



ТРЕВЕЛ-ПОЛИТИКА

ООО «РусТрансфер»

**(Политика организации комплексного обслуживания клиентов в сфере
делового и туристического обслуживания)**

Утверждена:

Генеральный директор ООО «РусТрансфер»

Приказ № 01-РТ от «22» июля 2025 г.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ

1.1. Настоящая Тревел-политика (далее – Политика) определяет правила, стандарты и процедуры организации комплексного обслуживания клиентов ООО «РусТрансфер» при предоставлении следующих услуг:

- организация трансферов (автотранспортных перевозок);
- бронирование гостиниц и иных объектов размещения;
- оформление и продажа билетов (авиа, ЖД и др.);
- оформление туристических и деловых страховок;
- иные сопутствующие тревел-услуги.

1.2. Цель Политики – формирование единых стандартов обслуживания, обеспечение прозрачности процессов и контроль качества предоставляемых услуг.

2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. Все услуги оказываются клиентам на основании договоров (в т.ч. агентских, субагентских, оферт и иных юридически значимых документов).

2.2. Компания придерживается следующих принципов:

- персонализированный подход к каждому клиенту;
- соблюдение сроков и условий договоров;
- прозрачность расчетов и отчетности;
- соблюдение законодательства РФ и международных обязательств;
- гарантия безопасности и качества предоставляемых услуг.

3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Заявки от клиентов

3.1.1. Заявки принимаются:

через корпоративную почту;
через онлайн-форму/CRM-платформу;
по телефону (при необходимости – с последующим письменным подтверждением).

3.1.2. Каждая заявка подлежит регистрации и обработке в течение 2 часов с момента получения (в рабочее время).

3.1.3. Срочные заявки (менее чем за 4 часа до предполагаемого начала оказания услуги) принимаются по согласованию и обрабатываются в приоритетном порядке с возможной наценкой.



3.2. Подтверждение и согласование

3.2.1. Подтверждение заявки клиенту направляется в письменной форме (электронной почтой или через CRM).

3.2.2. Обязательные элементы подтверждения:

- дата и время услуги;
- состав услуги (транспорт, гостиница, маршрут и т. д.);
- стоимость и условия оплаты;
- контактное лицо по сопровождению.

3.3. Бронирование отелей и билетов

3.3.1. Приоритет отдается надежным партнерам с письменными гарантиями или соглашениями о сотрудничестве.

3.3.2. Все бронирования должны сопровождаться:

- ваучером/подтверждением брони;
- информацией о правилах отмены и штрафах;
- контактами принимающей стороны.

3.4. Организация трансферов

3.4.1. Все транспортные средства и водители проходят предварительную проверку (лицензии, страховки, техническое состояние и др.).

3.4.2. Услуги оказываются с привлечением субагентов и подрядчиков.

3.4.3. Заказ трансфера включает:

- указание адреса подачи и конечного пункта;
- точное время подачи;
- информацию о пассажирах (ФИО, контакт);
- пожелания по классу авто.

3.5. Страхование

3.5.1. При необходимости, клиенту предлагается страховой продукт, соответствующий цели поездки:

- туристическая страховка;
- медицинская страховка;
- страхование багажа;
- страхование от несчастных случаев.

3.5.2. Страховой полис оформляется на основании письменного запроса клиента с учетом действующего законодательства.

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. Для целей применения Тревел-политики сотрудники Заказчика подразделяются на категории, например:

Категория А — Генеральный директор

Категория В — Топ-менеджеры, заместители генерального директора

Категория С — Руководители среднего уровня

Категория Д — Остальной персонал.



4.2. Установление количества уровней для категорий, включение в категории должностей, настройка прав на перечень и состав услуг производится Заказчиком в личном кабинете или поставщиком через систему бронирования.

4.3. Перечень настроек для управления тревел политикой:

- Категории работников
- Перечень услуг
- Класс обслуживания
- Маршруты
- Стоимость услуг
- Время предоставления услуг

4.5. Заказчик может внести изменения в установленные настройки:

Самостоятельно в личном кабинете при наличии технической возможности. Через письменное обращение к поставщику не менее чем за 3 рабочих дня до начала действия настроек.

5. ФИНАНСОВЫЕ УСЛОВИЯ

5.1. Стоимость услуг устанавливается:

- согласно прайс-листу;
- на основании договоренностей с клиентом;
- с учетом комиссий и сборов поставщиков услуг.

5.2. Возможны формы оплаты:

- предоплата;
- постоплата (для клиентов по договору);
- банковский перевод, оплата по карте, электронные средства.

5.3. Возврат средств и компенсации регулируются условиями поставщика услуг и договором с клиентом.

6. ОТЧЕТНОСТЬ И ДОКУМЕНТООБОРОТ

6.1. Все оказанные услуги подтверждаются актами, ваучерами, маршрут-квитанциями и иными документами.

6.2. По итогам отчетного периода формируется сводный отчет, содержащий:

- перечень оказанных услуг;
- суммы по каждой заявке;
- информацию о клиентах и контрагентах.

6.3. Электронный документооборот возможен при наличии согласия клиента.

7. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

7.1. Компания обязуется проводить регулярную проверку качества услуг и работы партнеров.

7.2. Клиенты имеют право подать жалобу/претензию в течение 3 рабочих дней с момента окончания оказания услуги.

7.3. Все претензии рассматриваются в срок до 5 рабочих дней.

8. ФОРС-МАЖОР И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Компания не несет ответственности за неоказание услуг вследствие непреодолимой силы (форс-мажора), действий третьих лиц или органов власти.



8.2. Ответственность компании ограничивается:

- стоимостью оказанных услуг;
- условиями заключенных договоров.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящая Политика может быть изменена по решению руководства компании.

9.2. Политика вступает в силу с момента утверждения и действует до замены новой редакцией.