

ТРЕБОВАНИЕ К ТРАНСПОРТНОЙ КОМПАНИИ

Заказчик: ООО «Альбатрос Бизнес Кар Трансфер»

Исполнитель: Транспортная компания - организация, непосредственно осуществляющая оказание автотранспортных услуг для Клиентов или оказывающая услуги посредством привлечения субпоставщиков (конечных поставщиков-водителей) как на территории Российской Федерации, так и за её пределами.

Клиент: Определенный круг лиц, непосредственно для которого оказывается услуга водителем и автотранспортным средством.

ВАЖНО! Клиенты, автотранспортное обслуживание которых Вы осуществляете, как правило деловые, командированные и высокопоставленные клиенты, для которых важно качество услуг, пунктуальность и безопасность поездки. Выполняя заказ, Вы являетесь лицом нашей компании. Ваше отношение к работе при выполнении наших заказов требуют гораздо больше внимания и ответственности, чем исполнение рядового заказа.

ООО «Альбатрос Бизнес Кар Трансфер» ожидает от всех своих Исполнителей в ходе их деятельности строгого соблюдения законов, прочих обязательных предписаний, внутренних правил и высокого уровня сервиса.

Мы будем рады размещать заказы в вашей компании если Вы:

- Зарегистрированы как юридическое лицо и у вас есть расчетный счет;
- Обеспечиваете устойчивые каналы связи по телефону круглосуточно и электронной почте;
- Готовы работать в нашей системе учета и распределения заказов lk.albatroc.com
- Готовы работать по постоплате;
- Соблюдаете наши стандарты качества и готовы нести ответственность за нарушения условий исполнения автотранспортных услуг.

Вы готовы требовать от водителей:

- Соответствие стиля одежды правилам делового этикета и быть в классическом стиле;
- Запрет на курение при управлении автомобилем в присутствии клиента;
- Запрет на предвзятое отношение, грубое поведение и навязывание разговоров клиенту; обращение к клиенту только на Вы;
- Быть предельно вежливыми и предусмотрительными;
- Не допускать разговоры с клиентом об оплате при безналичном расчете;
- Формат и громкость музыки в салоне автомобиля должны быть только по желанию Клиента;
- Соблюдения требований по безопасности, с обязательным использованием ремней безопасности как для себя, так и для пассажира;
- Избегать и не создавать аварийных, конфликтных и потенциально опасных ситуаций на дороге, игнорировать неумелость других участников движения;
- Соблюдения режима труда и отдыха перед исполнением заказов и запрет работы в болезненном или уставшем состоянии.



Вы готовы соблюдать требования к автомобилям, а именно:

- Сможете предоставлять автомобили без наклеек, надписей с рекламой, символикой о принадлежности к такси;
- Предоставляете легковые автомобили не старше 3-5 лет, автобусы и микроавтобусы не старше 8 лет;
- Салон (без посторонних запахов, вещей и предметов) и кузов (по погодным условиям) должен быть чистым, автомобиль в отличном техническом состоянии (без внешних повреждений кузова и трещин стекол);
- По предварительному согласованию Вы предоставляете детское кресло или удерживающее устройство (бустер), и, если нет необходимости в кресле, его необходимо убрать из салона перед поездкой;
- Автомобили проходят регулярный технический осмотр и имеют действующий страховой полис;

Вы сможете исполнять требования к стандарту встречи в аэропорту, на вокзале или отеле:

- **ЗАБЛАГОВРЕМЕННО** водитель или ваш диспетчер уточняет в справочной службе аэропорта (вокзала) фактическое прибытие рейса (поезда). Водитель приезжает за 5-10 минут до приземления самолета (прибытия поезда) или по адресу подачи;
- Если трансфер заказан без встречи с табличкой, по прилету самолета (прибытию поезда или подаче к отелю) водитель или ваш диспетчер **ОБЯЗАТЕЛЬНО** дозванивается клиенту, сообщает о готовности к поездке и месторасположению автомобиля;
- Сразу после звонка клиента водителю или диспетчеру (или получения клиентом багажа в аэровокзале), водитель встречает клиента в оговоренном заранее месте и осуществляет помощь с погрузкой багажа;
- При встрече водитель обязан выйти и встретить клиента возле автомобиля, с готовностью оказать помощь в погрузке багажа;
- Если трансфер заказан со встречей клиента с табличкой, водитель **ОБЯЗАТЕЛЬНО** должен находится в зоне выхода клиента с летного поля (багажного отделения аэропорта), вагона поезда или лобби отеля с табличкой в руке, текст которой указан в заказе;
- Время бесплатного ожидания в аэропорту составляет 40-60 минут;
- Время бесплатного ожидания при начале трансфера от железнодорожного вокзала – 20 минут;
- Время бесплатного ожидания при подаче к отелю или по адресу – 15 минут;
- Во всех случаях, когда дозвониться клиенту не удастся в течении 15 минут или любых других ситуациях, влияющих на маршрут и время трансфера, водитель или ваш диспетчер **НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО** уведомляет координатора трансферной компании Альбатрос по телефону круглосуточной службы поддержки 8-800-250-1717 (звонок бесплатный) или +7-383-209-9261 о текущей проблеме для принятия дальнейших решений по исполнению заказа;

Вы готовы нести ответственность за качество исполнения услуг вашими водителями:

Исполнитель обязан донести водителю информацию о стандартах обслуживании клиентов.

В случае определения нарушений по вышеизложенным требованиям к качеству исполнения услуг, повлекших жалобы клиента, Исполнитель готов предоставить Заказчику, по согласованию сторон, в качестве компенсации исполнение одного из пунктов:



- Бесплатный, аналогичный по стоимости трансфер;
- Компенсацию стоимости трансфера в процентах от стоимости заказа, выполненного с замечанием;
- Предоставление следующего трансфера на автомобиле выше классом;
- Неоплату трансфера или возвращение денежных средств, если услуга была оплачена ранее.

Для компенсации стоимости трансфера Исполнителю, при невозможности дозвониться пассажиру или встретиться с ним, водитель обязан подтвердить присутствие в аэропорту, на вокзале или в отеле, сохранить парковочные квитанции, чеки, талоны; сделать Ваше фото на телефон с ракурсом на табло прилета самолета, прибытия поезда, ресепшн (лобби) отеля, с отражением в фотографии текущего времени; предоставить трек движения автомобиля из вашей программы. При подаче по адресу, сделайте Ваше фото на фоне таблички с адресом дома.

Положительная репутация вашей компании и отличное исполнение взаимных обязательств - залог долгосрочного сотрудничества между нашими организациями.

НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫЕ И ВОСТРЕБОВАННЫЕ КЛАССЫ И МАРКИ АВТОМОБИЛЕЙ

Эконом (В – класс)	Nissan Almera, Volkswagen Polo, Chevrolet Lacetti, Renault Logan и подобные
Комфорт (С- класс)	Skoda Octavia, Ford Focus, Toyota Corolla, Hyundai Solaris, Chevrolet Cruze, Kia Rio и подобные
Бизнес (D-класс)	Toyota Camry, Nissan Teana, Volkswagen Passat, Mercedes Benz C-class, Ford Mondeo, SKODA Superb и подобные
Бизнес + (Е - класс)	Mercedes Benz E-212, 213, Lexus GS, BMW 5, Infiniti QX50 и подобные
Представительский (F – класс)	Mercedes Benz S 221, S 222, BMW 7, Lexus LX и подобные
Внедорожник (SUF1, SUF2 – класс)	Land Cruiser Prado, Land Cruiser 200, BMW X5 и подобные
Минивэн (6-10 мест) (MPV – класс)	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 (19-21 мест)	Mercedes Benz Sprinter, Volkswagen Crafter, Renault Master и подобные
Автобус от 45 мест	Neoplan, MAN, King Long, Kia Granbird, Higer, Setra и подобные

