;
- 11.7. Сотруднику Стороны 2 запрещается пользоваться личным мобильным телефоном при общении с представителями Стороны 1.

12. Внешний вид сотрудника Стороны 2 при очном обслуживании Стороны 1 (дресс-код)

- 12.1. В целях поддержания корпоративного имиджа и фирменного стиля сотрудники Стороны 2, непосредственно общающиеся с представителями Стороны 1, должны выполнять рекомендации корпоративного дресс-кода:
- одежда сотрудника должна быть чистой и опрятной, неброских тонов, выдержанная в строгом деловом стиле: костюм или юбка, брюки, жилет, пиджак – однотонных темных расцветок. В теплое время года допускаются светлые однотонные расцветки; блузка (у женщин) и сорочка (у мужчин); не допускается спортивная одежда, открытые, короткие топы / майки, юбки более 10 см выше колена, шорты;
 - не допускается спортивная и пляжная обувь. Обувь должна быть чистой и опрятной;
 - сотрудник Стороны 2, контактирующий с представителями Стороны 1, должен носить бейджик в течение всего рабочего дня. Бейдж содержит название Общества, ФИО и должность сотрудника;
 - косметика должна быть не вызывающей, желателен приглушенных тонов;
 - руки должны быть ухоженными, ногти – не длинными, не яркими;
 - запах духов (туалетной воды, дезодоранта) не должен быть сильно выражен;
 - допустимо дополнение костюма различными аксессуарами и немногочисленными неброскими украшениями.

13. Основные критерии и параметры взаимодействия с представителями Стороны 1

- 13.1. Эффективный процесс взаимодействия с представителями Стороны 1 характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления Услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
 - индивидуальный подход к представителям Стороны 1, минимизация времени представителей Стороны 1, затраченного на получение Услуг;
 - оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе;
 - полнота, актуальность и достоверность информации; многоканальность предоставления информации.
- 13.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия Стороны 2 со Стороной 1 является обеспечение качества клиентского обслуживания, которое включает в себя:
- заключение и исполнение условий договора на оказания Услуг;
 - информирования Стороны 1 о процессах обслуживания Стороной 2 и/или 3;
 - уведомление Стороны 1 о перечне документов, необходимых для заключения договора оказания Услуг в письменной форме и порядке его заключения;
 - уведомление об основных условиях договора;
 - уведомление о формах договоров обслуживания для различных категорий Стороны 1;
 - уведомление о действующих стандартах качества обслуживания и изменения к нему;
 - уведомление о порядке и условиях оплаты за Услуги;
 - уведомление о возможных последствиях в виде полного или частичного ограничения обслуживания в связи с несвоевременной оплатой Услуг Стороны 2;
 - уведомление о действующие ценах (тарифах) Стороны 2 на Услуги;
 - уведомление об адресе и телефонах офиса, часах работы подразделений Стороны 2;
 - уведомление о порядке передачи обращений, заказов, претензий на деятельность Стороны 2;
 - предоставление Стороне 1 полного пакета документов Стороны 2 (реквизиты, устав, учредительные документы и т.д.);
 - ознакомление с интернет-сайтами Стороны 2;
 - порядке оплаты Услуг через сайт или платежную ссылку процессингового партнера банковской картой;
 - в соответствии с пожеланиями информация может быть представлена Стороне 1 как в устном, так и в письменном виде, посредством телефонной связи, электронной почты или любым иным способом доступным для Стороны 1.

14. Организация клиентского сервиса

14.1. Обслуживание Стороны 1 организуется в соответствующих отделениях Стороны 2:

- Административное отделение;
- Отделение персонала и обеспечения;
- Отдел продаж и маркетинга;
- Отделение финансов и бухгалтерия;
- Операционное отделение;
- Отделение качества;
- Отделение программных разработок.

14.2. Представители Стороны 1 самостоятельно получают информацию о деятельности Стороны 2, размещаемой на сайтах и в открытых источниках;

14.3. Сотрудники Стороны 2 выполняют функции по реализации Услуг и потребностей Стороны 1 в рамках своих должностных обязанностей;

14.4. Регламент времени обслуживания и ответа на запросы определен в требованиях к процессам взаимодействия ([см. таблицу №1 стр. 13](#))

15. Принципы урегулирования конфликтов

15.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов Стороны 1;

15.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Стороны 2 обязаны: стремиться действовать в интересах Стороны 1, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт; не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители; соблюдать принцип конфиденциальности;

15.3. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника Стороны 2, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации;

15.4. При разрешении конфликтных ситуаций со Стороной 1 действия сотрудников Стороны 2, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес;

15.5. Сотрудники Стороны 2 должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения представителей Стороны 1, стремясь обеспечить их наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к представителям Стороны 1, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

16. Заочное обслуживание

16.1. Специалисты Стороны 2, обеспечивающие заочное обслуживание потребителей, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от Стороны 1;

16.2. Заочное обслуживание осуществляется по трем каналам связи: телефон, интернет - канал; почта (почтовая переписка), мессенджеры.

17. Порядок заочного обслуживания Стороны 1 посредством телефонной связи (Контакт-центр)

17.1. Сторона 1 может воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт сотруднику Стороны 2 или в Контактный центр Стороны 2;

17.2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с сотрудниками Стороны 2, указываются: на сайте Стороны 2; в договоре на обслуживание; в подписях электронных писем сотрудников Стороны 2; СМС уведомлениях; маршрутных квитанциях и прочих сопроводительных документах к заказу;

17.3. Телефонные номера Стороны 3 предоставляются Стороне 1 в маршрутной квитанции, ваучерах, билетах, СМС уведомлениях, в личном кабинете и иной сопроводительной документации после оформления и обработки заказа;

17.4. По телефонам для прямого телефонного контакта Сторона 1 должна в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если сотрудник Стороны 2, ответивший на телефонный звонок клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для Стороны 1 требует некоторого времени (более 2 минут), Стороне 1 сообщается об этом. Указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию со Стороной 1 перезванивает сотрудник Стороны 2);

17.5. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков в часы работы соответствующего подразделения Поставщика/Агента;

- 17.6. В случае обращения Стороны 1 по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии заказа Сторона 1 обязана представиться, назвать номер заказа или другую уточняющую информацию для идентификации заказа. В случае если Сторона 1 отказывается выполнить вышеуказанные требования, сотрудник Стороны 2 имеет право отказать Стороне 1 в предоставлении запрашиваемой информации;
- 17.7. В случае, если обращение Стороны 1 содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес Стороны 2, то он имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор;
- 17.8. Общие требования к сотрудникам Стороны 2 во время общения по телефону:
- впечатление о Стороне 2 складывается у Стороны 1 по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;
 - недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после 3-5 сигнала звонка после приветственной фразы автоинформатора должен следовать ответ;
 - отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название нашей компании и свое имя;
 - телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;
 - сотрудник Стороны 2, обслуживающий Сторону 1 по телефону, обязан дать консультацию по интересующему вопросу, а в случае, если сотруднику Стороны 2 для этого требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить клиенту после выяснения всех обстоятельств.
 - в случае, когда сотрудник Стороны 2, у которого звонит телефон, обслуживает Сторону 1 по другой телефонной линии, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег;
 - ни один телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.
- 17.9. Заочное обслуживание по телефону включает в себя регистрацию и обработку телефонного вызова оператором, который использует установленный перечень вопросов для самостоятельного ответа и типовые ответы. Перечень вопросов, на которые оператор отвечает самостоятельно или осуществляет соединение с профильным специалистом Стороны 2, определяется соответствующим регламентирующим документом. В случае поступления сложного запроса оператор связывается со специалистом Стороны 2, уточняет у него информацию и предоставляет ее Стороне 1, либо связывает Сторону 1 с компетентным специалистом Стороны 2;
- 17.10. При необходимости Стороне 1 предоставляется возможность предварительной записи на прием в офис очного обслуживания;
- 17.11. Параметры деятельности Контакт-центра Стороны 2:
- осуществление приема вызовов ежедневно и круглосуточно по бесплатному многоканальному телефону для звонков по Российской Федерации +7 800 200 4017;
 - осуществление для звонков из-за границы круглосуточно по многоканальным телефонам +7(495)128 3601, +1(202)350 2717;
 - мобильные номера +7 923 500 4343, +7 923 500 8282 в том числе связь через мессенджеры мобильных телефонов Viber, WhatsApp, Telegram;
 - наличие единого номера телефона на всей территории присутствия Стороны 2;
 - предупреждение Стороны 1 об осуществлении записи в начале телефонного разговора.
- 17.12. Предельное (максимальное) время обслуживания Стороны 1 в Контакт-центре Стороны 2 (рекомендуемый показатель):
- обслуживание оператором – время ожидания ответа - 40 с;
 - обслуживание оператором – запрос и поиск информации о клиенте - 45 с;
 - обслуживание оператором – предоставление информации по запросу - 5 мин;
 - обслуживание оператором – постобработка сообщения - 5 мин;
 - обслуживание специалистом – соединение со специалистом - 40 с;
 - обслуживание специалистом – предоставление информации специалистом по индивидуальным заявкам – согласно регламенту в таблице ([см. таблицу №1 стр. 13](#))
 - в целях контроля за качеством оказания Услуг все телефонные переговоры записываются;
 - При звонке на номер телефона Контакт-центра есть возможность воспользоваться Услугами набора короткого прямого номера сотрудника в момент, когда идет приветственная фраза автоинформатора.

18. Порядок заочного обслуживания Стороны 1 посредством почтовой переписки

- 18.1. Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда Сторона 1 направляет обращение по электронной почте;
- 18.2. Любое письменное обращение в адрес Стороны 2 поступающее по электронной почте и полученное от Стороны 1 регистрируется и хранится до 3-х лет;
- 18.3. После регистрации, обращение, полученное офисом обслуживания Стороны 1, направляется в соответствующее подразделение Стороны 2. В структурном подразделении назначается ответственный сотрудник за подготовку ответа на каждое конкретное обращение;
- 18.4. Письменное обращение Стороны 1 должно быть рассмотрено сотрудниками Стороны 2 в течение 1 рабочего дня (в случае если иной срок не предусмотрен в договоре и не имеет статус обращения «Срочно»). Сотрудники Стороны 2 проверяют полноту предоставленных сведений, если данных недостаточно, связываются со Стороной 1 по одному из указанных каналов в целях уточнения информации и согласования времени принятия дальнейших мер по обращению;
- 18.5. Ответ на письменное обращение Стороны 1 должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Стороны 2 и содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Стороной 1, контактные данные Стороны 2 (ФИО, телефон, адрес электронной почты), и подписан уполномоченным на то должностным лицом;
- 18.6. Действия по письменному обращению Стороны 1 не производятся в случаях: если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Стороны 2, а также членов его семьи; если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 18.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению или смысл написанного не истолкован понятно сотруднику, Сторона 1 информируется об этом.
- 18.8. В случае если в письменном обращении Стороны 1 содержится вопрос, на который уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Сторона 1 информируется о предоставленном ранее ответе;
- 18.9. Сторона 1 информируется о невозможности предоставления письменного ответа, в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих конфиденциальную информацию;
- 18.10. Письменное обращение Стороны 1 не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные Стороны 1;
- 18.11. Ответы, направляемые Стороне 1, оформляются на фирменном бланке Стороны 2 с обязательным заполнением реквизита «отметка о Стороне 2», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), фамилии и номера телефона Стороны 2 письма, а также, при необходимости ответа по электронной почте – адреса электронной почты;
- 18.12. Предельное (максимальное) время обслуживания не срочного запроса Стороны 1 с использованием электронной почтовой переписки (рекомендуемый показатель):
- регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту - не более одного рабочего дня;
 - рассмотрение обращения и оформление ответа - не более 1 рабочего дня;
 - продление рассмотрения обращения – не более 10 рабочих дней;

19. Система автоинформирования

- 19.1. Система автоинформирования предназначена для предоставления информации Стороне 1, без предварительного запроса и используется для доведения следующей адресной информации:

- уведомления о статусах заказов в маршрутных квитанциях, отправляемых по электронной почте и отражаемых в личном кабинете: подтвержден, передан Стороне 3, принят Стороной 3, обработка изменений, водитель назначен, заказ отменен, заказ сорван, заказ закрыт;
- дозвон на телефоны Стороны 1 с информированием о статусах заказа;
- уведомления Стороне 1 в СМС о регистрации заказа в компании Стороны 2 и о статусах бронирования;
- перечень информации для авто информирования формируется специалистами Стороны 2 и утверждается Стороной 1.

20. Гарантии соблюдения требований к системам авто информирования:

- 20.1. Хранения результатов оповещения;
- 20.2. Хранения сценариев оповещения;
- 20.3. Хранения списков оповещения;
- 20.4. Отчет по оповещению;
- 20.5. Мониторинг процесса оповещения в режиме реального времени;
- 20.6. Назначение задания на оповещение с указанием времени начала и окончания;
- 20.7. Переключение на оператора (только для телефонного авто информирования);
- 20.8. Система телефонного авто информирования позволяет проигрывать звуковые файлы, а также воспроизводить числовую информацию;
- 20.9. Email авто информирование проводится для Стороны 1, заключивших со Стороной 1 договор на оказание Услуг, по адресам электронной почты, добровольно предоставленным Стороной 1;
- 20.10. SMS-авто информирование проводится Стороне 1, заключившей со Стороной 2 договор на оказание Услуг/Субагентский договор, по номерам мобильных телефонов, добровольно предоставленным Стороной 1.

21. Требования к организации системы интерактивного обслуживания

- 21.1.1. Уровни вложения в электронную почту не более 4-х;
- 21.2. Автоматическая обработка, регистрация и уведомление Стороны 1 о регистрации обращения (Mail-робот) - не более 1 мин.;
- 21.3. Обновление информации в случае изменения заказа в Системе – не более 5 мин.;
- 21.4. Рассмотрение обращения и оформление ответа по электронной почте – согласно (см. таблицу №1 стр. 13);
- 21.5. Авто информирование по телефону – не более 1 мин.;
- 21.6. Продолжительность промежутка между «отрицательным» звонком и следующим звонком – не более 5 мин.;
- 21.7. Продолжительность дозвон Стороне 1 – до «положительного» результата или снятия задачи – не более 30 минут или не более 3-х раз;
- 21.8. Авто информирование по СМС Стороне 1 – СМС на каждую оформленную Услугу, длина символов до 300;

22. Организация обратной связи со Стороной 1

- 22.1. Организация обратной связи включает в себя предоставление Стороне 1 информации об имеющихся каналах связи, позволяющих обеспечить направление запросов, предложений, отзывов о деятельности, замечаний и претензий;
- 22.2. При взаимодействии со Стороной 1 сотрудники Стороны 2 обязаны руководствоваться рамками действующего договора и законодательством, а также действующими внутренними локальными документами Стороны 1;
- 22.3. По отношению Стороны 1 и Стороны 2 обратная связь подразделяется на:
 - активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы Стороны 1 в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания Стороной 2 и Стороной 3);
 - пассивную (Сторона 2 обращается к Стороне 1) для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием.
- 22.4. По способу выражения обратная связь подразделяется на: благодарности; жалобы; предложения; отзывы о деятельности;
- 22.5. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:
 - устные и письменные обращения Стороны 1;
 - телефонные обращения;
 - по электронной почте.
- 22.6. Сотрудники Стороны 2 систематизируют и анализируют все направленные Стороной 1 предложения, отзывы, жалобы;
- 22.7. По выбору Стороны 1 ответ на его предложение, обращение или жалобу направляется посредством любого указанного Стороной 1 канала связи (почта, телефон и т.д.).

23. Информационное обеспечение Стороны 1

23.1. Информационное взаимодействие имеет следующие формы:

- 23.1.1. Массовое информационное взаимодействие
 - массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Стороны 2, информировании Стороны 1 по вопросам, связанным с процессом обслуживания Стороной 2, путём размещения информации на официальном сайте Стороны 2, а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящим и потенциальным клиентам, партнерам и сотрудникам) о деятельности Стороны 2 по возможным каналам связи и т.д.;
 - базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ, E-mail рассылки и сайт Стороны 2.
- 23.1.2. Индивидуальное информационное взаимодействие по запросу
 - Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу Стороны 1. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым Стороной 2 Услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для Стороны 1 форме;
 - Консультации предоставляются по следующим вопросам:
 - сроки выполнения Услуг, входящих в компетенцию Стороны 2;
 - перечень документов Стороны 1, необходимых для выполнения Услуг входящих в компетенцию Стороны 2;
 - стоимость и цена тарифов и предоставляемые Услуги Стороны 2;
 - комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для оказания Услуг, входящих в компетенцию Стороны 2;
 - порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания Услуг Стороны 2.
- 23.1.3. Предоставление информации по инициативе Стороны 2

- предоставление информации по инициативе Стороны 2, также, как и консультации по запросам Стороны 1, осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия;
- очные консультации предоставляются Стороне 1 в офисе обслуживания клиентов Стороны 2. Консультантами являются сотрудники офиса обслуживания Стороны 1. Руководители компании Стороны 2 предоставляют общие консультации, не требующие специализированных знаний; руководители подразделений Стороны 2 предоставляют более подробную консультацию;
- заочные консультации по типовым вопросам и ситуациям предоставляются Стороной 1 по телефону и по электронной почте;
- интерактивные консультации предоставляются Стороне 1, отправившей в адрес Стороны 2 через личный кабинет или онлайн-чат на сайтах Стороны 2 запрос;
- для предоставления ответов сотрудники Стороны 2 используют информационную базу Стороны 2. При необходимости запрос направляется специалисту соответствующего структурного подразделения для подготовки ответа;
- по инициативе Стороны 2 Стороне 1 предоставляется два типа информации: справочная информация и напоминания/сообщения;
- к справочной информации относятся:
 - извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Стороны 2;
 - настоящий Стандарт;
 - перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Стороны 2;
 - образцы оформления документов и требования к ним;
 - месторасположение офиса, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты сотрудников, в компетенцию которых входит ответ Стороне 1;
 - порядок получения консультаций;
 - порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Стороны 2.
- к напоминаниям/сообщениям относится информирование:
 - о наличии задолженности;
 - об ограничениях на обслуживание;
 - о внесении изменений в условия договоров по инициативе Стороны 2;
 - о приближении срока оплаты за предоставленные Услуги;
 - об изменении тарифов или правил предоставления Услуг.
- на официальном сайте Стороны 2 содержится информация о стоимости Услуг и справочная информация о деятельности Стороны 2;
- в качестве напоминаний применяется адресное распространение информационных уведомлений с указанием Стороны 1 и суммой задолженности за предоставленные Услуги;
- используется три типа индивидуального информирования: телефонное, СМС и по электронной почте. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной Стороне 2 Стороной 1.

24. Процедура рассмотрения претензий и жалоб от Стороны 1

- 24.1. Регистрация жалобы или претензии от Стороны 1 осуществляется на адрес электронной почты 24@rustransfer.org с детальным описанием причины, предмета и обстоятельств;
- 24.2. Сотрудник Стороны 2 проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается со Стороной 1 по одному из указанных источников с целью уточнения информации;
- 24.3. Если данные Стороны 1 предоставлены верно, жалобы пересылаются для рассмотрения уполномоченному сотруднику Стороны 2 или Поставщику/Принципалу;
- 24.4. Ответ направляется Стороне 1 способом, указанным при написании претензии или по тому же каналу связи, по которому пришла жалоба;
- 24.5. В целях повышения степени лояльности и удовлетворенности Стороны 1, а также для повышения качества обслуживания потребителей, Сторона 2 планирует результативный процесс работы с претензиями;
- 24.6. Осуществляется регистрация претензий и ответов на них с соблюдением защиты любой персональной информации о подателях претензий;
- 24.7. Рассмотрение претензий, жалоб, заявлений Стороны 1 в порядке, указанном в настоящем разделе Стандарта, осуществляется применительно к следующим документам: Документ, подписанный Стороной 1, озаглавленный «Жалоба», «Претензия», «Заявление», при наличии в указанных документах отрицательной информации о действиях/бездействии сотрудников Стороны 2 или Стороны 3;
- 24.8. Запись, сделанная при первичном приеме претензии, должна содержать указания на меры, принятия которых требует Сторона 1, а также любую другую информацию, необходимую для эффективного рассмотрения претензии, включая описание и соответствующие вспомогательные данные, и детали. О получении претензии немедленно сообщается ее подателю по тому же каналу связи, который использовал податель, если иное не оговорено при подаче претензии;
- 24.9. После регистрации претензии определяется правильность ее оформления, достаточность и обоснованность содержащейся в ней информации, а также важность, сложность и необходимость осуществления немедленных действий;
- 24.10. К рассмотрению принимаются претензии, представленные в письменной или устной форме и содержащие: номер Заказа, наименование Услуги; основания для претензии; необходимые доказательные документы или факты; номер договора. Сторона 1, представившая претензию, не содержащую указанных атрибутов, информируется об этом с целью получить всю необходимую и достаточную информацию для объективного рассмотрения претензии;
- 24.11. Претензия прослеживается, начиная с ее приема до достижения удовлетворенности подателя претензии или до принятия заключительного решения. Текущий статус претензии сообщается ее подателю по его запросу;
- 24.12. В случае недостаточности или отсутствия доказательств, позволяющих прийти к выводу о наличии либо отсутствии признаков нарушения требований, Сторона 2 вправе для сбора и анализа дополнительных доказательств продлить срок рассмотрения претензии. О продлении срока рассмотрения претензии Сторона 2 в письменной форме уведомляет подателя претензии;
- 24.13. Если претензия признана необоснованной, то подателю претензии направляется письменный ответ, содержащий отказ с аргументированным заключением;
- 24.14. В случае признания претензии обоснованной подателю направляется письменный ответ с предложениями по урегулированию. Если податель претензии отклоняет предлагаемое решение или действие, претензия остается открытой. Об этом делаются соответствующие записи, а податель претензии информируется о том, куда он еще может обратиться внутри и вне организации;
- 24.15. Обобщенная информация обо всех поступивших претензиях, их причинах, предпринятых действиях подготавливается в виде отчета для проведения анализа со стороны руководства организации Стороны 2 и используется при мониторинге удовлетворенности потребителей;
- 24.16. Сторона 2 проводит постоянный мониторинг процесса работы с претензиями по следующим показателям:
 - соблюдение сроков рассмотрения и урегулирования претензии;
 - объективность рассмотрения претензии;
 - соответствие своевременность осуществления корректирующих и предупреждающих действий при возникновении претензии.
- 24.17. Сторона 2 принимает следующие меры для исключения причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к претензиям, с целью предотвратить их повторное возникновение:
 - исследует, выявляет и применяет наилучший опыт в области работы с претензиями;
 - распространяет подход, фокусируемый на потребителя, внутри организации;
 - поощряет применение инноваций в процессе работы с претензиями;
 - поощряет образцовую работу с претензиями Стороны 1.

25. Критерии качества и контроль обслуживания Стороны 1

- 25.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений Стороны 1 и сохранность данных обращений несет каждый специалист Стороны 2 в рамках своей компетенции;

- 25.2. Контроль за внешним видом Стороны 3 и состоянием автотранспорта возлагается на ответственного за данную Услугу сотрудника Стороны 3;
- 25.3. Качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений характеризуется индикатором «Доступность обслуживания клиентов»;
- 25.4. Полнота, актуальность, доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости Услуг характеризуется индикатором «Информативность»;
- 25.5. Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб Стороны 1 характеризуется индикатором «Исполнительность»;
- 25.6. Наличие эффективной обратной связи со Стороной 1, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых Услуг, характеризуются индикатором «Результативность обратной связи»;
- 25.7. Критерии качества обслуживания Стороны 1 могут носить как объективный, так и субъективный характер. Методом оценки объективных критериев является однозначное соответствие или несоответствие проверяемого объекта данному критерию. Методом оценки субъективных критериев является обработка статистической информации по отзывам Стороны 1;
- 25.8. Сторона 2 несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев Стороны 3 и, если таковые привлекаются к обслуживанию Клиентов;
- 25.9. Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется проведением внутреннего аудита (силами собственного персонала) или внешних консультантов – мониторинга удовлетворенности потребителей. Мониторинг удовлетворенности потребителей Услуг проводят в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий потребителей. Мониторинг проводят на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности организации в целом;
- 25.10. Объектом мониторинга является удовлетворенность Стороны 1 следующими сторонами деятельности Стороны 2:
- качество обслуживания и совершенствование управления взаимоотношения со Стороной 1;
 - информирование об Услугах;
 - времени прохождения запросов, договора или заказа, включая изменения к ним;
 - обратная связь со Стороной 2, включая претензии;
 - повышение конкурентоспособности Услуг Стороны 2;
 - репутация Стороны 2.
- 25.11. Результаты аудитов документируются и служат для определения необходимости корректирующих и предупреждающих действий, планирования и внедрения мер для улучшения обслуживания Стороны 1;
- 25.12. Информацию для осуществления мониторинга удовлетворенности потребителей в зависимости от источников подразделяют на внешнюю и внутреннюю;
- 25.13. Показатели, используемые для мониторинга удовлетворенности Стороны 1 на основе внутренней маркетинговой информации, подлежат анализу и, при необходимости, актуализации и утверждению. Внутренняя маркетинговая информация формируется в результате деятельности Стороны 2. Учитываются такие показатели, как рост числа представителей Стороны 1, продолжительность взаимодействия с ними, число пролонгированных и расторгнутых договоров, число претензий, полученных от контрагентов при реализации договоров;
- 25.14. Для мониторинга удовлетворенности Стороны 1 на основе внешней маркетинговой информации Сторона 2 использует следующие методы:
- проведение опросов: анкетирование и интервьюирование;
 - анализ претензий и обращений;
 - анализ внутренних показателей работы организации;
 - процедура «Тайный клиент» ежемесячно;
 - результаты интервью фиксируются в письменном виде, анализируются и представляются для обобщения;
 - проводятся регулярные контрольные звонки для оценки качества общения со Стороной 1;
- 25.15. Оценка удовлетворенности Стороны 1 систематизируется по направлениям и проводится на основе:
- сравнения показателей по качеству обслуживания с прошлыми аналогичными периодам по определенным временным периодам (месяц, квартал, полугодие, год);
 - сравнения показателей по различным видам Услуг, процессам, сегментам рынка, группам Стороны 1, отдельным потребителям;
 - определения тенденций в динамике показателей.
- 25.16. Результаты мониторинга рассматриваются руководителями Стороны 2 не реже одного раза в месяц для определения необходимых корректирующих и предупреждающих действий;
- 25.17. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности Стороны 1 доводятся до сведения руководства Стороны 2 и других заинтересованных сторон с целью информирования о состоянии удовлетворенности на текущий период;
- 25.18. Анкеты и скрипты диалогов для изучения удовлетворенности потребителей разрабатываются сотрудниками Стороны 2 на основе предварительно составленных вопросников с учетом потребности в исследовании конкретных показателей.

ТАБЛИЦА №1 - ТРЕБОВАНИЯ ПО СРОКАМ ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК

Категория Услуги	Перечень Услуг	Максимальные сроки по стандартным ответам	Максимальные сроки по срочным ответам
Заявка на Услуги	Подтверждение получения Заявки от Стороны 1 после ее отправки Стороне 2 от Стороны 1	Не более 5 мин.	Не более 5 мин.
	Комплексный контроль полноты заказа Услуг по каждой деловой поездке, проверка полноты заказа Услуг, включая: рекомендации по ранним заездам/поздним выездам и стыковкам всего комплекса Услуг, в том числе при условии заказа Услуг по одной Заявке на деловую поездку в разные интервалы времени	Постоянно	Постоянно
Авиа и ж/д	Предложение вариантов, информирование о стоимости, подтверждение наличия мест (предложение не менее 2 (Двух) вариантов, соответствующих ожиданиям клиента в части цена-качество) после получения Заявки	Не более 1 часа	Не более 30 мин
	Выписка билета после согласования Стороной 1 типа и вида билета	Не более 20 мин.	Не более 10 мин
Гостиницы, переговорные комнаты	Предложение по Российской Федерации, за ее пределами не менее 2 вариантов размещения в гостиницах и жилых помещениях, а также переговорных комнат, соответствующих ожиданиям клиента в части цена-качество после получения Заявки от Стороны 1	Не более 3 часов	Не более 1 часа
	Направление подтверждения бронирования по РФ после согласования полученного предложения от Стороны 2 Стороной 1	Не более 6 часов	Не более 2 часов
	Направление подтверждения бронирования за рубежом после согласования полученного предложения от Стороны 2 Стороной 1	Не более 12 часов	Не более 2 часов
Комплекс Услуг (авиабилеты, ж/д билеты, гостиницы, переговорные комнаты, в том числе групповая Заявка	Обработка Заявки на комплекс Услуг по РФ и СНГ после получения Заявки от Стороны 1	Не более 6 часов	Не более 3 часов
	Обработка Заявки на комплекс Услуг за границей после получения Заявки от Стороны 1	Не более 8 часов	Не более 4 часов
Трансферы и/или аренда автомобилей с водителем	Для классов автомобилей «Эконом», «Стандарт», «Комфорт»	Не более 1 часа	Не более 30 минут
	Для классов автомобилей «Бизнес», «Представительский»	Не более 2 часов и учитывая часовой пояс и рабочее время Поставщика	Не более 1 часа
	По групповым заявкам от 5 чел. и более	Не более 2 часов и учитывая часовой пояс и рабочее время Поставщика	Не более 1 часа
Контроль изменений	Информирование Стороны 1 о переносе/изменениях/отмене авиа, ж/д рейсов, Услуг по организации проживания в гостиницах и найма жилых помещений и пр.	Не более 30 мин. с момента получения информации об изменениях от Поставщика	-
Возвраты	Оформление возврата Услуг после получения Заявки от Стороны 1	Техническое оформление возврата в течение 2 часов	-
	Документационное оформление возврата и штрафов с внесением в отчетную документацию после получения Заявки от Стороны 1	Не позднее 1 (Одного) рабочего дня с даты обработки возврата	-
Претензии	Подтверждение получения претензии после отправки Стороне 2 претензии от Стороны 1	24 часа с момента получения	-
	Ответ на претензию, возникшую по вине Стороны 2 после подтверждения получения претензии Стороны 1	В течение 10 (Десяти) календарных дней	-
Финансовая и бухгалтерская отчетная документация	Предоставление на согласование документации Стороне 1	В день, следующий за отчетным периодом наступления факта оказания Услуг до 16:00 рабочего дня по московскому времени.	-
	Доставка оригиналов документации Стороне 1	На следующий рабочий день с 10:00 до 16:00 часов по московскому времени после подтверждения доставки оригиналов Стороной 1	-
Аналитические отчеты	Предоставление аналитических отчетов в соответствии после поступления Заявки от Стороны 1	3 рабочих дня включая день запроса	В рабочий день, следующий за днем запроса

ТАБЛИЦА №2 – ТРЕБОВАНИЯ К ВОДИТЕЛЮ СТОРОНЫ 3 И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ

№	Критерии	Требования	Обязательства	Компенсация стоимости при нарушении, %
1.	Водительский стаж	Водительский стаж безаварийной работы, связанный с перевозкой пассажиров, составляет 3 года и более	да	10
2.	Внешний вид (стиль одежды)	Сдержанный, деловой стиль одежды, чистоплотность, нейтральный запах парфюма	да	10
3.	Манера вождения	Размеренная и комфортная для Клиентов без резких разгонов и торможений, отвечающая требованиям ПДД, особенно в части скоростного режима; исключения рискованного маневрирования и перестроения; запрета проезда на запрещающий сигнал светофора; запрета парковки и остановки с нарушением ПДД	да	10
4.	Личные качества, манера поведения	Водители соблюдают общепринятые нормы поведения (вежливость, доброжелательность, культура речи). Корректное и уважительное отношение водителя к представителям Стороны 1. Воздержание водителя от курения при оказании Услуг	да	10
5.	Сертификация	Водители обучены ПДД и имеют надлежащую квалификацию, документы, выданные соответствующими государственными органами.	да	100
		Водители проходят инструктажи по безопасному вождению и аттестацию по правилам ПДД; обладают приемами контраварийного вождения и приемами управления ТС в критических ситуациях	да	10
		Водители имеют навыки оказания ПМП (первой медицинской помощи), знают адреса и телефоны экстренных служб и маршруты подъезда к ним	да	20
6.	Другое	Грамотная русская речь (при предоставлении Услуг на территории Российской Федерации)	да	10
		Гражданство Российской Федерации (при предоставлении Услуг на территории Российской Федерации)	да	10
		Водители имеют хорошее знание города и быстро ориентируются на местности	да	10
		Водители не выходят на работу в болезненном (особенно остроинфекционном) состоянии	да	20
		Перед работой и в рабочее время водитель не употребляет алкоголь или лекарства / напитки с седативным (успокаивающим) эффектом, которые могли бы ослабить психофизическое состояние. Употребление наркотиков категорически запрещено.	да	100
Водители соблюдают установленный законодательством Российской Федерации режим труда и отдыха водителей.	да	20		

ТАБЛИЦА № 3 – ТРЕБОВАНИЯ К ТРАНСПОРТНОМУ СРЕДСТВУ (ТС) СТОРОНЫ 3 И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ

№	Критерии	Требования	Обязательства	Компенсация стоимости при нарушении, %
1.	Класс и допустимые модели ТС.	Эконом (В- класс) Nissan Almera, Chevrolet Lacetti, Renault Logan, Changan Alsvin, Baojun 310 и подобные Стандарт (С- класс): Kio Rio (от 2020 г.в.), Volkswagen Polo (от 2020 г.в., 6-го поколения), Skoda Octavia, Ford Focus, Toyota Corolla, Hyundai Solaris, Chevrolet Cruze, Chery Arrizo 5, Chery Tiggo 4, Changan Alsvin, Geely Boyue, Haval Dargo и подобные Комфорт (D-класс): Toyota Camry, Nissan Teana, Volkswagen Passat, Ford Mondeo, Skoda Superb, Kia K5, Changan Lamore, Chery Arrizo 8, Geely Atlas, JAC J7, EXEED LX, Chery Tiggo 7 pro и подобные Бизнес (Е- класс): Mercedes Benz E-class, Lexus GS, BMW 5, Infiniti QX50, Geely Emgrand EC8, Kia K7, Hongqi H6, Qiyuan A07, Zeekr 001 и подобные Представительский (F – класс): Mercedes Benz S-class, BMW 7, Lexus LX, Exeed Sterra ES, GM Omega, Hongqi L1 и подобные Внедорожник (SUV-класс): Land Cruiser 200, BMWX5(X6), Mercedes GL (E, S, C) и подобные Минивэн (7-8 мест): Mercedes-Benz Viano, Ford Tourneo, Hyundai Grand Starex и подобные Микроавтобус (10-15 мест): Toyota Hiace, Fiat Ducato, Hyundai Grand Starex и подобные Микроавтобус (16-18 мест): Ford Transit, Peugeot Boxer, Citroen Jumper, Mercedes-Benz Sprinter и подобные Микроавтобус (19-20 мест): Mercedes-Benz Sprinter, Volkswagen Crafter, Renault Master и подобные Автобус 33- 45+ мест: Neoplan, MAN, King Long, Kia Granbird, Higer, Setra и подобные	да	10
2.	Год выпуска ТС.	Год выпуска ТС составляет для легковых автомобилей В, С, D класса не более 5 лет на момент оказания Услуги. Для Е, F, SUF, минивэн, микроавтобусы не более 7 лет. Для автобусов не более 10 лет	да	10
3.	Техническое состояние ТС.	ТС пригодно для эксплуатации и поддерживается в состоянии, обеспечивающим его безопасность и безупречный внешний вид (отсутствие поврежденных кузова и внешнего освещения), внутренний вид (отсутствие повреждений обивки кресел, дверей, потолка). Не допускаются неисправности, которые могут нанести вред здоровью и имуществу Стороны 1	да	10
		ТС проходит техническое обслуживание, которое обеспечивает безопасность эксплуатации в соответствии с требованиями завода-изготовителя	да	10
		ТС оснащены шинами, соответствующими времени года и отвечающие требованиям нормативных документов РФ (при оказании Услуг на территории Российской Федерации)	да	10
		ТС оборудовано ремнями безопасности, которые находятся в исправном состоянии	да	10
		Наличие тонировки на транспортном средстве соответствует законам Российской Федерации	да	10
4.	Чистота ТС.	ТС подается Стороне 1 в чистом состоянии (по погодным условиям) снаружи (экстерьер) и внутри (интерьер). В салоне ТС отсутствуют неприятные или резкие запахи (в том числе запах дыма табачных изделий). Мойка автомобиля осуществляется ежесменное, но не менее 1 раз в сутки	да	10
5.	Кондиционер в ТС.	ТС оборудовано системой принудительной вентиляции и кондиционирования воздуха. Система кондиционирования воздуха должна обеспечивать подачу охлажденного / теплого воздуха во всех интервалах наружных температур в пределах 20-24 °С.	да	10
6.	Оборудование	В ТС находится огнетушитель, аптечка, знак аварийной остановки, запасное колесо, навигационная система, автомагнитола	да	10
7.	Документы	В ТС находится действующий страховой полис ОСАГО, свидетельство о регистрации ТС, водительское удостоверение		
8.	Иные параметры.	Багажник ТС освобожден от посторонних вещей, которые могут помешать загрузке багажа Стороны 1	да	10
		При предварительном запросе Стороны 1 необходимости предоставляется детское кресло, люлька или бустер	да	10

14

ТАБЛИЦА №4 - ТРЕБОВАНИЯ ПО АВТОТРАНСПОРТНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ

№	Критерии	Требования	Выполнение	Компенсация стоимости Услуг при нарушении, %
4.1. Подача ТС и порядок встречи Стороны 1				
1.	Время подачи ТС	ТС подается не позднее указанного в заказе времени встречи Стороны 1	да	Задержка подачи 10-20 минут -10% Задержка подачи 20-30 минут -20% Задержка подачи 30-40 минут -40% Задержка подачи 40-50 минут -70%

		Сторона 2 берет на себя обязательство по отслеживанию рейсов и, в случае их задержки или переноса, дожидается Клиента. При прибытии рейса ранее времени, указанного в расписании, Сторона 2 прилагает все усилия для подачи ТС ко времени прибытия, но не гарантирует раннюю подачу	да	10
2.	Место подачи ТС и оказание Услуги Стороне 1 «Встреча с табличкой»	<ul style="list-style-type: none"> — На адресе: ТС подается к подъезду дома, обозначенного в заказе Стороны 1. Водитель ожидает в ТС. — У гостиницы: ТС подается непосредственно к гостинице (размещается на доступной платной или бесплатной парковке, не допуская нарушения ПДД и/или внутренних правил отеля). Водитель ожидает в холле отеля в случае оказания дополнительной Услуги «Встреча с табличкой» — На ж/д вокзале: ТС размещается на бесплатной/платной парковке согласно заявке Стороны 1, не допуская нарушения ПДД. Водитель ожидает на перроне у вагона, обозначенного в Заказе, или у головного вагона (по умолчанию у первого вагона по ходу движения поезда) в случае оказания дополнительной Услуги «Встреча с табличкой» — В аэропорту: ТС размещается на ближайшей платной/бесплатной парковке согласно Заявке Стороны 1. Водитель ожидает в зале прилета в случае оказания дополнительной Услуги «Встреча с табличкой». — Если автомобиль размещен более 200 метров от отеля, вокзала, аэропорта - водитель уточняет у Клиента о необходимости ожидания в отеле, ж/д вокзале, аэропорту до момента подачи непосредственно к выходу из здания или с согласия Стороны 3 вместе следуют к ТС 	да	20
3.	Место подачи ТС и встреча Клиента по звонку	При встрече Клиента и приглашения к ТС «По звонку», водитель уведомляет звонком Клиента о точном местонахождении ТС и приглашает к автомобилю	да	20
4.	Требования к табличке	Встреча Клиента осуществляется с табличкой, оформленной крупными печатными буквами на листе формате не менее А4 или с планшетом не менее 8". Текст таблички должен соответствовать требованию заказа (по умолчанию фамилия и имя: для российских граждан – на русском языке, для иностранных – на английском)	да	10
5.	Регламент реагирования в случае, если Клиент задерживается	<ul style="list-style-type: none"> — При встрече по адресу, в гостинице или ж/д вокзале: В течение 15 минут с момента указанного в заказе времени встречи водитель связывается с Клиентом по указанному в заказе телефону и сообщает о том, что ТС подано, водитель ожидает. В случае невозможности связаться с Клиентом, водитель уведомляет Сторону 2 (координатора, оператора Стороны 2) о проблеме и следует его указаниям — При встрече в аэропорту: В течение 15 минут ожидания ко времени объявления о посадке водитель связывается с Клиентом по указанному в заказе телефону и сообщает о том, что ТС подано, водитель ожидает. В случае невозможности связаться с Клиентом в обозначенный срок, водитель уведомляет Сторону 2 (координатора, оператора Стороны 2) о проблеме и следует его указаниям 	да	20
6.	Порядок СМС уведомления Стороны 1 о заказанной услуге. Контакты водителя	Клиенту направляется два СМС: первое СМС с информированием о бронировании автомобиля в компании Стороны 2 ООО «Рустрансфер»; второе минимум за 1 час до подачи ТС с контактами водителя (Имя, телефон) и данными об автомобиле (марка, модель, цвет, гос. номер). При невозможности отправить номер телефона водителя, отправляется контакт координатора Услуг Стороны 3. В обоих случаях направляется номер телефона бесплатной круглосуточной службы поддержки + 7(800) 200 40 17, если заказ выполняется в Российской Федерации. Если заказ выполняется за рубежом направляется номер +7 (495) 128 36 01	да	10
7.	Контроль доставки СМС	Сторона 2 осуществляет контроль за успешной доставкой СМС уведомлений, автодозвоны, в том числе повторные отправки СМС для информирования о статусах заказа в случае сбоев в работе систем. Сторона 2 обязана информировать Сторону 1 о неудачных попытках уведомлений с указанием возможных причин	да	10
8.	Англоязычный водитель	Предоставление Услуг англоязычного водителя производится по запросу Стороны 1 и гарантируется Стороной 2, в случае подтверждения заказа, содержащего данное требование	да	20
9	Поведение водителя	Водитель Стороны 3 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 Клиента к месту назначения	да	10
		Водитель Стороны 3 отвечает за применение ремней безопасности в транспортном средстве им самим, а также рекомендует всем Клиентам применение ремней безопасности	да	10
		Водитель Стороны 3 не использует во время движения телефон за исключением обстоятельств служебной необходимости в рамках исполняемого заказа	да	10
		Водитель Стороны 3 включает аудио оборудование только по просьбе Клиента.	да	10
		Водитель Стороны 3 обеспечивает отсутствие в салоне транспортного средства не закрепленных предметов, которые могли бы создавать угрозу для Клиента в случае резкого торможения или аварии	да	10
		По желанию Клиента водитель Стороны 3 оказывает помощь в транспортировке багажа к транспортному средству и его размещению в багажном отделении	да	10
		Водитель Стороны 3 не вступает в конфликт с участниками дорожного движения, Клиентом и сотрудниками ГИБДД.	да	10
10	Остановки во время маршрута следования (в том	Исключительно по требованию Клиента. Во время обслуживания должны быть исключены всевозможные остановки по инициативе водителя, в том числе заправки ГСМ ТС. Автомобиль подготавливается к оказанию Услуги заблаговременно.	да	10

	числе заправка ТС).			
4.2. Действия при ДТП и ответственность за нарушение				
1	Порядок действий при ДТП	Если ДТП незначительное, участники ДТП могут без вызова специальных служб урегулировать ситуацию без существенных задержек (не более 10 минут), то водитель Стороны 3 продолжает оказание услуг. Водитель Стороны 3 незамедлительно и в обязательном порядке информирует о ДТП операторов или координатора Стороны 3, а оператор (координатор) информирует Сторону 2 по телефону или электронным письмом	да	до 100, в зависимости от вины водителя
		Если ДТП существенное, либо степень ответственности участников не может быть урегулирована самостоятельно, водитель Стороны 3 сообщает о произошедшем Стороне 2 по телефонам +7 (800) 200 40 17, +7 (495) 128 36 01 и своего руководителя Стороны 3 для экстренной замены ТС. Руководитель Стороны 3 незамедлительно информирует по телефону или электронным письмом Сторону 2 о произошедшем. Сторона 2, Сторона 3 и Сторона 1 совместно определяют дальнейший порядок действий исходя из ситуации	да	до 100, в зависимости от вины водителя
2	Порядок оказания водителем помощи Клиенту, пострадавшему в ДТП	Вызов службы скорой помощи. Обязательное уведомление водителем Стороны 3, координатора Стороны 3, сотрудников Стороны 2. Сотрудник Стороны 2 уведомляет представителя Стороны 1 о произошедшем и согласовывает дальнейшие действия	да	до 100, в зависимости от вины водителя
4.3. Решение конфликтных ситуаций со Стороной 1 и ответственность за нарушение				
1	Порядок действий в случае отказа Стороны 1 от Услуг	Немедленное информирование водителем Сторону 3 и Сторону 2. Сторона 2 информирует представителя Стороны 1 по телефону и/или электронной почте об отказе	да	10
2	Порядок действий в случае требования Стороны 1 изменить маршрут следования или произвести незапланированную остановку.	Любое изменение в заказе, связанное с изменением ее конечной стоимости, должно быть согласовано со Стороной 2, если иное не согласовано в заказе или не закреплено процедурно в обслуживании Стороны 1	да	Неоплата той части Услуг, которая связана с изменением конечной стоимости по согласованию сторон
3	Порядок действий в случае наличия алкогольного и/или наркотического опьянения Клиента	Если Клиент находится в состоянии наркотического/алкогольного опьянения и/или его поведение может нанести ущерб собственному здоровью и/или здоровью водителя Стороны 3, а также нанести ущерб ТС, водитель Стороны 3 вправе отказаться от исполнения заказа с обязательным уведомлением Стороны 2 и далее представителя Стороны 1 о ситуации. Уведомление производится в момент возникновения ситуации.	да	Не своевременное уведомление о ситуации влечет не оплату заказа до 100% или решение согласовывается сторонами
4	Порядок действий в случае порчи Клиентом ТС (в том числе порчи салона ТС).	В случае порчи Клиентом ТС водитель Стороны 3 незамедлительно уведомляет Сторону 2, а Сторона 2 представителя Стороны 1 о ситуации в момент возникновения и определяет порядок компенсации. Сторона 3 обязана составить акт порчи имущества, заверенную подписью Клиента или двух свидетелей, В случае невозможности дальнейшего оказания Услуги водитель Стороны 3 вправе отказаться от исполнения заказа с обязательным уведомлением представителя Стороны 2.	да	Не своевременное уведомление о ситуации влечет не оплату ущерба ТС или решение согласовывается сторонами

<u>4.4. Иные договоренности</u>				
1	Проезд платных участков дорог.	Проезд платных участков дорог и парковок, паромных переправ, таможенные и иные сборы при прохождении государственных границ должен быть согласован с представителем Стороны 1. Если иное не согласовано в заявке Стороны 1 или не закреплено процедурно в обслуживании Стороны 1	да	Неоплата несогласованной части стоимости заказа до 100%
2	Система GPS / Глонасс наблюдения водителей и контроль над процессом исполнения заказа	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль за процессом исполнения заказа осуществляется Стороной 3 Услуг в случае использования им соответствующих программ • В случае использования наблюдения за процессом исполнения через программу Стороны 2, контроль осуществляется Стороной 2 • Замена опаздывающего на заказ ТС производится Стороной 3, согласно исполнению контроля за процессом, из числа наиболее близких к адресу подачи ТС 	да	Задержка подачи 10-20 минут -10% Задержка подачи 20-30 минут -20% Задержка подачи 30-40 минут -40% Задержка подачи 40-50 минут -70%
3	Порядок обработки и Double Check VIP заказов	Согласуется индивидуально с каждой Стороной 1	да	Согласуется индивидуально с каждым представителем Стороны 1

ТАБЛИЦА №5 – ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССАМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ, ПОРЯДКУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ

№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействий	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
1	Часы работы: 24/7	Сторона 2 обязуется оказывать предусмотренные договором Услуги, включая, но не ограничиваясь обработкой заявок Стороны 1 на бронирование и коррекцию по уже подтвержденным бронированиям, оказанием информационной поддержки, урегулированием проблемных ситуаций, а также осуществление «функции службы поддержки» в части оперативного реагирования на ситуации, связанным с непосредственным оказанием Услуг и пр., в следующем рабочем режиме: 24/7 (круглосуточно, без выходных и праздничных дней) на русском и английском языке	Не предоставление Стороне 1 Услуг в круглосуточном режиме.	Нарушение подтверждается записью телефонных звонков, перепиской по электронной почте и пр. фактами, подтверждающими отказ в предоставлении Услуг Стороне 1 по причине обращения в «нерабочие» часы.	Штраф 300 рублей за каждый отказ в поддержке
2	Ответ на телефонный звонок представителя Стороны 1	Call центр Стороны 2 отвечает на телефонный вызов операторов Стороны 1 в круглосуточном режиме (24/7) в течение 15 секунд (или 4-6 гудков) после проигрыша приветственной фразы автоинформатора. Работа Call центра Стороны 2 будет считаться надлежащей, если за отчетный период Call центр Стороны 2 по 80% и более телефонным вызовам ответил в установленный срок (уровень KPI – 80 %).	Не получение ответа Call центра Стороны 2 на телефонный вызов в установленный срок.	Нарушение подтверждается отчетом Автоматической телефонной станции (АТС) Стороны 2.	Штраф 300 рублей за каждый пропущенный вызов *в случае повторного нарушения в течении дня размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей
			Не достижение уровня KPI в 80%		Штраф 300 рублей за недостижение уровня KPI в 80% *в случае повторного нарушения размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей

№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействий	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
3	Обработка информационных запросов и заявок на бронирование	<p>Сторона 2 предоставляет ответ на запрос, связанный с предоставлением варианта (опций) бронирования автотранспорта или уточнению информации (вопросы по тарифу, категории, марки или цвету авто, штрафным санкциям и пр.) для легковых автомобилей – в течение 30 минут, по групповым заявкам – в течение не более 2-х часов с предоставлением фактической информации по запросу.</p> <p>Ответы на запросы в установленные сроки по групповым поездкам предоставляются в рабочее время Стороны 3, учитывая часовой пояс его пребывания.</p> <p>Заявки, оформленные через Систему, подтверждаются в течение 10 минут по факту размещения</p> <p>В случае оформления заявки, Сторона 2 подтверждает бронирование или предоставляет отказ по бронированию в следующие сроки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – По срочным заявкам (Услуга оказывается день-в-день или на завтра) – не более 30 минут для классов автомобилей «Эконом», «Стандарт», «Комфорт»; для классов «Бизнес», «Представительский» в течение 1 часа или в рабочее время Стороны 3, учитывая часовой пояс его пребывания; – По индивид заявкам – не более 1 часа для классов автомобилей «Эконом», «Стандарт», «Комфорт»; – По индивид заявкам для классов «Бизнес», «Представительский» в течение 2 часов или в рабочее время Стороны 3, учитывая часовой пояс его пребывания; – По групповым заявкам – не более 3 часов в рабочее время Стороны 3, учитывая часовой пояс его пребывания. 	Нарушение сроков ответа/ отсутствие ответа Стороны 2 на запросы и заявки Стороны 1.	Нарушение подтверждается полученными / не полученными в установленные сроки ответами Стороны 2 по запросам и заявкам Стороны 1 по электронной почте или телефону.	<p>Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение 1 календарного месяца размер штрафа увеличивается до 1000 рублей за каждый факт нарушения</p>
4	Исполнение обязательств Стороны 2 в части оказания Услуг по трансферу Стороне 1	<p>Сторона 2 оказывает Услуги, указанные в соответствующей подтвержденной Заявке, в объеме и качестве, соответствующем положениям договора, с соблюдением особенностей, указанных в согласованной заявке, а также с соблюдением Перечня стандартов качества, зафиксированных в Приложении к настоящему Соглашению и действующему на момент подтверждения заявки (Далее Перечень Стандартов Качества). До момента согласования и подтверждения Услуги Сторона 2 обязана рекомендовать достаточное время для доставки Клиента в пункт назначения к обозначенному в Заявке времени.</p> <p>В случае опоздания Сторона 2 обязуется информировать Сторону 1 о задержке в подаче транспортного средства более 10 минут и получить его распоряжения относительно дальнейших действий.</p>	Не оказание Услуг по вине Стороны 2 и/или Стороны 3 (в виду технического сбоя системы, поломки транспортного средства, ошибки оператора Стороны 2, ДТП произошедшего по вине водителя и пр.).	Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Стороны 1 и/или Стороны 2.	<p>Штраф до 100% за каждый факт неоказания Услуг по вине Стороны 2 и/или Стороны 3.</p> <p>При этом Сторона 2 предоставляет Стороне 1 на его усмотрение:</p> <p>а) возможность воспользоваться следующим аналогичным по стоимости трансфером бесплатно;</p> <p>б) возможность получить денежную компенсацию в размере до 100% стоимости не оказанной Услуги.</p> <p>При этом Сторона 3 обязана компенсировать расходы Стороне 1 на бронирование другого транспорта (при условии предоставления подтверждающих документов) на сумму разницы между тарифом Стороны 1 и тарифом другой транспортной компании. Счет по не оказанной услуге Стороне 3 при этом аннулируется</p>

№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействия	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
			<p>Нарушение Стороной 2 условий Перечня стандартов качества, в том числе, но не ограничиваясь: отсутствие смс оповещения, не оказана помощь с багажом, подача грязной машины или машины, не оборудованной ремнями безопасности, оказание Услуг с нарушением правил ПДД, наличие признаков алкогольного опьянения у водителя, неподобающее поведение водителя. Создание аварийной ситуации на дороге по вине Стороны 3 включая ДТП или поломку автомобиля</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации от Стороны 1.</p>	<p>Штраф до 30% от суммы заказа за каждый факт нарушения Перечня стандартов качества. При этом Сторона 2 предоставляет Стороне 1 на его усмотрение:</p> <p>а) Возможность воспользоваться следующим трансфером со скидкой в размере до 30% от стоимости Услуг;</p> <p>б) Возможность получить денежную компенсацию в размере до 30% от стоимости Услуг;</p> <p>с) В случае, если выбор неоптимального маршрута следования стал причиной опоздания Клиента на рейс самолета, на поезд и т.п. применяются штрафы, предусмотренные в договоре оказания Услуг;</p> <p>д) Штраф до 1000 рублей за каждый инцидент с ДТП и/или неисправностью автомобиля по вине Стороны 3, аннуляция счета по поездке, а также компенсация всех транспортных расходов Стороны 1 в случае, если инцидент привел к задержке более 15 минут, вследствие этого Клиент опоздал на рейс самолета или поезд</p>
			<p>1) Нарушение Стороной 3 условий согласованной заявки Стороны 2, в том числе, но не ограничиваясь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нарушение сроков оказания Услуг; - подача автомобиля более низкого или иного класса, или вместимости (например, минивэн вместо седана); - отсутствие или ограничение согласованной возможности провоза груза/багажа и пр. <p>2) Выбор Стороны 3 неоптимального маршрута следования.</p> <p>3) Отсутствие рекомендаций Стороны 3 и/или Стороны 2 по рекомендованному времени подачи транспортного средства;</p> <p>4) Предложенное Стороной 3 рекомендованное время подачи стало недостаточным для своевременной доставки Клиента в пункт назначения;</p> <p>5) Не уведомление или несвоевременное уведомление Стороны 2 о задержке в подачи транспортного средства более 10 минут.</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, полученных от Стороны 1 и/или Стороны 2.</p>	<p>Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения. при этом:</p> <p>а) В случае опоздания Клиента на рейс, на поезд и т.д. по вине Стороны 3, последний возмещает Стороне 1: все понесенные им расходы на перепланирование авиа/ж/д билета; если Клиент опоздал на рейс /поезд «туда» и при этом, следующий рейс/поезд возможен только через 6 часов в ночное время и через 8 часов в дневное время, то Сторона 3 безвозмездно возвращает Клиента к месту отправления, а затем повторно доставляет Клиента в аэропорт или на ж/д вокзал. Повторный трансфер не оплачивается. Штрафные санкции за проживание в номере оплачивает Сторона 3;</p> <p>б) Если Клиент опоздал на рейс/поезд «обратно», и при этом следующий рейс/поезд возможен только через 6 часов в ночное время и через 8 часов в дневное время, то Сторона 3 оплачивает Стороне 1 проживание Клиента в гостинице на время ожидания рейса/поезда, безвозмездно доставляет Клиента в гостиницу, а также повторно доставляет в аэропорт/ж/д вокзал. Повторный трансфер Стороной 1 не оплачивается;</p> <p>с) В случае если Сторона 1 воспользовался Услугой: за задержку в отправлении транспортного средства в место назначения или опоздание прибытия в место отправления, не повлекшие опоздание Клиента на рейс, поезд и пр., Сторона 2 уплачивает Стороне 1 штраф в виде скидки по заказу (согласованной заявке) в размере:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● в случае опоздания от 10 до 20 минут при условии уведомления Стороны 1 – 20%; ● в случае опоздания от 20 до 30 минут при условии уведомления Стороны 1 – 30%; ● в случае опоздания от 30 до 40 минут при условии уведомления Стороны 1 – 50%; ● в случае опоздания свыше 40 минут при условии уведомления Стороны 1 – скидка 70%. <p>В случае если Клиент не воспользовался Услугой по причине опоздания водителя: Сторона 3 обязан компенсировать расходы Стороны 1 на другой транспорт (при условии предоставления подтверждающих документов) на сумму разницы между тарифом для Стороны 1 и тарифом другой транспортной компании. Счет по неоказанной Услуге при этом аннулируется.</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей</p>

№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействий	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
5	Уведомление Стороны 1 обо всех инцидентах, фактах некачественного или ненадлежащего оказания Услуг	В случае некачественного оказания Услуги (по любой причине), оказания Услуги ненадлежащего качества, нарушения Перечня стандартов качества и/или получения претензии/негативного отзыва со стороны Клиента, Сторона 2 обязана уведомить об этом Сторону 1 по возможности незамедлительно, но не позднее чем по прошествии 3 часов с момента инцидента по электронной почте представителю Стороны 1	Факты не уведомления или несвоевременного уведомления Стороны 1 о фактах некачественного или ненадлежащего оказания Услуги	Нарушение подтверждается актами рекламации с участием Клиента	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения данного пункта *в случае повторного нарушения размер может быть увеличен до 1000 рублей
6	Предоставление Стороне 1 полной или достоверной информации о действующем тарифе, в том числе, но не ограничиваясь спецтарифами Стороны 1, а также о политике штрафных санкций в отношении порядка предоставления Услуг	Сторона 2 обязана предоставить полную и достоверную информацию о тарифе и его условиях, а также сообщить Стороне 1 о действующей политике штрафных санкций по оказываемым Услугам, включая, но не ограничиваясь: штрафами за изменения или отмену Заявки. Информация должна быть отражена в онлайн системе заказа Услуг Стороны 2 (в т.ч. передана по XML-шлюзу), либо сообщена Стороне 1 до момента подтверждения им Заявки. Обязательными элементами уведомления являются: сроки, дата и время наступления штрафных санкций, а также политика Стороны 2 в отношении изменения объема Услуг, указанных в Заявке.	Предоставление некорректной, неполной, двусмысленной, а также не предоставление информации о тарифе, его условиях и штрафах, действующих у Стороны 2, в том числе о политике в отношении изменения или отмены Заявки, до момента подтверждения Заявки со Стороны 1.	Нарушение подтверждается полученными от Стороны 2 данными в отношении политики штрафных санкций.	Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения. Кроме того, Сторона 1 оставляет за собой право не оплачивать штрафные санкции в случае не уведомления о их условиях в полном объеме до момента подтверждения Заявки
7	Своевременное и в требуемом объеме перечисление денежных средств Поставщику/Принципалу	Сторона 2 обязана обеспечить надлежащие условия для оказания Услуг Стороне 1, в том числе исполнить обязательство по своевременному и в требуемом объеме перечислению денежных средств Стороне 3, а также удостовериться в получении оплаты со Стороны 3. В случае нарушения порядка оплаты или иной другой причины, делающей невозможным оказание Услуг Стороне 1 по подтвержденной Заявке, а также в случае вынужденной оплаты Стороной 1 Услуг на месте (например, ввиду неоплаты) по подтвержденной Заявке, Сторона 2 обязана урегулировать вопрос возврата денежных средств Стороне 1 в течение 5 (пяти) дней с момента совершения Стороной 1 вынужденной оплаты, о чем предоставляет подтверждающие возврат документы.	Наличие факта нарушения Стороной 2 обязательств по перечислению денежных средств Стороне 3, повлекшее в том числе, но не ограничиваясь: отказ в оказании Услуг Стороне 1; взимание платы за оказание Услуг со Стороны 1 (в том числе вынужденная оплата Стороной 1 Услуг по подтвержденной заявке); увеличение стоимости оказания Услуг.	Нарушения подтверждается претензиями, полученными от Стороны 1	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения. При этом все убытки Стороны 1, связанные с нарушением Стороной 2 положений настоящего пункта Соглашения – компенсируются Стороной 2 *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
8	Предоставление Услуг в границах согласованного лимита ценообразования	Сторона 2 предоставляет Стороне 1 Услуги в границах согласованного лимита ценообразования, при котором цена Услуг для Стороны 1 не может превышать официальный опубликованный в открытых источниках тариф Стороны 2	Предоставление Услуг по завышенной стоимости сверх установленной согласованным лимитом ценообразования.	Нарушение подтверждается результатами выборочного мониторинга тарифов, предлагаемых Стороной 2 к бронированию Стороной 1	Штраф 500*рублей за каждый выявленный факт нарушения. При этом Сторона 2 обязана возместить Стороне 1 разницу между подтвержденной ценой Услуг и действующим на момент получения подтверждения лимитом ценообразования *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
9	Предоставление информации об особенностях оказания Услуг Стороной 3	Сторона 2 обязана до подтверждения Заявки предоставить Стороне 1 полную и достоверную информацию о всех особенностях оказания автотранспортных Услуг Стороной 3, которые могут повлиять на решение Стороны 1. К особенностям оказания Услуг относятся в том числе, но не ограничиваясь: техническое состояние автопарка, стаж водителей Стороны 3, список доступных для предоставления транспортных средств, цвета транспортных средств, состояние дорог и погодных условий, зоны, закрытые для проезда транспортных средств, КПП и прочие.	Не предоставление информации до момента подтверждения Заявки об особенностях оказания Услуг Стороной 3 в том числе повлекшее взыскание со Стороны 1 штрафов или отказ в оплате подтвержденных Услуг	Нарушение фиксируется в претензии Стороны 1 и подтверждается информацией, полученной от Стороны 3	Штраф 1000 рублей за каждый факт нарушения. При этом Сторона 1 оставляет за собой право не оплачивать стоимость подтвержденной Заявки в случае, если Сторона 1 отказался от Услуг или Услуга оказана не в полном объеме *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1500 рублей

№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействий	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
10	Порядок работы с рекламациями	Сторона 2 обязана направить в адрес Стороны 1 подтверждение о получении претензии от Стороны 1 в течение 2 (двух) часов с момента ее получения на электронную почту. Уведомление должно содержать информацию о планируемых мероприятиях по расследованию инцидента, а также сроки предполагаемого инцидента, а также сроки предполагаемого предоставления результатов служебной проверки	Нарушение сроков направления подтверждения получения претензии от Стороны 1, а также направление подтверждения, не содержащего информацию о мероприятиях по расследованию инцидента и сроков предоставления результатов служебной проверки.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения подтверждения от Стороны 2 о получении претензии, а также отсутствием в полученном подтверждении информации о мероприятиях по расследованию инцидента и сроков предоставления результатов служебной проверки.	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
		Результаты служебной проверки и решение по инциденту должны быть предоставлены Стороной 2 в рабочее время в течение 24 часов и 72 часов, если требуется получение официального письма от Стороны 3, о чем Сторона 2 уведомляет Сторону 1 во время подтверждения получения претензии	Нарушение сроков предоставления результатов служебной проверки и решения по инциденту, нарушение Стороной 2 взятых на себя обязательств.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения результатов служебной проверки и решения по инциденту от Стороны 1	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения. *в случае повторного нарушения размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
11	Предоставление реестров, содержащих полную и достоверную информацию	Реестры (сводные реестры счетов) должны предоставляться строго по согласованной со Стороной 1 форме и включать в себя информацию по всем включенным в реестр полям, а также отражать конечную (окончательную) стоимость оказанных Услуг, согласующуюся с последним корректирующим счетом, высланным в адрес Стороны 1	Предоставление реестров по форме, не согласованной со Стороной 1, равно как реестров, содержащих некорректную итоговую стоимость оказанных Услуг, а также недостоверное отражение информации (включая итоговую стоимость поездки, комиссию, несовпадение со счетом и т.п.) по каждой Услуге	Нарушение подтверждается подписанным Актом сверки взаимных расчетов, а также предоставленными реестрами	Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения (некорректную позицию реестра) *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 600 рублей
		Сторона 2 предоставляет заполненный реестр в срок, указанный в соответствующем договоре со Стороной 1.	Нарушение установленных сроков предоставления заполненных реестров.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения от Стороны 1 реестра в указанный в договоре срок.	Штраф 300 за просрочку до 5 (пяти) рабочих дней в предоставлении реестра Штраф 600 рублей за просрочку более чем на 5 (пять) рабочих дней в предоставлении реестра

№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействий	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
12	Предоставление счетов	Сторона 2 направляет Стороне 1 счет за Услуги одновременно с подтверждением Заявки или в согласованные в договоре сроки	Отсутствие счета в письме о подтверждении Заявки или нарушение сроков предоставления счетов по договору	Нарушение подтверждается моментом получением/не получением счета от Стороны 2.	Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей
		Сторона 2 выставляет Стороне 1 счета на сумму, соответствующие заказанными и подтвержденным Стороной 1 Услугам. Сторона 1 не гарантирует оплату Услуг, оказанных Стороне 1 без получения подтверждения с его стороны, а именно: изменения маршрута следования, вынужденное ожидание, дополнительные часы аренды автотранспорта и прочее. В случае необходимости коррекции счета, Сторона 2 обязан не позднее чем в течение 2 рабочих дней с даты оказания Услуги направить Стороне 1 вместе с измененным счетом соответствующее уведомление с объяснением оснований изменений счета в большую сторону и получить его согласование на доплату	Выставление в адрес Стороны 1 счетов на сумму, отличные от согласованных в заявках	Нарушение подтверждается счетами, выставленными Стороной 2 с нарушением условий настоящего Соглашения.	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения, при этом Сторона 1 оставляет за собой право не оплачивать образованную разницу в цене, если согласование доплаты со Стороной 2 не предоставляется возможным *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
		Сторона 1 выставляет Стороне 1 счет, относящийся к тому отчетному периоду, в рамках которого происходит оказание соответствующей Услуги. В случае если оказание Услуг происходит в границах нескольких отчетных периодов, Сторона 2 выставляет Стороне 1 отдельные счета на каждый отчетный период, счета при этом подлежат отражению в разных реестрах.	Выставление в адрес Стороны 1 единого счета на Услугу, относящуюся к разным отчетным периодам.	Нарушение подтверждается счетами, выставленными Стороной 2 с нарушением условий настоящего Соглашения.	Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
		В случае если счет подлежит коррекции в виду неокказания или ненадлежащего оказания Услуги по вине Стороны 2, последний обязан соответствующим образом скорректировать счет и выслать его в адрес Стороны 1, не позднее чем по истечении 2 (двух) рабочих дней с зафиксированной в подтверждении даты оказания Услуги.	Нарушение требований о коррекции счетов, в том числе нарушение сроков предоставления скорректированных счетов.	Нарушение подтверждается информацией, полученной от Стороны 1, а также выставленными Стороной 2 с нарушением условий о коррекции счетами.	Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 600 рублей

№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействий	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
13	<p>Обеспечение бесперебойной работы Системы и XML-шлюза (Далее в совокупности и по отдельности – «Система»)</p>	<p>Сторона 2 предоставляет Стороне 1 технологические Услуги:</p> <p>а) Обеспечение круглосуточно 7 дней в неделю доступа к Системе;</p> <p>б) Реагирование Стороны 2 на экстренные проблемы в Системе, связанные с непрерывностью предоставления Услуг;</p> <p>в) Технологическое сопровождение, под которым понимается комплекс Услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - периодическое обновление (модернизация) функциональных возможностей Системы путем поставки новых версий; - сопровождение программного обеспечения Системы, заключающееся в бесплатном устранении ошибок, в течение всего срока действия Договора; - сопровождение в части обеспечения работоспособности Системы, анализа нетиповых ситуаций и устранения причин их возникновения; - техническая поддержка, которая включает консультации, а также изменения в функциональности Системы по требованиям Стороны 1. <p>Качество оказываемых Услуг оценивается в следующих трех категориях:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Доступность Системы 24/7; • Исправление ошибок в зафиксированные сроки; • Порядок изменения (модернизации) Системы. 	<p>Нарушение обеспечения бесперебойной работы Системы в части:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Неинформированное или несвоевременное информирование Стороны 1 о паузе в обслуживании или запланированном простое. 2. Простой в работе системы, превышающий 1 час. 	<p>Нарушение подтверждается протоколом работы Системы или рекламацией Стороны 1</p>	<p>Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения сроков информирования и/или несогласования сроков и периода Запланированного простоя</p> <p>Штраф 300 рублей за второй и каждый последующий час нарушения функционирования Системы</p>
		<p>1. Доступность Системы</p> <p>Поставщик гарантирует бесперебойную работу Системы.</p> <p>К программно-аппаратным средствам, входящим в зону ответственности Стороны 2, относятся</p> <p>а) Серверы, на которых установлены программные продукты, входящие в состав Системы;</p> <p>б) Компоненты оборудования сети передачи данных, принадлежащего Стороне 2, либо провайдером, предоставляющим компоненты оборудования сети передачи данных на основании прямых соглашений, а также программное обеспечение, установленное на этих компонентах.</p> <p>Под доступностью Системы подразумевают отсутствие пауз в обслуживании или Запланированный простой.</p> <p>а) Пауза в обслуживании – полное бездействие Системы по следующим причинам:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сбой в линии сети передачи данных, управляемой Стороной 2; • Сбой в работе сервера или маршрутизатора, управляемого Стороной 2; • Системные ошибки, вследствие которых Система полностью недоступна; • Ошибки в работе программного обеспечения Стороны 2, вследствие которых Система полностью недоступна. <p>Перебои в работе, ведущие к полной остановке в работе, не могут превышать 1 (одного) часа и должны сопровождаться незамедлительным (в течение 20 минут) информированием Стороны 1 о существующей проблеме и сроках ее устранения посредством электронной почты:</p> <p>б) Запланированный простой - используется для сервисного обслуживания аппаратного оборудования и программного обеспечения, а также для внесения изменений в конфигурацию оборудования и смены версий программного обеспечения.</p> <p>Запланированный простой будет осуществляться в любое время или период, без согласования со Стороной 1, но с обязательным уведомлением его по e-mail</p>	<p>Нарушение обеспечения бесперебойной работы Системы в части:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Неинформированное или несвоевременное информирование Стороны 1 о паузе в обслуживании или запланированном простое. 2. Простой в работе системы, превышающий 1 час 	<p>Нарушение подтверждается протоколом работы Системы или рекламацией Стороны 1</p>	<p>Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения сроков информирования и/или несогласования сроков и периода Запланированного простоя</p> <p>Штраф 300 рублей за второй и каждый последующий час нарушения функционирования Системы</p>

		<p>Исправление ошибок: Ошибкой считается ситуация, в которой функции, обозначенные в пользовательских документах о продукте Стороны 2, не работают таким образом, как это описано в документации. При этом Сторона 1 может ссылаться на документы, соответствующие версии рабочего программного обеспечения или письма от уполномоченного представителя Стороны 2.</p> <p>В зависимости от серьезности ошибки ей будет присвоен один из следующих приоритетов: а) Чрезвычайное происшествие (ЧП). Любая ситуация, блокирующая возможность онлайн регистраций через Систему для всех пользователей или связанная с финансовыми рисками и/или потерями, расценивается как ЧП. б) Высокий. Пользователи не могут выполнять одну или несколько важных функций. в) Средний. Ограниченное число пользователей не могут выполнять свои задачи. г) Низкий. Последствия ошибки не сказываются на текущей работе пользователей.</p> <p>Сторона 1 может сообщить об обнаруженной ошибке в функционировании Системы Стороне 2 по одной из следующих схем информирования в зависимости от приоритета обнаруженной ошибки: а) для Чрезвычайного происшествия – круглосуточно по телефонам +7(800) 200 40-17 и email 24@rustransfer.org Сторона 2 обязуется незамедлительно отреагировать на каждую ошибку, имеющую уровень ЧП в следующие сроки: Подтверждение и первичный ответ – 15 минут Исправление – 180 минут б) для прочих ошибок – посредством электронной почты 24@rustransfer.org, телефона +7(800) 200 40 17 или онлайн системы технической поддержки в рабочее время. В случае выявления перебоев в работе и/или передачи данных, имеющих отношения к выходу из строя отдельных функций Системы (в том числе замедление работы), не ведущих к ее полному отказу в работе, Сторона 2, выявив данный факт самостоятельно или же получив соответствующее уведомление от тех поддержки, обязан принять все необходимые меры по скорейшему ликвидации неполадки, уведомив Сторону 1, что работа над проблемой ведется и будет завершена в срок, указанный в уведомлении. Время ответа на остальные сбойные ситуации не должно превышать следующие показатели: Подтверждение с информированием о сроке решения проблемы: Высокий – не более 2 раб часов Средний – не более 4 раб часов Низкий – не более 8 раб часов</p> <p>Решение проблемы: Высокий – не более 3 раб часов Средний – не более 5 раб часов Низкий – не более 8 раб часов</p> <p>Рабочими считаются часы с 09:00 до 18:00 по Московскому времени, за исключением законодательно установленных в Российской Федерации выходных и праздничных дней.</p>	<p>Нарушение обеспечения бесперебойной работы Системы в части: Не уведомление Стороны 1 о выявленных перебоях в работе системы; Нарушение утвержденных сроков ответа и устранения выявленных неполадок.</p>	<p>Нарушение фиксируется уполномоченным сотрудником Стороны 1 и подтверждается наличием уведомления, поступившего/не поступившего от Стороны 2 и сроками устранения выявленных неполадок в работе онлайн системы</p>	<p>Штраф 300 рублей за каждый факт не уведомления о существовании неполадок в работе онлайн системы, при их наличии.</p> <p>Штраф 300 рублей за каждый факт нарушения срока ответа или исправления ошибки.</p> <p>Штраф 300 рублей за четвертый и каждый последующий час нарушения функционирования Системы по причине несвоевременного исправления ошибки с приоритетом «чрезвычайное»</p>
--	--	---	---	--	---

14	<u>Обеспечение надлежащего заказа Услуг</u>	Сторона 2 участвует в опросе Стороны 1 в отношении качества предоставленного им сервиса по шкале от 1 до 10. В опросе участвуют не менее 5 сотрудников Стороны 1. Уровень сервиса считается удовлетворительным, если Сторона 2 в результате опроса набрал 40 баллов – установленный Сторонами уровень KPI.	Не достижение Стороной 2 установленного Сторонами уровня KPI.	Нарушение подтверждается результатами опроса и фиксируется в документе по результатам опроса.	Штраф 1000 рублей за недостижение уровня KPI.
----	---	--	---	---	---

Заключение

Сторона 2 гарантирует, что его сотрудники ознакомлены с требованиями соглашения SLA и соблюдают их.

Итоги по фактам нарушений настоящего соглашения подводятся Сторонами ежемесячно. Сторона 1 направляет в адрес Стороны 2 отчет по штрафам, с приложением статистических данных, подтверждающих нарушение Стороной 2 условия настоящего Соглашения, а также счет на оплату. Сторона 2 обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения отчета по штрафам произвести оплату в размере, указанном в направленном счете, или направить в адрес Стороны 1 письменное мотивированное опровержение. Если Сторона 2 в 5-дневный срок с момента получения от Стороны 1 отчета по штрафам, не направит в адрес Стороны 1 письменное мотивированное опровержение, отчет по штрафам будет считаться принятым Стороной 2 и подлежащим оплате.

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания вступает в силу с даты подписания договора его уполномоченными представителями.

Сторона 2

ООО «Рустрансфер»

_____/_____/_____

Сторона 1:

ООО «_____»

_____/_____/_____