

Наименования разделов		Страница
	Предисловие	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 Агента	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 Субагентов 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	8
21.	Требования к организации системы интерактивного обслуживания	9
22.	Информационное обеспечение	9
23.	Организация обратной связи	9
24.	Процедура рассмотрения претензий и жалоб Субагентов	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 Субагента	14
31.	4.2. Действия при ДТП и ответственность за нарушение	15
32.	4.3. Решение конфликтных ситуаций с Субагентом и ответственность за нарушение	15
33.	4.4. Другие договоренности	16
34.	Таблица №5 – Требования к процессам взаимодействия, порядку оказания Услуг и ответственность за нарушения	16
35.	Часы работы: 24/7	16
36.	Ответ на телефонный звонок Субагента	16
37.	Обработка информационных запросов и заявок на бронирование	17
38.	Исполнение обязательств Агента в части оказания Услуг по трансферу Субагентов	17-18
39.	Уведомление Субагента обо всех инцидентах, фактах неоказания или ненадлежащего оказания Услуг	19
40.	Предоставление Субагенту полной или достоверной информации о действующем тарифе, в том числе, но не ограничиваясь спец тарифами Субагента, а также о политике штрафных санкций в отношении порядка предоставления Услуг	19
41.	Своевременное и в требуемом объеме перечисление денежных средств Принциалу/Субпринциалу	19
42.	Предоставление Услуг в границах согласованного лимита ценообразования	19
43.	Предоставление информации об особенностях оказания Услуг Принциалом / Субпринциалом	19
44.	Порядок работы с рекламациями	20
45.	Предоставление реестров, содержащих полную и достоверную информацию	20
46.	Предоставление счетов	21
47.	Обеспечение бесперебойной работы Системы и XML-шлюза (Далее в совокупности и по отдельности – «Система»)	22
48.	Обеспечение надлежащего заказа Услуг	23
49.	Заключение	24

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 Субагентов, при которых они будут сконцентрированы на решении только своих задач, при этом качество предоставляемых Услуг должно формировать мнение Субагентов 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 Субагентами, его сотрудниками, Принципалами и Субпринципалами и способов контроля исполнения Услуг. Эти правила должны гарантировать потребителям Услуг, что взаимодействия будут обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно и будет гарантирована реакция на запрос.

Агент гарантирует, что обладает всеми необходимыми в соответствии с законодательством Российской Федерации лицензиями, разрешениями, допусками для оказания Услуг. Работники 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, Субагентами и конечными Принципалами или Субпринципалами при оказании комплексных Услуг, предоставляемых Обществом с ограниченной ответственностью «РусТрансфер», обладающим статусом гарантирующего Агента;
- 1.2. Стандарт предназначен для применения всеми сотрудниками Агента;
- 1.3. Стандарт распространяется на взаимоотношения со всеми потребителями Услуг Агента;
- 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/contents/document/normativnye-pravovye-akty/>;
- 1.5. Агент выполняет 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 ВИП 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 Агента и законодательству РФ на территории Российской Федерации и за ее пределами.

2. Термины и определения

- 2.1. Субагент – Юридическое лицо, Индивидуальный предприниматель или физическое лицо, заключившее договорные отношения с Агентом на оказание комплексных Услуг по Российской Федерации и за рубежом, в том числе его уполномоченные работники, Клиенты, гости, пассажиры, командированные сотрудники Субагента и являющихся определенным кругом лиц, для которых оказывается Услуга;

- 2.2. Уполномоченные лица Субагента (также авторизованные и доверенные лица Субагента) – лица, уполномоченные Субагентом совершать действия при размещении или подтверждении заказа, согласовании отклонений от Тревел-политики, прочие действия, документально оформленные между Субагентом и Агентом. Субагент устанавливает ограниченный круг лиц, имеющих авторизацию на какие-либо действия и получение данных от Агента;
- 2.3. Агент, Сотрудники Агента – Юридическое лицо ООО «РусТрансфер», его сотрудники, оказывающие Услуги Субагенту, в том числе непосредственно принятие заказов, их обработку и бронирование Услуг;
- 2.4. Принципал Услуг – Юридическое лицо или физическое лицо, в т.ч. Индивидуальный предприниматель, которое непосредственно осуществляет оказание соответствующего вида Услуг как на территории Российской Федерации, так и за ее пределами, далее Принципал;
- 2.5. Субпринципал - Юридическое лицо или физическое лицо, в т.ч. Индивидуальный предприниматель, которое реализует или содействует в реализации Услуг Принципала и Агента;
- 2.6. Иностраный Принципал - иностранное Юридическое лицо, иностранная организация, не являющаяся юридическим лицом Российской Федерации по иностранному праву;
- 2.7. Заявка на командировку, Заявка – письменный запрос Субагента, оформленный уполномоченным лицом в онлайн системе Агента или посредством электронной почты уполномоченного лица;
- 2.8. Тревел политика – регламентирующий документ Субагента, устанавливающий подходы, ограничения, правила, с учетом которых должна осуществляться деятельность по организационно-техническому обеспечению служебных командировок работников Субагента;
- 2.9. Веб-сайты Агента – адреса в сети интернет, объединённые под одним доменным именем www.ru-travel.org;
- 2.10. Заочное обслуживание - обслуживание Субагента без личного контакта с сотрудниками Агента, в том числе по телефону, почте или через сети Интернет. Заочное обслуживание осуществляют Контактный центр Агента и/или сотрудник Агента, в компетенции которого находится вопрос;
- 2.11. Интерактивное обслуживание – заочное обслуживание Субагента с использованием сети Интернет;
- 2.12. Обратная связь - интерактивная приемная для Субагента на веб-сайтах Агента в виде открывающихся онлайн форм для написания запросов;
- 2.13. Контакт-центр (Call-центр) - совокупность оборудования, программного обеспечения, операторов Агента, процессов для обеспечения обслуживания Субагентов по телефону;
- 2.14. Обращение - направленное Субагентом в адрес Агента или должностного лица Агента письменное или устное предложение, заявление, жалоба или запрос на предоставление информации;
- 2.15. Офис обслуживания Клиентов – офис, предназначенный для прямого приема Субагентов по вопросам взаимодействия;
- 2.16. Очное обслуживание - обслуживание Субагента посредством личного контакта с сотрудниками Агента;
- 2.17. Фронт-офис – функциональный офис Агента или конечного Агента, осуществляющий непосредственный контакт с Клиентами в очной или заочной форме;
- 2.18. Бронирование – резервирование мест с целью последующего оформления Услуги;
- 2.19. Сервисный сбор – вознаграждение Агента за оказание Услуг, предусмотренное Договором и Приложением;
- 2.20. Специальная цена – цена, не превышающая цену, предложенную Принципалом Услуг Субагенту;
- 2.21. Корпоративный тариф - специальный тариф, предоставляемый Субагенту согласно действующими соглашениями между Принципалом Услуг и Субагентом, и/или между Принципалом Услуг, Агентом и Субагентом;
- 2.22. СОБ (система онлайн бронирования), онлайн система, Система – программный продукт Агента, размещенный по адресу в интернете <https://lc.rustransfer.org/crm/ru/> или программный продукт Принципала, предназначенный для самостоятельного онлайн бронирования Субагентом Услуг, и предоставляет Субагенту 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 Услуги;
 - возможность администрировать профили пассажиров/проживающих/Клиентов.
- 2.23. Логин / Пароль – уникальный набор латинских букв, цифр и знаков, присваиваемый авторизованному сотруднику Субагента администратором Агента для входа в Систему;
- 2.24. Офлайн процесс - процесс оказания Услуг, не предполагающий использование Субагентом Системы для бронирования и оформления Услуг (в случае ее недоступности и неработоспособности), осуществляется путем направления Заявки уполномоченным лицом Субагента в адрес Агента, коммуникация осуществляется посредством электронной почты и/или телефону;
- 2.25. Онлайн процесс - бронирование (резервирование) и оформление Услуги через онлайн систему без участия сотрудника Агента по бронированию;
- 2.26. Офлайн транзакция - оформление Услуги через сотрудника Агента, а также размещение Заявки через Систему, но с последующим привлечением сотрудника Агента по бронированию для оформления Услуги;
- 2.27. Групповая заявка - перевозка по одному маршруту с количеством пассажиров от 5 (пяти) и более;
- 2.28. Кост-Центр (COST) - цифровое или буквенное обозначение места возникновения затрат, на которое в соответствии со статистикой Агента относятся расходы соответствующего вида Услуг для Субагента (блок, структурное подразделение, проект, центр и т.д.);
- 2.29. Автоинформатор - техническая система автоматического оповещения большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации;
- 2.30. Short Message Service (СМС) – текстовые сообщения, используемые для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через Интернет.
- 2.31. База данных транзакций Субагента - база данных всех операций Субагента, которые будут храниться отдельно для формирования отчетов;
- 2.32. Профиль Субагента – место в документе или настройках Системы, содержащие Тревел-политику, соглашения о передаче персональных данных сотрудников Субагента: загрузка новых, обновление, увольнение, контакты, кост-центры, должности, номера приказов на командирование и прочие, которые могут быть выбраны для работника в заказе;
- 2.33. Отчетный период – согласованный период формирования финансовых и отчетных документов на оплату Услуг;
- 2.34. Омниканальная интеграция - Интеграция разрозненных каналов коммуникаций в единую систему, с целью обеспечения бесшовной и непрерывной коммуникации с Субагентом;
- 2.35. Претензия – направленное Субагентом в адрес Агента письменное или устное заявление о нарушении прав или интересов Субагента;
- 2.36. 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 Агента с Субагентами и Принципалами, 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 Субагента.
- 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 Субагентов 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 Клиентов;
 - на создание у Субагента потребности продолжать сотрудничество с Агентом;
 - на формирование и поддержание положительного имиджа Агента в глазах Субагента, его сотрудников, Клиентов, гостей и конечного Принципиала/Субпринципиала.
- 4. Концепция клиентоориентированной политики**
- 4.1. Ценности и принципы взаимодействия с Субагентами определяются исходя из миссии Агента и включают в себя обязательство по обеспечению надежного и бесперебойного оказания Услуг в Российской Федерации и за рубежом, доступностью всего спектра Услуг добросовестным Субагентам. Клиентоориентированный подход Агента основан на систематическом взаимодействии со всеми сторонами, обеспечивающими процессы обслуживания заказов, отслеживании и анализе их потребностей, изучения мнения Субагента о качестве обслуживания и использовании принципа «обратной связи»;
- 4.2. Основными принципами взаимодействия Агента с Субагентами являются надежность и бесперебойность Услуг и доступность обслуживания, под которой понимается:
- территориальная доступность: Субагенту гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение запросов независимо от населенного пункта или страны;
 - организационная доступность: Правила пользования Услугами Агента или Принципиала/Субпринципиала должны быть прозрачны и исполнимы;
 - информационная доступность: Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Агентом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Субагенты надлежащим образом информируются о стоимости Услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату Услуг, а также о порядке ценообразования;
 - ценовая и конкурентная доступность: Создание условий для Субагента по тарифам, способствующих оказанию Услуг только в ООО «РусТрансфер».
- 4.3. Обслуживание Субагентов основано на следующих принципах:
- принцип «обратной связи»: Агент оперативно производит изменения в своей деятельности в ответ на потребности и ожидания Субагентов;
 - принцип «объективности»: Субагентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из принципа добросовестности Субагента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. Рассмотрение обращений и жалоб в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений Субагентов может учитываться, что у данной группы Субагентов нет юридических или технических знаний по вопросам и условиям оказания Услуг;
 - сотрудник Агента, обслуживающий Субагента, в своём лице представляет отношение Агента к Субагенту и от него зависит восприятие Агента Субагентом как надежного и добросовестного Агента.
- 4.4. Клиентам и Субагентам обеспечивается защита персональных данных на основании Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152 - ФЗ «О персональных данных». Сотрудники Агента и Принципиала/Субпринципиала обеспечивают конфиденциальность полученной информации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 5. Организационно-нормативное обеспечение**
- 5.1. Обслуживание Субагента Агентом, Принципиалом/Субпринципиалом организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс с превышением качества и сбалансированной стоимости обслуживания и удовлетворение требований Субагентов в соответствии с законодательством Российской Федерации, условиями договора и SLA;
- 5.2. Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с Субагентами 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(495)1283601 и адресу электронной почты org@ru-travel.org.
- 5.4. Контакт-центр является точкой входа Субагентов к Агенту с заявками, вопросами и потребностями.
- 5.5. Отдел продаж и подразделения, в функции которых входит оказание сложных Услуг, организация ВИП обслуживания, зарубежные Услуги, взаимодействуют в работе с Субагентом в рамках своей компетенции по телефонам +7(800)2004017 и адресу электронной почты 24@ru-travel.org, после поступления запроса на которую, запрос распределяется персональному сотруднику Агента. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы Субагента, дает предложения по улучшению работы и участвует в реализации лучшего варианта исполнения Услуг;
- 5.6. Специалисты Агента в установленные сроки предоставляют ответы на запросы и заказы, осуществляют дополнительные обращения к Принципиалам/Субпринципиалам за уточнениями по исполнению Услуг, предоставлению вариантов оказания Услуг по требуемым параметрам и условиям Субагента;
- 5.7. Для организации взаимодействия с Субагентами может использоваться единое корпоративное программное обеспечение с возможностью доступа к единой информационной базе уполномоченным сотрудникам Субагента через API;
- 5.8. Для организации взаимодействия с Принципиалами используется единое корпоративное программное обеспечение с возможностью доступа к заказам и их управлению через API;
- 5.9. Агент предоставляет Субагентам 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 Агент обеспечивает наличие: квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие и организацию обслуживания Субагентов; современного компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений и формирования отчетов, формализованных в соответствующей регламентирующей документации Субагента.
- 6. Инфраструктура очного обслуживания**
- 6.1. Очное обслуживание Субагента осуществляется в офисе обслуживания по адресу нахождения Агента, 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 Субагентов производится по согласованию сторон и определяются из принципа достаточной необходимости очного обслуживания.
- 7. Требования к сотрудникам Агента**
- 7.1. Наличие визитных карточек у сотрудников отдела продаж, заместителей начальников отделов и сотрудников, ведущих прием Субагентов;
- 7.2. Внешний вид одежды сотрудников должен быть в классическом стиле;
- 7.3. Каждый сотрудник Агента в своей деятельности должен руководствоваться знанием того, что главная ценность Агента – Клиент;
- 7.4. Уважая наших Субагентов, сотрудники отдают себе отчет, что к каждому нужен индивидуальный подход;
- 7.5. Агент и его сотрудники заинтересованы в установлении длительных партнерских взаимоотношений с Субагентами. Привлечение новых Субагентов должно исходить из принципа – «Клиент выбирает компанию»;
- 7.6. Проявление внимания сотрудников к индивидуальности каждого Субагента – основа коммерческой политики Агента;
- 7.7. При возникновении конфликтной ситуации сотрудники внимательно относятся к интересам Субагента 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 Субагенту, здравый смысл и рациональность поведения сотрудника;

- 7.9. Сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать Субагентов;
- 7.10. Сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для Субагента. 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 Субагента. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к Субагенту при общении с ним: корпус сотрудника развернут в сторону Субагента; взгляд сотрудника направлен на Субагента в глаза; необходимо улыбаться Субагенту.
- 7.12. Если Субагент подошел к сотруднику 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 находится на значительном расстоянии от Клиента, достаточно кивнуть головой, поддерживая при этом контакт глазами. Приветствуя Субагента, сотрудник демонстрирует, что заметил его и сообщает о своей готовности помочь ему в случае необходимости;
- 7.13. Сотрудник в процессе общения обращается к Субагенту по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение Агента к Субагенту;
- 7.14. Каждый Субагент требует внимания. Сотрудник относится ко всем Субагентам равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий;
- 7.15. Сотрудник должен уважать точку зрения Субагента вне зависимости от того, разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания Субагента;
- 7.16. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с Субагентом сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что Субагент полностью понимает его. Запрещается употребление просторечных или грубых выражений;
- 7.17. Если у сотрудника нет полной уверенности в передаваемой Субагенту информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику следует предложить Субагента 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 Субагента 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 Субагента, он должен: найти другого специалиста для того, чтобы удовлетворить просьбу Субагента; задать направления поиска (предоставить телефон, Email и т.п.).
- 7.20. Не разрешается говорить или намекать Субагенту, что его проблема незначительна, и тем более сравнивать его с другими Субагентами;
- 7.21. Форма изложения устных или письменных обращений к Субагенту не должна допускать категоричных выражений, таких как «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п.;
- 7.22. Категорически запрещается в присутствии Субагента порочить репутацию Агента, Принципалов/Субпринципалов, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания;
- 7.23. При выявлении ошибок, допущенных со стороны Агента, Принципала/Субпринципала, необходимо принести Субагенту извинения за причиненные неудобства;
- 7.24. При выявлении ошибок, допущенных Субагентом, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить Субагенту правильный порядок действий;
- 7.25. При обслуживании Субагента, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:
- быть к Субагенту особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;
 - помочь Субагенту 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 Субагентом сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами;
- 7.27. Сотрудники Агента относятся к информации, полученной от Субагента, как к коммерческой тайне.
- 8. Деловой этикет при обслуживании Субагента**
- 8.1. Личное общение с Субагентами является важным элементом корпоративной культуры Агента;
- 8.2. При обслуживании сотрудник должен стремиться к максимальной продуктивности обслуживания, выраженной в получении положительного результата от обслуживания Субагента;
- 8.3. Сотрудник обязан:
- поприветствовать Субагента, 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 Субагента должен быть аргументирован и предложены действия для решения вопроса;
 - не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для Субагента терминов;
 - не допускать в разговоре неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к его проблемам;
- 8.4. При приеме от Субагента заявлений, запросов, уточнений, тарифов и другой информации, относящейся к деятельности Агента, сотрудник, наделенный соответствующими полномочиями, обязан:
- внимательно изучить их и при недостатке информации, выяснить у Субагента недостающую информацию;
 - известить Субагента о сроке ответа;
 - в случае невозможности решения вопросов в день обращения необходимо попросить контактные данные Субагента 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 Субагента о сроках его ожидания.
- 8.5. Сотрудник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился Субагент, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы Субагенту не пришлось обращаться повторно;
- 8.6. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов сотруднику необходимо:
- получить подтверждение, понял ли его Субагент. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий Субагента. получить подтверждение, понял ли он Субагента. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание;
 - четко и доходчиво ответить на вопросы Субагента, при необходимости кратко попросить изложить суть в письменном виде и направить запрос по адресу электронной почты;
 - важную или сложную для запоминания информацию направить Субагенту в письменном виде;
 - демонстрировать доброжелательное отношение к Субагенту манерой общения, способом здороваться, улыбкой и т.п.;
 - Субагенту не всегда может получить то, за чем обратился, но завершение обращения Субагента должно оставаться в хорошем расположении его духа. Поэтому сотруднику необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении;
- 8.7. При установлении фактов грубого обращения сотрудников с Субагентом, оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения обслуживания виновные сотрудники Агента привлекаются к дисциплинарной ответственности согласно установленным Правилам внутреннего трудового распорядка;
- 8.8. В конце обращения сотруднику необходимо поблагодарить Субагента за визит: «Рады, что Вы к нам обратились. До свидания. Всего доброго»;
- 8.9. В случае проявления со стороны Субагента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении сотрудник предпринимает действия по тактичному завершению диалога и прерывает беседу.

9. Деловой этикет при телефонных переговорах

- 9.1. Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Агента. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Агента у Субагентов, Принципалов/Субпринципалов;
- 9.2. При телефонных переговорах сотрудник обязан поздороваться, назвать наименование компании или подразделения компании и свое имя. Если суть вопроса не относится к компетенции сотрудника, необходимо переадресовать звонок компетентному специалисту Агента;
- 9.3. Необходимо своевременно, не позже третьего - четвертого сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов;
- 9.4. При осуществлении исходящего вызова сотруднику необходимо прекратить попытки выйти на связь после пятого сигнала телефонного аппарата;
- 9.5. Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого Субагента была решена, и у него осталось приятное впечатление о Агенте;
- 9.6. Из-за особенностей телефонной связи сотруднику необходимо четко выговаривать слова, чтобы Субагент хорошо их слышал и понимал;
- 9.7. Сотруднику 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 не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить Субагента, во избежание недопонимания;
- 9.10. Сотрудник 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 не может сразу ответить на вопрос Субагента, рекомендуется записать номер телефона Субагента и перезвонить ему;
- 9.12. Сотруднику 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 Субагент ждет на линии, сотрудник не должен разговаривать с другими сотрудниками, либо Клиентами в офисах;
- 9.15. При возврате Субагента с линии ожидания необходимо его поблагодарить;
- 9.16. В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить Субагента за звонок.

10. Этика деловой переписки

- 10.1. Деловая переписка может осуществляться как посредством обычной почты, так и через электронную почту;
- 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 просто отвечает на вопрос, то он должен делать это кратко и, по существу;
- 10.5. Письмо необходимо начинать с обращения к Клиенту 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 Email).

11. Внутренний этикет

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

12. Внешний вид сотрудника при очном обслуживании Клиентов (дресс-код)

- 12.1. В целях поддержания корпоративного имиджа и фирменного стиля сотрудники, непосредственно общающиеся с Субагентами, 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, контактирующий с Субагентами, должен носить бейджик в течение всего рабочего дня. Бейджик 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 Субагентами

- 13.1. Эффективный процесс взаимодействия с Субагентами характеризуется следующими параметрами:
 - единообразие требований к качеству предоставления Услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
 - индивидуальный подход к Субагентам, минимизация времени Субагента, 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 Агента с Субагентами является обеспечение качества обслуживания, которое включает в себя:
 - заключение и исполнение договора оказания Услуг;
 - информирования Субагентов о процессах обслуживания Агентом, Принципалом/Субпринципалом;
 - уведомление Субагентов 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 Субагентов;
 - 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 Агента;
- уведомление о действующие ценах (тарифах) на Услуги;
- уведомление об адресе и телефонах офиса, часах работы подразделений Агента;
- уведомление о порядке передачи обращений, заказов, претензий на деятельность Агента;
- предоставление Субагенту полного пакета документов Агента (реквизиты, устав, учредительные документы и т.д.);
- ознакомление с интернет-сайтами Агента;
- порядке оплаты Услуг через сайт или платежную ссылку процессингового партнера банковской картой;
- в соответствии с пожеланиями информация может быть представлена Субагенту как в устном, так и в письменном виде, посредством телефонной связи, электронной почты или любым иным способом доступным для Субагента.

14. Организация клиентского сервиса

14.1. Обслуживание Субагентов организуется в соответствующих подразделениях Агента:

- административный отдел;
- отдел оказания Услуг. Контактный центр (Call-центр);
- финансовый отдел. Бухгалтерия;
- отделение распространения. Отдел маркетинга;
- отдел персонала и коммуникаций;
- отдел квалификации, качества и рекламаций. Отдел разработки ПО и IT поддержки
- отдел по работе с публикой и обращениями;

14.2. Субагент самостоятельно получают информацию о деятельности Агента, размещаемой на сайтах и в открытых источниках;

14.3. Сотрудники Агента выполняют функции по реализации Услуг и потребностей Субагентов в рамках своих должностных обязанностей;

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

15. Принципы урегулирования конфликтов

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

15.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Агента обязаны: стремиться действовать в интересах Субагента, 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 Агента, 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 с Субагентами действия сотрудников Агента, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес;

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

16. Заочное обслуживание

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

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

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

17.1. Субагенты могут воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт сотруднику Агента или в Контактный центр Агента;

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

17.3. Телефонные номера Принципала/Субпринципала предоставляются Субагенту 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 Субагент должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если сотрудник Агента, ответивший на телефонный звонок Субагента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для Субагента требует некоторого времени (более 2 минут), Субагенту сообщается об этом. Указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с Субагентом перезванивает сотрудник Агента);

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

17.6. В случае обращения Субагента по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии заказа Субагент обязан представиться, назвать номер заказа или другую уточняющую информацию для идентификации заказа. В случае если Субагент отказывается выполнить вышеуказанные требования, сотрудник Агента имеет право отказать Субагенту в предоставлении запрашиваемой информации;

17.7. В случае если обращение Субагента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес Агента, то он имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор;

17.8. Общие требования к сотрудникам Агента во время общения по телефону:

- впечатление об Агенте складывается у Субагента 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, обслуживающий Субагента по телефону, обязан дать консультацию по интересующему вопросу, а в случае, если сотруднику для этого требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить Субагенту после выяснения всех обстоятельств.
- в случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает Субагента 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 Агента, определяется соответствующим регламентирующим документом. В случае поступления сложного запроса оператор связывается со специалистом Агента, уточняет у него информацию и предоставляет ее Субагенту, либо связывает Субагента с компетентным специалистом Агента;

- 17.10. При необходимости Субагенту предоставляется возможность предварительной записи на прием в офис очного обслуживания;
- 17.11. Параметры деятельности Контакт-центра:
- 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 Агента;
 - предупреждение Субагента об осуществлении записи в начале телефонного разговора.
- 17.12. Предельное (максимальное) время обслуживания Субагента в Контакт-центре Агента (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 Субагентов посредством почтовой переписки**
- 18.1. Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда Субагент направляет обращение по электронной почте;
- 18.2. Любое письменное обращение в адрес Агента поступающее по электронной почте и полученное от Субагента регистрируется;
- 18.3. После регистрации, обращение, полученное офисом обслуживания Субагента, направляется в соответствующее подразделение Агента. В структурном подразделении назначается ответственный сотрудник за подготовку ответа на каждое конкретное обращение;
- 18.4. Письменное обращение Субагентов должно рассмотрено сотрудниками Агента в течение 1 рабочего дня (в случае если иной срок не предусмотрен в договоре и не имеет статуса обращения «Срочно»). Сотрудники Агента проверяют полноту предоставленных сведений, если данных недостаточно, связываются с Субагентом по одному из указанных каналов в целях уточнения информации и согласования времени принятия дальнейших мер по обращению;
- 18.5. Ответ на письменное обращение Субагента должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Агента и содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Субагентом, контактные данные Агента (ФИО, телефон, адрес электронной почты), и подписан уполномоченным на то должностным лицом;
- 18.6. Действия по письменному обращению Субагентов не производятся в случаях: если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Агента, 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, Субагент информируется об этом.
- 18.8. В случае если в письменном обращении Субагента 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, Субагент информируется о предоставленном ранее ответе;
- 18.9. Субагент 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 Субагента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные Субагента;
- 18.11. Ответы, направляемые Субагентам, оформляются на фирменном бланке Агента с обязательным заполнением реквизита «отметка об Агенте», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), фамилии и номера телефона Агента письма, а также, при необходимости ответа по электронной почте – адреса электронной почты;
- 18.12. Предельное (максимальное) время обслуживания не срочного запроса Субагента 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 авто информирования**
- 19.1. Система авто информирования предназначена для предоставления информации Субагенту, 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; бронь подтверждена отелем, передан Принциалу, принят Принциалом, обработка изменений, водитель назначен, отменен, сорван, закрыт;
 - дозвонки на телефоны Субагенту с информированием о статусах заказа;
 - уведомления Субагенту в СМС о регистрации заказа в компании Агента и о статусах бронирования;
 - перечень информации для авто информирования формируется специалистами Агента и утверждается Субагентом.
- 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 Субагентов, заключивших с Агентом договор на оказание Услуг, по адресам электронной почты, добровольно предоставленным Субагентами;
- 20.10. SMS-авто информирование проводится Субагентам, заключивших с Агентом договор на оказание Услуг, по номерам мобильных телефонов, добровольно предоставленным Субагентами.

21. Требования к организации системы интерактивного обслуживания

- 21.1. Уровни вложения в электронную почту не более 4-х;
- 21.2. Автоматическая обработка, регистрация и уведомление Субагента 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 дозвонков Субагенту – до «положительного» результата или снятия задачи – не более 30 минут или не более 3-х раз;
- 21.8. Авто информирование по SMS Субагенту – СМС на каждую оформленную Услугу, длина символов до 300;

22. Организация обратной связи с Субагентами

- 22.1. Организация обратной связи включает в себя предоставление Субагентам информации об имеющихся каналах связи, позволяющих обеспечить направление запросов, предложений, отзывов о деятельности, замечаний и претензий;
- 22.2. При взаимодействии с Субагентами сотрудники Агента обязаны руководствоваться рамками действующего договора и законодательством, а также действующими внутренними локальными документами Агента;
- 22.3. По отношению Субагента и Агента обратная связь подразделяется на:
 - активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы Субагентами в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания Агентом, Принципом/Субпринципом;
 - пассивную (Агент обращается к Субагентам) 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 Субагентов;
 - телефонные обращения;
 - по электронной почте.
- 22.6. Сотрудники Агента систематизируют и анализируют все направленные Субагентами предложения, отзывы, жалобы;
- 22.7. По выбору Субагента ответ на его предложение, обращение или жалобу направляется посредством любого указанного Субагентом канала связи (почта, телефон и т.д.).

23. Информационное обеспечение Субагентов

23.1. Информационное взаимодействие имеет следующие формы:

23.1.1. Массовое информационное взаимодействие

- массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Агента, информировании Субагентов по вопросам, связанным с процессом обслуживания Агентом, путём размещения информации на официальном сайте Агента, а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящим и потенциальным Клиентам, партнерам и сотрудникам) о деятельности Агента по возможным каналам связи и т.д.;
- базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и сайт Агента.

23.1.2. Индивидуальное информационное взаимодействие по запросу

- Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу Субагента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым Агентом Услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для Субагента форме;
- Консультации предоставляются по следующим вопросам:
 - сроки выполнения Услуг, входящих в компетенцию Агента;
 - перечень документов Субагента, необходимых для выполнения Услуг входящих в компетенцию Агента;
 - стоимость и цена тарифов и предоставляемые Услуги Агента;
 - комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для оказания Услуг, входящих в компетенцию Агента;
 - порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания Услуг Агентом.

23.1.3. Предоставление информации по инициативе Агента

- предоставление информации по инициативе Агента, также, как и консультации по запросам Субагентам, осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия;
- очные консультации предоставляются Субагентам в офисе обслуживания Агента. Консультантами являются сотрудники офиса обслуживания Субагентов. Руководители компании предоставляют общие консультации, не требующие специализированных знаний; руководители подразделений и операторы Агента предоставляют более подробную консультацию;
- заочные консультации по типовым вопросам и ситуациям предоставляются Субагентами по телефону и по электронной почте;
- интерактивные консультации предоставляются Субагентам, отправившим в адрес Агента через личный кабинет или онлайн чат на сайтах Агента запрос;
- для предоставления ответов сотрудники Агента используют информационную базу Агента. При необходимости запрос направляется специалисту соответствующего структурного подразделения для подготовки ответа;
- по инициативе Агента Субагентам 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 Агента;
 - настоящий Стандарт;
 - перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Агента;
 - 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 Субагентам;
 - порядок получения консультаций;
 - порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Агента.
- к напоминаниям/сообщениям относится информирование:
 - о наличии задолженности;
 - об ограничениях на обслуживание;
 - о внесении изменений в условия договоров по инициативе Агента;
 - о приближении срока оплаты за предоставленные Услуги;

- об изменении тарифов или правил предоставления Услуг.
 - на официальном сайте Агента содержится информация о стоимости Услуг и справочная информация о деятельности Агента;
 - в качестве напоминания применяется адресное распространение информационных уведомлений с указанием Субагентам и суммой задолженности за предоставленные Услуги;
 - используется три типа индивидуального информирования: телефонное, Email и по электронной почте. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной Принциалу Субагентом.
- 24. Процедура рассмотрения претензий и жалоб Субагентов**
- 24.1. Регистрация жалобы или претензии от Субагентов осуществляется на адрес электронной почты 24@ru-travel.org с детальным описанием причины, предмета и обстоятельств;
- 24.2. Сотрудник Агента проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается с Субагентом по одному из указанных источников информации с целью уточнения информации;
- 24.3. Если данные Субагента предоставлены, верно, жалобы пересылаются для рассмотрения уполномоченному сотруднику Агента или Принциалу/Субпринциалу;
- 24.4. Ответ направляется Субагенту способом, указанным при написании претензии или по тому же каналу связи, по которому пришла жалоба;
- 24.5. В целях повышения степени лояльности и удовлетворенности Субагентов Услуг, а также для повышения качества обслуживания потребителей Агент 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 Субагентов в порядке, указанном в настоящем разделе Стандарта, осуществляется применительно к следующим документам: Документ, подписанный Субагентом, озаглавленный «Жалоба», «Претензия», «Заявление», при наличии в указанных документах отрицательной информации о действиях / бездействии сотрудников Агента или Принциалов/Субпринциалов;
- 24.8. Запись, сделанная при первичном приеме претензии, должна содержать указания на меры, принятия которых требует Субагент, 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. Субагент, представивший 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, Агент вправе для сбора и анализа дополнительных доказательств продлить срок рассмотрения претензии. О продлении срока рассмотрения претензии Агент 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 обоснованной претензии, 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 и используется при мониторинге удовлетворенности потребителей;
- 24.16. Агент 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. Агент 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 Субагентов.
- 25. Критерии качества и контроль обслуживания Субагентов**
- 25.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений Субагентов и сохранность данных обращений несет каждый специалист Агента в рамках своей компетенции;
- 25.2. Контроль за внешним видом Принциалов/Субпринциалов и состоянием автотранспорта возлагается на непосредственного руководителя Принциалов/Субпринциалов;
- 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 характеризуются индикатором «Информативность»;
- 25.5. Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб Субагентов характеризуется индикатором «Исполнительность»;
- 25.6. Наличие эффективной обратной связи с Субагентами, 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 Субагентов 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 Субагентов;
- 25.8. Агент несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев Принциалами/Субпринциалами, если таковые привлекаются к обслуживанию Субагентов;
- 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 Субагентов следующими сторонами деятельности Агента:
- качество обслуживания и совершенствование управления взаимоотношения с Субагентами;
 - информирование об Услугах;
 - времени прохождения запросов, договора или заказа, включая изменения к ним;
 - обратная связь с Субагентами, включая претензии;
 - повышение конкурентоспособности Услуг Агента;
 - репутация Агента.
- 25.11. Результаты аудита документируются и служат для определения необходимости корректирующих и предупреждающих действий, планирования и внедрения мер для улучшения обслуживания Субагентов;
- 25.12. Информацию для осуществления мониторинга удовлетворенности потребителей в зависимости от источников подразделяют на внешнюю и внутреннюю;

- 25.13. Показатели, используемые для мониторинга удовлетворенности Субагентов на основе внутренней маркетинговой информации, подлежат анализу и, при необходимости, актуализации и утверждению. Внутренняя маркетинговая информация формируется в результате деятельности Агента. Учитываются такие показатели, как рост числа Субагентов, продолжительность взаимодействия с ними, число пролонгированных и расторгнутых договоров, число претензий, полученных от контрагентов при реализации договоров;
- 25.14. Для мониторинга удовлетворенности Субагентов на основе внешней маркетинговой информации Принципал использует следующие методы:
- проведение опросов: анкетирование и интервьюирование;
 - анализ претензий и обращений;
 - анализ внутренних показателей работы организации;
 - процедура «Тайный покупатель» ежемесячно;
 - результаты интервью фиксируются в письменном виде, анализируются и представляются для обобщения;
 - проводятся регулярные контрольные звонки для оценки качества общения с Субагентами;
- 25.15. Оценка удовлетворенности Субагентов 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 Субагентов, отдельным потребителям;
 - определения тенденций в динамике показателей.
- 25.16. Результаты мониторинга рассматриваются руководителями Агента не реже одного раза в месяц для определения необходимых корректирующих и предупреждающих действий;
- 25.17. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности Субагентов доводятся до сведения руководства Принципалов/Субпринципалов 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 Агента 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 Субагента после ее отправки Агенту Субагентом	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 Субагента в части цена-качество) после получения Заявки	Не более 1 часа	Не более 30 мин
	Выписка билета после согласования Субагентом 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 Субагента в части цена-качество после получения Заявки от Субагента	Не более 3 часов	Не более 1 часа
	Направление подтверждения бронирования по РФ после согласования полученного предложения от Агента Субагентом	Не более 6 часов	Не более 2 часов
	Направление подтверждения бронирования за рубежом после согласования полученного предложения от Агента Субагентом	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 Субагента	Не более 6 часов	Не более 3 часов
	Обработка Заявки на комплекс Услуг за границей после получения Заявки от Субагента	Не более 8 часов	Не более 4 часов
Трансферы и/или аренда автомобилей с водителем	Для классов автомобилей «Эконом», «Стандарт», «Бизнес»	Не более 1 часа	Не более 30 минут
	Для классов автомобилей «Бизнес+», «Представительский»	Не более 2 часов и учитывая часовой пояс и рабочее время Принципала	Не более 1 часа
	По групповым заявкам от 5 чел. и более	Не более 2 часов и учитывая часовой пояс и рабочее время Принципала	Не более 1 часа

Контроль изменений	Информирование Субагента 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 Принципала	-
Возвраты	Оформление возврата Услуг после получения Заявки от Субагента	Техническое оформление возврата в течение 2 часов	-
	Документационное оформление возврата и штрафов с внесением в отчетную документацию после получения Заявки от Субагента	Не позднее 1 (Одного) рабочего дня с даты обработки возврата	-
Претензии	Подтверждение получения претензии после отправки Агенту претензии от Субагента	24 часа с момента получения	-
	Ответ на претензию, возникшую по вине Агента после подтверждения получения претензии Субагента	В течение 10 (Десяти) календарных дней	-
Финансовая и бухгалтерская отчетная документация	Предоставление на согласование документации Субагенту	В день, следующий за отчетным периодом наступления факта оказания Услуг до 16:00 рабочего дня по московскому времени.	-
	Доставка оригиналов документации Субагенту	На следующий рабочий день с 10:00 до 16:00 часов по московскому времени после подтверждения доставки оригиналов Субагентом	-
Аналитические отчеты	Предоставление аналитических отчетов в соответствии после поступления Заявки от Субагента	3 рабочих дня включая день запроса	В рабочий день, следующий за днем запроса

ТАБЛИЦА №2 – ТРЕБОВАНИЯ К ВОДИТЕЛЮ 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 Субагента 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 Субагентам. 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) И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ

№	Критерии	Требования	Обязательства	Компенсация стоимости при нарушении, %
1.	Класс и допустимые модели ТС.	Эконом (В- класс) Nissan Almera, Volkswagen Polo, Chevrolet Lacetti, Renault Logan и подобные Стандарт (С- класс): Skoda Octavia, Ford Focus, Toyota Corolla, Hyundai Solaris, Chevrolet Cruze и подобные Комфорт (D-класс): Toyota Camry, Nissan Teana, Volkswagen Passat, Mercedes Benz C-class, Ford Mondeo, SKODA Superb и подобные Бизнес (Е- класс): Mercedes Benz E-class, Lexus GS, BMW 5, Infiniti QX50 и подобные Представительский (F – класс): Mercedes Benz S-class, BMW 7, Lexus LX и подобные Внедорожник (SUF-класс): Land Cruiser 200, BMWX5(X6), Mercedes GL (E, S, C) и подобные Минивэн (8-10 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 (19-21 мест): Mercedes-Benz Sprinter, Volkswagen Crafter, Renault Master и подобные Автобус от 45 мест: Neoplan, MAN, King Long, Kia Granbird, Higer, Setra и подобные	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 повреждений кузова и внешнего освещения), внутренний вид (отсутствие повреждений обивки кресел, дверей, потолка). Не допускаются неисправности, которые могут нанести вред здоровью и имуществу Субагента	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
4.	Чистота ТС.	Наличие тонировки на транспортном средстве соответствует законам Российской Федерации	да	10
		ТС подаётся Субагенту 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 охлаждённого / тёплого 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 Субагентов	да	10
		При предварительном запросе Субагента необходимости предоставляется детское кресло, люлька или бустер	да	10

13

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 Субагента				
1.	Время подачи ТС	ТС подаётся не позднее указанного в заказе времени встречи Субагента	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%

		Агент берет на себя обязательство по отслеживанию рейсов и, в случае их задержки или переноса, дожидается Субагента. При прибытии рейса ранее времени, указанного в расписании, Агент прилагает все усилия для подачи ТС ко времени прибытия, но не гарантирует раннюю подачу	да	10
2.	Место подачи ТС и оказание Услуги Субагенту «Встреча с табличкой»	<ul style="list-style-type: none"> — На адресе: ТС подается к подъезду дома, обозначенного в заказе Субагента. Водитель ожидает Субагента 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 Субагента в холле отеля в случае оказания дополнительной Услуги «Встреча с табличкой» — На ж/д вокзале: ТС размещается на бесплатной/платной парковке согласно Заявки, не допуская нарушения ПДД. Водитель ожидает Субагента 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 Заявки. Водитель ожидает Субагента в зале прилета в случае оказания дополнительной Услуги «Встреча с табличкой». — Если автомобиль размещен более 200 метров от отеля, вокзала, аэропорта - водитель уточняет у Субагента о необходимости ожидания в отеле, ж/д вокзале, аэропорту до момента подачи непосредственно к выходу из здания или с согласия Субагента вместе следуют к ТС 	да	20
3.	Место подачи ТС и встреча Субагента по звонку	— При встрече Субагента и приглашения к ТС «По звонку», водитель уведомляет звонком Субагента о точном местонахождении ТС и приглашает к автомобилю	да	20
4.	Требования к табличке	Встреча Субагента 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 ФИ Субагента: для российских граждан – на русском языке, для иностранных – на английском)	да	10
5.	Регламент реагирования в случае, если Гость 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 Субагентом по указанному в заказе телефону и сообщает о том, что ТС подано, водитель ожидает. В случае невозможности связаться с Субагентом, водитель уведомляет Агента (координатора, оператора Агента) о проблеме и следует его указаниям — При встрече в аэропорту: В течение 15 минут ожидания ко времени объявления о посадке водитель связывается с Субагентом по указанному в заказе телефону и сообщает о том, что ТС подано, водитель ожидает. В случае невозможности связаться с Субагентом в обозначенный срок, водитель уведомляет Агента (координатора, оператора Агента) о проблеме и следует его указаниям 	да	20
6.	Порядок СМС уведомления Субагента о заказанной Услуге. Контакты водителя	Субагенту направляется два СМС: первое СМС с информированием о бронировании автомобиля в компании Агента Услуг 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 в городе Принципала Услуг. В обоих случаях направляется номер телефона бесплатной круглосуточной службы поддержки 8(800)200 4017, если заказ выполняется в Российской Федерации. Если заказ выполняется за рубежом направляется номер +7(495)1283601	да	10
7.	Контроль доставки СМС	Агент 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. Агент обязан информировать Субагента о неудачных попытках уведомлений с указанием возможных причин	да	10
8.	Англоязычный водитель	Предоставление Услуг англоязычного водителя производится по запросу Субагента и гарантируется Агентом, в случае подтверждения заказа, содержащего данное требование	да	20
9	Поведение водителя	Водитель должен выбирать оптимальный маршрут следования с учетом всех факторов дорожной обстановки (загруженности дорог, ремонтных работ, погодных условий и пр.) с целью обеспечения максимально комфортной и оперативной доставки Субагентов к месту назначения	да	10
		Водитель отвечает за применение ремней безопасности в транспортном средстве им самим, а также рекомендует всем Субагентам применение ремней безопасности	да	10
		Водитель не использует во время движения телефон за исключением обстоятельств служебной необходимости в рамках исполняемого заказа	да	10
		Водитель включает аудио оборудование только по просьбе Субагента	да	10
		Водитель обеспечивает отсутствие в салоне транспортного средства не закрепленных предметов, которые могли бы создавать угрозу для Субагента в случае резкого торможения или аварии	да	10
		По желанию Субагента водитель оказывает помощь в транспортировке багажа к транспортному средству и его размещению в багажном отделении	да	10
		Водитель не вступает в конфликт с участниками дорожного движения, Субагентом и сотрудниками ГИБДД.	да	10
		Водитель обеспечивает благоприятную температуру в салоне ТС с учётом времени года и погодных условий.	да	10

10	Остановки во время маршрута следования (в том числе заправка ТС).	Исключительно по требованию Субагента. Во время обслуживания должны быть исключены всевозможные остановки по инициативе водителя, в том числе заправки GSM ТС. Автомобиль подготавливается к оказанию Услуги заблаговременно.	да	10
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 продолжает выполнение заказа. Водитель незамедлительно и в обязательном порядке информирует о ДТП операторов или координатора Агента, а оператор (координатор) информирует Субагента 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 сообщает о произошедшем Агента по телефонам +7(800)200 4017, +7(495)128 3601 и своего Принципала для экстренной замены ТС. Принципал незамедлительно информирует по телефону или электронным письмом Агента о произошедшем. Агент, Принципал/Субпринципал и Субагент совместно определяют дальнейший порядок действий исходя из ситуации	да	до 100, в зависимости от вины водителя
2	Порядок оказания водителем помощи Субагенту пострадавшему в ДТП	Вызов службы скорой помощи. Обязательное уведомление водителем, координатора Принципала, сотрудников Агента. Сотрудник Агента уведомляет представителя Субагента о произошедшем и согласование дальнейших действий	да	до 100, в зависимости от вины водителя
4.3. Решение конфликтных ситуаций с Субагентом и ответственность за нарушение				
1	Порядок действий в случае отказа Субагента от Услуги	Немедленное информирование водителем Агента и Принципала/Субпринципала. Агент информирует представителя Субагента по телефону и/или электронной почте об отказе	да	10
2	Порядок действий в случае требования Субагента изменить маршрут следования или произвести незапланированную остановку.	Любое изменение в заказе, связанное с изменением ее конечной стоимости, должно быть согласовано с Агентом, если иное не согласовано в заказе или не закреплено процедурно в обслуживании Субагента	да	Неоплата той части Услуги, которая связана с изменением конечной стоимости по согласованию сторон
3	Порядок действий в случае наличия алкогольного и/или наркотического опьянения Субагента	Если Субагент находится в состоянии наркотического/алкогольного опьянения и/или его поведение может нанести ущерб собственному здоровью и/или здоровью водителя, а также нанести ущерб ТС, водитель вправе отказаться от исполнения заказа с обязательным уведомлением Агента и далее представителя Субагента 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 Субагентом ТС (в том числе порчи салона ТС).	В случае порчи Субагентом ТС водитель незамедлительно уведомляет Агента, а Агент представителя Субагента о ситуации в момент возникновения и определяет порядок компенсации. Принципал обязан составить акт порчи имущества, заверенную подписью Субагента или двух свидетелей, при отказе Субагента от подписи. В случае невозможности дальнейшего исполнения Услуги водитель вправе отказаться от исполнения заказа с обязательным уведомлением представителя Субагента	да	Не своевременное уведомление о ситуации влечет не оплату ущерба ТС или решение согласовывается сторонами

4.4. Иные договоренности				
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 Субагента. Если иное не согласовано в заявке Субагента или не закреплено процедурно в обслуживании Субагента	да	Неоплата несогласованной части стоимости заказа до 100%

2	Система GPS наблюдения над местонахождением водителей и контроль над процессом исполнения заказа	<ul style="list-style-type: none"> Контроль за процессом исполнения заказа осуществляется Принципалом/Субпринципалом Услуг в случае использования им соответствующих программ В случае использования наблюдения за процессом исполнения через программу Агента, контроль осуществляется Агентом Замена опаздывающего на заказ ТС производится Принципалом/Субпринципалом, 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 каждым Субагентом	да	Согласуется индивидуально с каждым Субагентом

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	Принципал обязуется оказывать предусмотренные договором Услуги, включая, но не ограничиваясь обработкой заявок Субагента 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 Субагенту Услуг в круглосуточном режиме.	Нарушение подтверждается записью телефонных звонков, перепиской по электронной почте и пр. фактами, подтверждающими отказ в предоставлении Услуг Субагенту по причине обращения в «нерабочие» часы.	Штраф 300 рублей за каждый отказ в поддержке
2	Ответ на телефонный звонок Субагента	Call центр Агента отвечает на телефонный вызов операторов Субагента в круглосуточном режиме (24/7) в течение 15 секунд (или 4-6 гудков) после проигрыша приветственной фразы автоинформатора. Работа Call центра Агента будет считаться надлежащей, если за отчетный период Call центр Агента по 80% и более телефонным вызовам ответил в установленный срок (уровень KPI – 80 %).	Не получение ответа Call центра Агента на телефонный вызов в установленный срок.	Нарушение подтверждается отчетом Автоматической телефонной станции (АТС) Субагента.	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 не достижения 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>Агент 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 конечного Агента Услуг, 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, Агент 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 конечного Агента Услуг, 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 конечного Агента Услуг, учитывая часовой пояс его пребывания – По групповым заявкам – не более 3 часов в рабочее время конечного Агента Услуг, учитывая часовой пояс его пребывания. 	Нарушение сроков ответа/ отсутствие ответа Агента на запросы и заявки Субагента.	Нарушение подтверждается полученными / не полученными в установленные сроки ответами Агента по запросам и заявкам Субагента 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 Агента в части оказания Услуг по трансферу Субагентов	<p>Агент оказывает Услуги, указанные в соответствующей подтвержденной Заявке, в объеме и качестве, соответствующем положениям договора, с соблюдением особенностей, указанных в Приложении к настоящему Соглашению и действующему на момент подтверждения заявки (Далее Перечень Стандартов Качества). До момента согласования и подтверждения Услуги Агент обязан рекомендовать достаточное время для доставки Субагента в пункт назначения к обозначенному в Заявке времени.</p> <p>В случае опоздания Агент обязуется информировать Субагента о задержке в подаче транспортного средства более 10 минут и получить его распоряжения относительно дальнейших действий.</p>	Не оказание Услуг по вине Агента (в виду технического сбоя системы, ошибки оператора Агента, поломки транспортного средства, ДТП произошедшего по вине Агента и пр.).	Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Субагента и/или Клиента.	<p>Штраф до 100% за каждый факт неокказания Услуг по вине Агента. При этом Принципал предоставляет Субагенту 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 Принципал обязан компенсировать расходы Субагента на другой транспорт (при условии предоставления подтверждающих документов) на сумму разницы между тарифом Агента и тарифом другой транспортной компании. Счет по не оказанной Услуге при этом аннулируется</p>

№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействия	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
			<p>Нарушение Агентом 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 Агента включая ДТП или поломку автомобиля</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Субагента.</p>	<p>Штраф до 30% от суммы заказа за каждый факт нарушения Перечня стандартов качества. При этом Агент предоставляет Субагенту 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 Субагента 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 Принципала, аннуляция счета по поездке, а также компенсация всех транспортных расходов Субагента в случае, если инцидент привел к задержке более 15 минут, и Субагент вследствие этого опоздал на рейс самолета или поезд</p>
			<p>1) Нарушение Агентом условий согласованной заявки Субагента, 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 Агентом неоптимального маршрута следования.</p> <p>3) Отсутствие рекомендаций Агента по рекомендованному времени подачи транспортного средства;</p> <p>4) Предложенное Агентом рекомендованное время подачи стало недостаточным для своевременной доставки Субагента в пункт назначения;</p> <p>5) Не уведомление или несвоевременное уведомление Субагента о задержке в подачи транспортного средства более 10 минут.</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Субагента и/или Клиента.</p>	<p>Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения. при этом:</p> <p>а) В случае опоздания Субагента на рейс, на поезд и т.д. по вине Агента, последний возмещает Субагенту: все понесенные им расходы на переформирование авиа/ж/д билета; если Заказчик 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 Агент безвозмездно возвращает Субагента к месту отправления, а затем повторно доставляет Субагента в аэропорт или на ж/д вокзал. Повторный трансфер не оплачивается. Штрафные санкции за проживание в номере оплачивает Агент;</p> <p>б) Если Субагент 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 Агент оплачивает Субагенту проживание в гостинице на время ожидания рейса/поезда, безвозмездно доставляет Субагента в гостиницу, а также повторно доставляет Субагента в аэропорт/ж/д вокзал. Повторный трансфер Субагентом не оплачивается;</p> <p>с) В случае если Субагент воспользовался Услугой Агента: за задержку в отправлении транспортного средства в место назначения или опоздание прибытия в место отправления, не повлекшие опоздание Субагента на рейс, поезд и пр., Агент уплачивает Субагенту 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 Субагента – 20%; ● в случае опоздания от 20 до 30 минут при условии уведомления Субагента – 30%; ● в случае опоздания от 30 до 40 минут при условии уведомления Субагента – 50%; ● в случае опоздания свыше 40 минут при условии уведомления Субагента – скидку 70%. <p>В случае если Субагент не воспользовался Услугой Агента по причине опоздания последнего: Агент обязан компенсировать расходы Субагента на другой транспорт (при условии предоставления подтверждающих документов) на сумму разницы между тарифом Агента и тарифом другой транспортной компании. Счет по не оказанной 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 Субагента 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 Субагента, Агент обязан уведомить об этом Субагента по возможности незамедлительно, но не позднее чем по прошествии 3 часов с момента инцидента по электронной почте представителю Субагента	Факты не уведомления или несвоевременного уведомления Субагента о фактах некачественного или ненадлежащего оказания Услуги	Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацию, полученной от Субагента	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения данного пункта *в случае повторного нарушения размер может быть увеличен до 1000 рублей
6	Предоставление Субагенту полной или достоверной информации о действующем тарифе, в том числе, но не ограничиваясь спец тарифами Субагента, а также о политике штрафных санкций в отношении порядка предоставления Услуг	Агент обязан предоставить полную и достоверную информацию о тарифе и его условиях, а также сообщить Субагенту 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 Агента (в т.ч. передана по XML-шлюзу), либо сообщена Субагенту до момента подтверждения им Заявки. Обязательными элементами уведомления являются: сроки, дата и время наступления штрафных санкций, а также политика Агента 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 Агента, в том числе о политике в отношении изменения или отмены Заявки, до момента подтверждения Заявки со стороны Субагента.	Нарушение подтверждается полученными от Агента данными в отношении политики штрафных санкций.	Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения. Кроме того, Субагент 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 Принциалу/Субпринциалу	Агент обязан обеспечить надлежащие условия для оказания Услуг Субагентам, в том числе исполнить обязательство по своевременному и в требуемом объеме перечислению денежных средств конечным Принципам/Субпринципам, а также удостовериться в получении оплаты со стороны Агента. В случае нарушения порядка оплаты или иной другой причины, делающей невозможным оказание у услуг Субагенту по подтвержденной Заявке, а также в случае вынужденной оплаты Субагентом Услуг на месте (например, в виду неоплаты) по подтвержденной Заявке, Агент обязан урегулировать вопрос возврата денежных средств Субагенту (на банковскую карту или наличными) в течение 5 (пяти) дней с момента совершения Субагентом вынужденной оплаты, о чем предоставляет подтверждающие возврат документы.	Наличие факта нарушения Агентом обязательств по перечислению денежных средств конечным Принципам/Субпринципам, повлекшее в том числе, но не ограничиваясь: отказ в оказании Услуг Субагентам; взимание платы за оказание Услуг с Субагентов (в том числе вынужденная оплата Субагентами Услуг по подтвержденной заявке); увеличение стоимости оказания Услуги.	Нарушения подтверждается претензиями, полученными от Субагентов	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения. При этом все убытки Субагента, связанные с нарушением Агентом положений настоящего пункта Соглашения – компенсируются Агентом *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
8	Предоставление Услуг в границах согласованного лимита ценообразования	Агент предоставляет Субагенту Услуги в границах согласованного лимита ценообразования, при котором цена Услуги для Субагента не может превышать официальный опубликованный в открытых источниках тариф Принципала/Субпринципала	Предоставление Услуг по завышенной стоимости сверх установленной согласованным лимитом ценообразования.	Нарушение подтверждается результатами выборочного мониторинга тарифов, предлагаемых Агентом к бронированию Субагентом	Штраф 500*рублей за каждый выявленный факт нарушения. При этом Агент обязан возместить Субагенту разницу между подтвержденной ценой Услуги 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 Принципалом / Субпринципалом	Агент обязан до подтверждения Заявки предоставить Субагенту полную и достоверную информацию о всех особенностях оказания автотранспортных Услуг, которые могут повлиять на решение Субагента. К особенностям оказания Услуг относятся в том числе, но не ограничиваясь: техническое состояние автопарка, стаж водителей, 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 Услуги, в том числе конечным Принципалом, в том числе повлекшее взыскание с Субагента штрафов или отказ в оплате подтвержденных Услуги	Нарушение фиксируется в претензии Субагента и подтверждается информацией, полученной от Принципала / Субпринципала	Штраф 1000 рублей за каждый факт нарушения. При этом Субагент оставляет за собой право не оплачивать стоимость подтвержденной Заявки в случае, если Субагент отказался от Услуги 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	Агент обязан направить в адрес Субагента подтверждение о получении претензии от Субагента 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 Субагента, а также направление подтверждения, не содержащего информации о мероприятиях по расследованию инцидента и сроков предоставления результатов служебной проверки.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения подтверждения от Агента 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 Агентом в рабочее время в течение 24 часов и 72 часов, если требуется получение официального письма от Принципала / Субпринципала, о чем Агент уведомляет Субагента во время подтверждения получения претензии	Нарушение сроков предоставления результатов служебной проверки и решения по инциденту, нарушение Агентом взятых на себя обязательств.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения результатов служебной проверки и решения по инциденту от Субагента	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 с Субагентом 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 Субагента	Предоставление реестров по форме, не согласованной с Субагентом, равно как реестров, содержащих некорректную итоговую стоимость оказанных Услуг, а также недостоверное отражение информации (включая итоговую стоимость поездки, комиссию, несоответствие 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
		Агент предоставляет заполненный реестр в срок, указанный в соответствующем договоре с Субагентом.	Нарушение установленных сроков предоставления заполненных реестров.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения от Агента 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	Агент направляет Субагенту 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 Агента.	Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей
		Агент выставляет Субагенту счета на сумму, соответствующие заказанными и подтвержденным Субагентом Услугам. Субагент не гарантирует оплату Услуг, оказанных Субагенту без получения подтверждения с его стороны, а именно: изменения маршрута следования, вынужденное ожидание, экста-часы аренды автотранспорта и прочее. В случае необходимости коррекции счета, Агент обязан не позднее чем в течение 2 рабочих дней с даты оказания Услуги направить Субагенту вместе с измененным счетом соответствующее уведомление с объяснением оснований изменений счета в большую сторону и получить его согласование на доплату	Выставление в адрес Субагента счетов на сумму, отличные от согласованных в заявках	Нарушение подтверждается счетами, выставленными Агентом с нарушением условий настоящего Соглашения.	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения, при этом Субагент оставляет за собой право не оплачивать образованную разницу в цене, если согласование доплаты с Агентом не предоставляется возможным *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
		Агент выставляет Субагенту счет, относящийся к тому отчетному периоду, в рамках которого происходит оказание соответствующей Услуги. В случае если оказание Услуг происходит в границах нескольких отчетных периодов, Агент выставляет Субагенту отдельные счета на каждый отчетный период, счета при этом подлежат отражению в разных реестрах.	Выставление в адрес Субагента единого счета на Услугу, относящуюся к разным отчетным периодам.	Нарушение подтверждается счетами, выставленными Агентом 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 неоказания или ненадлежащего оказания Услуги по вине Агента, последний обязан соответствующим образом скорректировать счет и выслать его в адрес Субагента, 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 Субагента, а также выставленными Агентом 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>Агент предоставляет Субагенту технологические Услуги:</p> <p>а) Обеспечение круглосуточно 7 дней в неделю доступа к Системе;</p> <p>б) Реагирование Агента 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 Субагента. <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 Субагента о паузе в обслуживании или запланированном простое. 2. Простой в работе системы, превышающий 1 час. 	<p>Нарушение подтверждается протоколом работы Системы или рекламацией Субагента</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>Принципал гарантирует бесперебойную работу Системы.</p> <p>К программно-аппаратным средствам, входящим в зону ответственности Агента, относятся</p> <p>а) Серверы, на которых установлены программные продукты, входящие в состав Системы;</p> <p>б) Компоненты оборудования сети передачи данных, принадлежащего Агенту 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 Агентом; •Сбой в работе сервера или маршрутизатора, управляемого Агентом; •Системные ошибки, вследствие которых Система полностью недоступна; •Ошибки в работе программного обеспечения Агента, вследствие которых Система полностью недоступна. <p>Перебой в работе, ведущие к полной остановке в работе, не могут превышать 1 (одного) часа и должны сопровождаться незамедлительным (в течение 20 минут) информированием Субагента 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. Запланированный простой будет осуществляться в любое время или период, без согласования с Субагентом, 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 Субагента о паузе в обслуживании или запланированном простое. 2. Простой в работе системы, превышающий 1 час 	<p>Нарушение подтверждается протоколом работы Системы или рекламацией Субагента</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 Агента, не работают таким образом, как это описано в документации. При этом Субагент может ссылаться на документы, соответствующие версии рабочего программного обеспечения или письма от уполномоченного представителя Агента.</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>Субагент может сообщить об обнаруженной ошибке в функционировании Системы Принципалу по одной из следующих схем информирования в зависимости от приоритета обнаруженной ошибки: а) для Чрезвычайного происшествия – круглосуточно по телефонам +7(495)128 3601 и Email 24@ru-travel.org Принципал 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@ru-travel.org, телефона +7(495)128 3601 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, Агент, выявив данный факт самостоятельно или же получив соответствующее уведомление от тех поддержки, обязан принять все необходимые меры по скорейшему ликвидации неполадки, уведомив Субагента, 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 19:00 московского времени, за исключением законодательно установленных в Российской Федерации выходных и праздничных дней.</p>	<p>Нарушение обеспечения бесперебойной работы Системы в части: Не уведомление Субагента о выявленных перебоих в работе системы; Нарушение утвержденных сроков ответа и устранения выявленных неполадок.</p>	<p>Нарушение фиксируется уполномоченным сотрудником Субагента и подтверждается наличием уведомления, поступившего/не поступившего от Агента 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>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

15	<p><u>Обеспечение надлежащего заказа Услуги</u></p>	<p>Агент участвует в опросе Субагента в отношении качества предоставленного им сервиса по шкале от 1 до 10. В опросе участвуют не менее 5 сотрудников Субагента. Уровень сервиса считается удовлетворительным, если Принципал в результате опроса набрал 40 баллов – установленный Сторонами уровень KPI.</p>	<p>Не достижение Принципалом установленного Сторонами уровня KPI.</p>	<p>Нарушение подтверждается результатами опроса и фиксируется в документе по результатам опроса.</p>	<p>Штраф 1000 рублей за не достижения уровня KPI.</p>
----	------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

Заключение

Агент гарантирует что его сотрудники ознакомлены с требованиями соглашения SLA и соблюдают их.

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

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

Агент:

ООО «РусТрансфер»

_____ / _____ /

Субагент:

ООО « _____ »

_____ / _____ /