

ДОГОВОР № _____
на оказание трансферных услуг

г. Сочи _____ г.

Общество с ограниченной ответственностью «РусТрансфер», в лице Генерального директора _____ действующего на основании Устава, именуемого в договоре «Заказчик», с одной стороны, и _____ в лице _____ действующий на основании _____ с другой стороны, именуемый в договоре «Исполнитель», вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Настоящий договор регулирует взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком по предоставлению услуг трансфера и аренды транспортных средств с водителем.
- 1.2. Исполнитель обязуется по Заказам Заказчика обеспечить оказание услуг в соответствии с условиями настоящего Договора, а Заказчик обязуется оплатить услуги в полном объеме.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. Стороны пришли к соглашению, что понятия «автотранспортные услуги», «трансферные услуги», «трансфер» являются равнозначными и могут быть использованы по тексту настоящего договора, как взаимозаменяемые, и по условиям договора включают:
 - 2.1.1. Круглосуточное отслеживание прилета самолета или прибытия поезда;
 - 2.1.2. Ожидание клиента(ов) в аэропорту или на вокзале до их фактического прибытия;
 - 2.1.3. Инициирование звонка водителем или координатором клиенту по прилету самолета, прибытию поезда или по адресу подачи о готовности к поездке;
 - 2.1.4. Для легкового транспорта и категории минивэн: встречу клиента водителем в терминале аэропорта, на перроне вокзала или лобби отеля с табличкой формата А4 с индивидуальным текстом, указанным в заказе (услуга по запросу);
 - 2.1.5. Для легкового транспорта и категории минивэн: помощь водителя по доставке багажа клиента от места встречи до предварительно заказанного и утвержденного транспортного средства, последующее размещение багажа в транспортном средстве; для транспорта категорий микроавтобус, автобус-водитель осуществляет координацию размещения багажа в багажном отделении ТС;
 - 2.1.6. Поездку клиента на автотранспортном средстве до пункта назначения.
- 2.2. Трансферы выполняются на легковых автомобилях различных классов, минивэнах, микроавтобусах и автобусах. Классификация автотранспорта установлена в п. 4.2.1. к настоящему договору. При оказании услуг микроавтобусами и автобусами встреча с табличкой (услуга по запросу) в терминале или на перроне вокзала не оказывается, табличка устанавливается на лобовое стекло или боковое стекло транспортного средства.
- 2.3. Услуга трансфера подразумевает обязательное исполнение всех вышеперечисленных пунктов. Исключение, изменение пунктов не допускается.
- 2.4. Аренда транспортного средства — предоставление транспортного средства с водителем для транспортного обеспечения Клиента. Услуга Аренды транспортного средства с водителем предоставляется в черте населенного пункта, указанного в заказе. Единицей измерения объема услуги является 1 час аренды. Поездки за пределы населенных пунктов, в/из аэропорта, ж/д вокзала приравниваются к трансферам.
- 2.5. Клиент — физическое или юридическое лицо, которому Заказчик предоставляет возможность воспользоваться услугами трансфера и/или услугами аренды транспортного средства.
- 2.6. Заказ — должным образом оформленное намерение Заказчика получить от Исполнителя услугу трансфера и/или услугу аренды транспортного средства с водителем.
- 2.7. Запрос — обращение Заказчика к Исполнителю с просьбой предоставить информацию о возможности организации услуг трансфера и/или аренды и их стоимости.
- 2.8. Подтверждение Заказа — согласие Исполнителя предоставить услуги. Исполнитель направляет согласие по электронной почте и/или по телефону.
- 2.9. Претензия – направленное Клиентом или Заказчиком в адрес Исполнителя или должностного лица Исполнителя письменное или устное заявление о нарушении прав или интересов Клиента.
- 2.10. Обращение - направленное Заказчиком в адрес Поставщика или должностного лица Поставщика письменное или устное предложение, заявление, жалоба или запрос на предоставление информации.

3. РАБОТА С ЗАКАЗАМИ И ЗАПРОСАМИ

3.1. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ И ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА

- 3.1.1. Исполнитель организует работу круглосуточной службы, доступную по телефонам _____ проводящую постоянный мониторинг электронной почты _____

- 3.1.2. Исполнитель назначает ответственным лицом за работу с Заказчиком _____ телефон _____ email _____
- 3.1.3. Исполнитель предоставляет телефоны для экстренной связи в случае недоступности основных телефонов _____
- 3.1.4. В случае возникновения любых вопросов, связанных с выполнением и обработкой заказов и запросов, Исполнитель связывается с Заказчиком по телефонам +7 800 200 4017, +7 495 128 3601 и по электронной почте 24@rustransfer.org.

3.2. РАБОТА С ЗАКАЗАМИ

- 3.2.1. Заказчик направляет заказ Исполнителю на услуги одним из следующих способов:
- по электронной почте: _____
- по телефону: _____
- 3.2.2. Если заказ поступает менее чем за 3 (три) часа до его исполнения, Заказчик обязуется продублировать заказ звонком по телефону _____
- 3.2.3. При приёме заказа по электронной почте Исполнитель подтверждает заказ в течение 15 (пятнадцати) минут, либо сообщает об отказе в приёме заказа с указанием причины.
- 3.2.4. Минимальное время предоставления информации Заказчику о водителе и автомобиле для класса В – 1 час; класс С – 1 час; класс D – 6 часов; класс E – 8 часов; F и SUF – 12 часов; микроавтобус и автобус – 24 часа до времени подачи автотранспорта.
- 3.2.5. После выполнения услуг Исполнитель в течение 4 (четырёх) часов сообщает Заказчику о фактическом выполнении услуг по электронной почте или в личном кабинете.
- 3.2.6. Приём заказов от клиентов Заказчика и изменение программы заказа (время и место подачи, маршрут, класс транспортного средства и т.д.) не допускается за исключением случаев, когда это оговаривается при размещении заказа. В противном случае Заказчик оставляет за собой право не оплачивать несогласованные услуги.
- 3.2.7. Исполнитель принимает заказы и запросы только с электронных адресов, принадлежащих Заказчику имя@ru-travel.org, где имя является буквенно-цифровым значением сотрудника или подразделения.
- 3.2.8. В случае необходимости Заказчик предоставляет Исполнителю список телефонов уполномоченных сотрудников для регистрации заказов в компании Исполнителя.

3.3. РАБОТА С ЗАПРОСАМИ

- 3.3.1. Заказчик направляет запросы на электронную почту Исполнителя _____
- 3.3.2. В течение 30 (тридцати) минут после получения запроса Исполнитель сообщает Заказчику о возможности оказания и стоимости запрашиваемых услуг согласно классу автомобиля.

4. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

- 4.1. Услуги выполняются Исполнителем самостоятельно или с привлечением сторонних организаций. Исполнитель остаётся ответственным перед Заказчиком за действия сторонних организаций как за свои собственные действия.

4.2. ТРЕБОВАНИЯ К ТРАНСПОРТНЫМ СРЕДСТВАМ:

- 4.2.1. Исполнитель обязуется предоставлять для выполнения услуг только транспортные средства, тарифы по которым установлены в Приложении №1, следующих марок не старше 5 лет для легкового автотранспорта В-С-D класса, не старше 7 лет для минивэнов, микроавтобусов; не старше 10 лет для автобусов:
- 4.2.1.1. Класс В – эконом: KIA Rio, Hyundai Solaris, Volkswagen Polo, Nissan Almera и подобные.
- 4.2.1.2. Класс С — комфорт: Opel Astra, Volkswagen Jetta, Skoda Octavia, Toyota Corolla, Ford Focus и подобные
- 4.2.1.3. Класс D — бизнес: Toyota Camry, Ford Mondeo, Nissan Teana, Volkswagen Passat и подобные
- 4.2.1.4. Класс E — бизнес+: Mercedes E-class w212, BMW 5, Audi A6 и подобные
- 4.2.1.5. Класс F — представительский: Mercedes S-class w221/w222, BMW 7 F02, Audi A8 D4/4H и подобные
- 4.2.1.6. Класс SUF- Toyota Land Cruiser 200, BMW X5, Infiniti QX80 и подобные.
- 4.2.1.7. Класс минивэн 6-8 мест - Volkswagen Multivan, Mercedes-Benz Viano, Mercedes-Benz Vito и подобные
- 4.2.1.8. Класс микроавтобус до 21 мест - Hyundai Grand Starex, Toyota Hiace, Mercedes-Benz Sprinter, Peugeot Boxer, Ford Transit, Citroen Jumper и подобные.
- 4.2.1.9. Класс автобус от 45 мест – MAN, Setra, Neoplan, King Long, Kia Granbird, Mercedes и подобные.
- 4.2.2. Исполнитель организует ежедневную мойку, технический осмотр автомобилей.
- 4.2.3. Исполнитель предоставляет транспортные средства в места подачи в исправном техническом состоянии без видимых внешних повреждений, без трещин и царапин на стёклах, с функционирующими дверями и окнами, с регулируемым по наклону передними сиденьями.
- 4.2.4. Исполнитель предоставляет транспортные средства в чистом виде снаружи и внутри; без опознавательных знаков такси и графической рекламы; без посторонних запахов; без посторонних предметов в салоне и багажном отделении автомобиля; все пассажирские места должны быть оборудованы ремнями безопасности.

- 4.2.5. Исполнитель обязуется в Российской Федерации не предоставлять транспортные средства с правым расположением рулевого колеса.
- 4.2.6. Транспортные средства должны быть оборудованы: кондиционерами и системой обогрева в холодную погоду; навигаторами; подушками безопасности пассажира.
- 4.2.7. В зимний период эксплуатации транспортные средства должны быть оснащены комплектом зимней резины согласно региональным требованиям и погодным условиям.
- 4.2.8. Транспортные средства должны быть укомплектованы средствами пожаротушения, медицинскими аптечками и другим дополнительным оборудованием, необходимым для эксплуатации.
- 4.2.9. По запросу Заказчика Исполнитель обеспечивает наличие в салоне питьевую бутилированную воду за дополнительную плату, зарядное устройство для iPhone и Android устройств.

4.3. ТРЕБОВАНИЯ К ВОДИТЕЛЮ:

- 4.3.1. Водители Исполнителя, предоставляющего легковой транспорт или минивэн, соблюдают деловой стиль одежды (строгие брюки, рубашка или свитер, туфли), водители транспортных средств классов «Бизнес+» и «Представительский» — работают в деловом костюме. Рекомендации по стилю размещены по адресу https://ru-travel.org/docs/rekomendacii_dress_kod.pdf. Водители транспорта категорий микроавтобус, автобус должны выглядеть опрятно, быть в чистой одежде в соответствии с характером поездки (в поездках на транспорте ВИП-класса водитель должен придерживаться делового стиля, одет в деловой костюм, рубашку);
- 4.3.2. Водители Исполнителя, предоставляющего легковой транспорт или минивэн, безоговорочно соблюдают стандарты встречи клиентов с табличкой в терминале прибытия аэропорта на выходе из зоны получения багажа, на перроне железнодорожного вокзала или в лобби отеля. Водители транспорта категорий микроавтобус, автобус ожидают клиентов на территории аэропорта, вокзала или в заранее согласованном месте.
- 4.3.3. Водители Исполнителя, предоставляющего легковой транспорт или минивэн, безоговорочно помогают клиентам с доставкой багажа до транспортного средства, дополнительная плата за услугу не взимается. Водители транспорта категорий микроавтобус, автобус осуществляют контроль и координацию размещения багажа в багажном отделении ТС.
- 4.3.4. Водителям Исполнителя запрещено курить в салоне транспортного средства при обслуживании заказа.
- 4.3.5. Исполнитель проводит работу с водительским составом по предотвращению предвзятого отношения к клиентам, грубого и панибратского поведения, обсуждения водителями вопросов оплаты с клиентами.
- 4.3.6. Водители Исполнителя соблюдают спокойный и уверенный стиль управления транспортными средствами с соблюдением правил дорожного движения. Начиная движение, Водители Исполнителя должны пристегнуться сами и убедиться, что клиенты пристегнуты ремнём безопасности.
- 4.3.7. Исполнитель составляет график работы водителей с учетом требований Трудового кодекса РФ по соблюдению режима работы и отдыха, обеспечивает прохождение водителями медицинского предрейсового осмотра.
- 4.3.8. Исполнитель обеспечивает страхование гражданской ответственности безопасности жизни и здоровья пассажиров по каждому транспортному средству.

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

- 5.1. По предварительному запросу Исполнитель, предоставляющий легковой транспорт или минивэн, обеспечивает детское кресло или удерживающее устройство без взимания дополнительной платы.
- 5.2. Исполнитель обеспечивает подачу транспортных средств за 5 минут до времени, указанного в заказе.
- 5.3. Исполнитель обязан инициировать обращение к клиенту звонком при подаче транспорта.
- 5.4. Исполнителю запрещено предоставлять закрывающие документы, чеки, квитанции, СМС сообщения, содержащие стоимость только его услуг. Стоимость услуг указывается Исполнителю Заказчиком для отражения в таких документах и сообщениях.
- 5.5. Исполнителю запрещено принимать заказы от Клиентов Заказчика напрямую. Исполнитель обязан сообщить незамедлительно о подобном обращении Клиента, в противном случае Заказчик вправе отказаться от оплаты такого заказа.

6. ДОКУМЕНТООБОРОТ

- 6.1. Исполнитель предоставляет Заказчику пакет документов в течение 2 (двух) рабочих дней 2 раза в месяц в виде скан-копий с печатями и подписями уполномоченных лиц на электронную почту fin@ru-travel.org. Пакет документов включает:
 - 6.1.1. Подписанную детализацию оказанных услуг по образцу шаблона, размещенного по адресу: https://ru-travel.org/docs/detalizaciya_uslug_transport.xls;
 - 6.1.2. Акт оказанных услуг;
 - 6.1.3. Счёт на оплату оказанных услуг.
- 6.2. Заказчик принимает указанные в акте и детализации услуги, либо направляет Исполнителю письменные возражения, в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения полного и оформленного надлежащим образом комплекта документов.
- 6.3. Исполнитель контролирует заполнение водителями маршрутных листов по каждой поездке по форме Исполнителя или Заказчика для подтверждения факта поездки только по запросу Заказчика, в том числе сохранение квитанций,

талонов, чеков оплаты платных парковок, участков дорог, паромных переправ в течении 20 рабочих дней. Отсутствие, указанных в п. 6.3, документов или подписанного клиентом и водителем маршрутного листа может быть основанием для отказа Заказчика от включения поездки в детализацию и акт оказанных услуг. Образец маршрутной квитанции Заказчика размещен по адресу https://ru-travel.org/docs/naryad_zakaz.pdf

- 6.4. После утверждения детализации и акта оказанных услуг обеими сторонами, Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней направляет оригиналы документов на почтовый адрес Заказчика:
354000 Краснодарский край, г. Сочи ул. а/я 600.
- 6.4.1. Детализацию оказанных услуг — 1 (один) экземпляр;
- 6.4.2. Акт оказанных услуг — 2 (два) экземпляра;
- 6.4.3. Счёт — 1 (один) экземпляр.
- 6.5. Заказчик возвращает один экземпляр Акта оказанных услуг на почтовый адрес Исполнителя.
- 6.6. Стороны пришли к соглашению, что услуги считаются оказанными Исполнителем надлежащим образом и принятыми Заказчиком, если по истечении 15 дней Заказчик не направит письменно возражения по условиям договора.

7. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПО ДОГОВОРУ

- 7.1. Стоимость услуг устанавливается сторонами совместно путем подписания Соглашения о тарифах (Приложение № 1), являющегося неотъемлемой частью настоящего договора. Стоимость услуг НДС не облагается.
- 7.2. Денежные средства за оказание услуг перечисляются Заказчиком на расчетный счёт Исполнителя в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента согласования Сторонами Акта об оказании услуг и на основании счета Исполнителя.
- 7.3. По предварительному согласованию Сторон в отдельных случаях возможна частичная или полная предоплата услуг.
- 7.4. Расчёты между Сторонами настоящего договора осуществляются в рублях РФ.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

8.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО:

- 8.1.1. Самостоятельно определять марки транспортных средств класса «Эконом», «Комфорт» и «Бизнес» для выполнения заказов на легковом транспорте или ТС категории Минивэн. В случае заказа транспортных средств других классов Заказчик и Исполнитель определяют марки транспортных средств совместно.
- 8.1.2. Производить перерасчёт стоимости предоставленных услуг в связи с изменением маршрута поездки при соблюдении одного из следующих условий:
 - 8.1.2.1. При заказе транспортного средства в аренду с согласованным условием продления времени.
 - 8.1.2.2. При отсутствии фиксированного маршрута исполнения заказа.
 - 8.1.2.3. После согласования изменений маршрута поездки с Заказчиком.
- 8.1.3. Изменения маршрута поездки фиксируются водителем в маршрутном листе по окончании поездки.
- 8.1.4. Если изменение программы поездок не было согласовано с Заказчиком, либо не было внесено в маршрутный лист, Заказчик имеет право не оплачивать оказанные услуги.

8.2. ИСПОЛНИТЕЛЬ ОБЯЗАН:

- 8.2.1. Выполнять услуги трансфера в соответствии с определением, зафиксированном в группе п 2.1 настоящего договора.
- 8.2.2. Выполнять требования к транспортным средствам и водителям, указанные в п. 4.2. и 4.3. настоящего Договора.
- 8.2.3. Выполнить заказ по согласованной Сторонами стоимости, которая была подтверждена Заказчику при размещении заказа, если иное не оговорено дополнительно.
- 8.2.4. Соблюдать процедуры работы с заказами и запросами, указанные в главе 3 настоящего Договора.
- 8.2.5. Своевременно оформлять и направлять в адрес Заказчика надлежащие документы, указанные в главе 6 настоящего Договора.
- 8.2.6. Незамедлительно информировать Клиентов и Заказчика обо всех случаях задержки с подачей автотранспорта до определения факта задержки, их причинах и обстоятельствах, в том числе уведомить Клиентов, при задержке, о фактическом времени прибытия.
- 8.2.7. Незамедлительно уведомлять Клиентов и Заказчика о всех случаях замены автотранспорта не зависимо от причины.
- 8.2.8. Произвести замену одного ТС на другой того же класса и по той же цене, либо предоставить автомобиль выше классом по цене автомобиля классом ниже, в том числе, проводить гарантированную замену легкового автотранспорта с момента возникновения обстоятельств, в связи с которыми перевозка стала невозможной в течении:
 - 8.2.8.1. в черте города в течении 1 часа;
 - 8.2.8.2. при осуществлении перевозок на расстояние от границ города до 50 км – 2 часа;
 - 8.2.8.3. при осуществлении междугородних перевозок на расстояние от 50 км время на подготовку к выезду (1 час) плюс время из расчёта прохождения легковым автомобилем 100 км за 1,4 часа с момента уведомления Исполнителя Заказчиком.
 - 8.2.8.4. для микроавтобусов и автобусов применяется ко времени замены коэффициент 1,5.

- 8.2.9. Незамедлительно уведомлять Заказчика о любых обстоятельствах, ухудшающих качество исполнения услуг; условий, связанных с исполнением настоящего договора; замене автомобилей; нарушений требований по обслуживанию клиентов в письменном виде на адрес электронной почты 24@ru-travel.org или по телефону **88002004017**.
- 8.2.10. В течение 8 часов рассматривать и предоставлять ответ по всем претензионным обращениям Заказчика, связанным с качеством оказываемых услуг.
- 8.2.11. Осуществлять прием и обработку заказов только от уполномоченных лиц Заказчика.
- 8.2.12. Сообщить незамедлительно Заказчику об обращении Клиента напрямую к Исполнителю для оказания услуг, в противном случае Исполнитель имеет право отказаться от оплаты таких заказов.
- 8.2.13. Сообщить незамедлительно Заказчику о просьбе Клиента об увеличении объема согласованных с Заказчиком услуг, изменении маршрута движения, проезда по платным участкам дорог и прочих отклонениях, влияющих на стоимость, в противном случае Заказчик имеет право отказаться от оплаты несогласованных услуг.
- 8.2.14. Соблюдать требования, изложенные в Приложении № 6 «Соглашение о стандартах качества обслуживания», являющегося неотъемлемой частью договора размещено по адресу:
https://ru-travel.org/docs/sla_postavshhikam_transportnyh_uslug.pdf
- 8.2.15. Ознакомить водителей с требованиями к стандартам качества обслуживания и ответственностью за нарушения, повлекших жалобы клиентов.
- 8.2.16. Исполнитель и его работники обязаны не разглашать без письменного согласия Заказчика сведения, полученные от Заказчика в связи с исполнением обязательств по Договору.
- 8.2.17. В случае обнаружения работниками Исполнителя в транспортных средствах забытых и потерянных пассажиром вещей, Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня, с момента обнаружения, обязан сообщить об этом Заказчику.
- 8.2.18. Своевременно уведомлять Заказчика о смене адресов организации и платежных реквизитов.

8.3. ЗАКАЗЧИК ИМЕЕТ ПРАВО:

- 8.3.1. Получать информацию о стоимости услуг, ФИО и номеру телефона водителя, государственному номеру, марке, цвету транспортных средств, местоположению пунктов отправления и прибытия, необходимому или фактическому времени в пути, статусу обработки и выполнения заказа или запроса, имени и контактных данных ответственных лиц, а также любые другие данные, связанные с предметом настоящего Договора.
- 8.3.2. Производить ежедневную сверку предстоящих заказов по телефону или электронной почте;
- 8.3.3. В случае необходимости напрямую связываться с водителями для уточнения статуса выполнения услуг.
- 8.3.4. В любое время проверять качество оказания услуг по настоящему договору.
- 8.3.5. Отменить заказ без штрафа в сроки, оговоренные в Приложении №1 «Соглашение о тарифах».

8.4. ЗАКАЗЧИК ОБЯЗАН:

- 8.4.1. Указывать в Заказе сведения в полном объеме, а именно город исполнения услуг, дату и время подачи транспортных средств, пункты отправления и назначения, число клиентов, тип услуг (аренда и/или трансфер), класс транспортного средства, текст таблички, ФИО клиента и номер телефона, номер авиарейса, номер поезда и вагона, в том числе примечания, влияющие на качество и сроки выполняемых услуг.
- 8.4.2. Использовать транспортное средство по назначению в соответствии с Заказом и в рамках лимита выделенного времени. В случае нехватки указанного в Заказе лимита времени согласовать использование транспортного средства сверх лимита с Исполнителем.
- 8.4.3. Не требовать от водителя совершения действий, противоречащих правилам дорожного движения и законодательству РФ.
- 8.4.4. Соблюдать порядок и чистоту в транспортном средстве на протяжении всего времени выполнения заказа.
- 8.4.5. Своевременно оплачивать выполненные Исполнителем услуги согласно срокам в договоре.
- 8.4.6. Своевременно оформлять и направлять в адрес Исполнителя надлежащие документы по почтовому адресу, указанному в реквизитах.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 9.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения одной из Сторон обязательств по настоящему договору, она обязана возместить другой Стороне причиненные таким неисполнением убытки. Неисполнение одной из Сторон условий настоящего договора, приведшее к материальным потерям другой Стороны, влечет за собой применение к виновной стороне штрафных санкций в размере нанесенного ущерба и может служить основанием досрочного прекращения договора по инициативе добросовестной Стороны, приостановлением выполнения условий договора в одностороннем порядке до устранения причин.

9.2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

- 9.2.1. В случае срыва поездки по вине Исполнителя (неподача транспортного средства на место посадки или отказ от Заказа менее чем за 4 (четыре) часа до начала обслуживания) последний возвращает авансовый платеж, если была

предусмотрена предоплата, либо Заказчик не оплачивает данный Заказ, если предусмотрена оплата после выполнения заказа. В любом из указанных случаев Исполнитель предоставляет в качестве неустойки один бесплатный трансфер аналогичной стоимости на транспортном средстве такого же класса.

- 9.2.2. В случае возникновения обстоятельств при оказании услуг, в связи с которыми их выполнение стало невозможным, Заказчик или Клиент имеет право отказаться от поездки без оплаты Исполнителю, в том числе предпринять самостоятельные действия для выбора способа добраться до конечного пункта. Заказчик или Клиент, в этом случае, имеет право на полную компенсацию автотранспортных затрат, понесенных в результате пользования другим транспортом, в том числе на предоставление аналогичного по стоимости бесплатного трансфера.
- 9.2.3. В случае опоздания Клиента на самолёт, поезд, паром или междугородний автобус по вине Исполнителя, последний возмещает Клиенту все понесённые Клиентом расходы на переоформление авиа (ж/д) билета и проживание в отеле, в случае ожидания следующего вылета или отправления более 6 часов, подтвержденные Клиентом документально.
- 9.2.4. В случае опоздания транспортного средства к началу поездки, Заказчик оставляет за собой право потребовать от Исполнителя выплаты штрафа в размере стоимости трансфера, либо предоставить бесплатный аналогичный по стоимости трансфер, либо оказать последующую услугу для данного клиента на автомобиле выше классом.
- 9.2.5. В случае иных ситуаций и связанных с ними жалобами клиентов на качество оказанных услуг, Заказчик вправе требовать от Исполнителя уплаты штрафа. Размер штрафа определяется индивидуально в зависимости от степени нарушения пунктов Глав 3, 4, 5 настоящего Договора и Приложения №6, и возникшего ущерба, но не более стоимости заказа.
- 9.2.6. В случае выявления факта оглашения Исполнителем конфиденциальных данных сотрудников и клиентов Заказчика, финансовой и коммерческой информации о сотрудничестве по настоящему Договору третьим лицам, упоминании о сотрудничестве с Заказчиком на сайте Исполнителя, использования торговых марок Заказчика и действий от имени Заказчика без согласования с последним, Заказчик оставляет за собой право взыскать с Исполнителя штраф в размере до одного миллиона рублей.
- 9.2.7. Подача транспортного средства классом ниже от указанного в Заявке возможна только при предварительном согласовании с Заказчиком, при этом Исполнитель оплачивает штрафные санкции в размере 30% от стоимости услуг в случае отсутствия согласования по классу ТС.
- 9.2.8. Исполнитель несет ответственность за осуществлением контроля над исполнением следующих требований: своевременность подачи транспортных средств к Клиентам Заказчика; техническая исправность транспортных средств; чистота салона и кузова транспортного средства; соответствие внешнего вида водителя установленному Заказчиком в заказе дресс-коду (деловая форма одежды - рубашка, брюки).
- 9.2.9. Исполнитель несет ответственность за перевозимый багаж, личные вещи, документы, включая их целостность и сохранность. При полной и частичной утрате, повреждения по вине Исполнителя багажа, личных вещей, документов Исполнитель возмещает их стоимость.
- 9.2.10. Исполнитель несет ответственность за оказание услуг в формате 24/7, без выходных и праздничных дней. В случае отсутствия ответов в течении 1(один) часа на принятые к исполнению заказы в формате 24/7 Исполнитель уплачивает штраф Заказчику в размере 30% от стоимости заказа.
- 9.2.11. Требование Заказчика о предоставлении штрафов, неустоек, пеней, бесплатного трансфера направляется в письменном виде по адресу, указанному в реквизитах Исполнителя.

9.3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА:

- 9.3.1. Заказчик обязуется оплатить услуги, аннулированные позже сроков аннуляции без штрафа по согласованию Сторон, указанных в Приложении №1 настоящего Договора (Соглашение о тарифах):
 - 9.3.1.1. При заказе услуги «адрес — адрес» или «железнодорожный вокзал – город» — минимальная стоимость данной услуги согласно Соглашению о тарифах.
 - 9.3.1.2. При заказе трансфера «аэропорт — город» и далее услуги «аренда с водителем» — оплачивается стоимость трансфера «аэропорт – город» согласно Соглашению о тарифах.
 - 9.3.1.3. Данные правила не распространяются на транспортные средства класса «бизнес+», «представительский», «микроавтобус», «автобус». Условия аннуляции без штрафа оговариваются при размещении заказа индивидуально.
 - 9.3.1.4. Исполнитель обязуется не злоупотреблять наложением штрафов на Заказчика в рамках правил аннуляции заказов ранее срока отмены в части условий, когда движение автомобиля в направлении адреса исполнения заказа не начато.
- 9.3.2. В случае нарушения клиентами Заказчика пункта 8.4.4, ответственность возлагает на себя Заказчик. При этом ответственное лицо Исполнителя обязуется составить акт осмотра в день, когда произошла указанная порча имущества и предоставить достаточные доказательства нанесения ущерба Клиентом Заказчика.

10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 10.1. Исполнитель и Заказчик не несут ответственность за нарушение ими своих обязательств по настоящему Договору, если помимо воли и желания сторон возникнут обстоятельства, которые нельзя было предвидеть и предотвратить, т.е. обстоятельства непреодолимой силы, а именно: военные действия, наводнение, землетрясение, другие стихийные бедствия, эпидемии, блокада, гражданские волнения, террористические акты, а также решения государственных органов, не позволяющие исполнить настоящий Договор.
- 10.2. Все обстоятельства, указанные в п. 10.1, должны быть документально подтверждены.

- 10.3. Сторона, оказавшаяся не в состоянии выполнить свои обязательства по настоящему Договору, должна незамедлительно известить другую Сторону о наступлении или прекращении действия вышеуказанных обстоятельств, препятствующих выполнению этих обязательств.
- 10.4. Претензионный порядок досудебного урегулирования споров из Договора является для Сторон обязательным.
- 10.5. Стороны будут решать возникшие разногласия путем телефонных переговоров и/или с помощью переписки по электронной почте.
- 10.6. Если Стороны не смогли договориться посредством переговоров, Сторона, права которой были нарушены, обязуется предоставить другой стороне претензионное письмо на электронную почту ответственного лица (пункт 3.1.2). Такие претензионные письма имеют юридическую силу в случае дальнейшего получения Сторонами их оригиналов.
- 10.7. Срок рассмотрения претензионного письма составляет 2 (два) рабочих дня со дня отправки письма по электронной почте.
- 10.8. Споры, неурегулированным настоящим договором, приложениями и дополнительными соглашениями к нему, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ и/или разрешают в судебном порядке в Арбитражном суде г. Краснодара.

11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 11.1. Условия настоящего договора, приложения и дополнительные соглашения к нему конфиденциальны и не подлежат разглашению третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 11.2. Размещая заказ на бронирование услуг, на основании ст. 9 закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», Заказчик и Исполнитель дают своё согласие на использование своих персональных данных и данных пассажиров и водителей в части имени, фамилии, отчества, контактного телефона, адреса электронной почты, почтового адреса, а также персональных данных третьих лиц, указанных в передаваемых Исполнителю документах, исключительно в рамках исполнения настоящего Договора.
- 11.3. Стороны принимают все необходимые меры для того, чтобы их сотрудники, правопреемники без предварительного согласия другой стороны не информировали третьих лиц о деталях настоящего договора, приложений и дополнительных соглашений к нему, за исключением информации, передаваемой Заказчику, в части, касающейся оказания трансферных услуг. Подписывая данный договор Стороны принимают Политику конфиденциальности, размещенную по адресу: https://ru-travel.org/docs/politika_konfidencialnosti.pdf

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ И УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ

- 12.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и действует до 31 декабря 2020 года. Договор считается пролонгированным на следующий год, если ни одна из сторон за один календарный месяц до окончания его действия письменно не заявит об обратном. Количество пролонгаций неограниченно.
- 12.2. Настоящий договор может быть расторгнут по соглашению Сторон или одной из них в случае нарушения другой Стороной условий настоящего Договора.
- 12.3. В случае расторжения настоящего Договора одной из Сторон она должна сообщить о своих намерениях другой Стороне не менее чем за две недели до планируемой даты прекращения действия настоящего Договора.
- 12.4. Расторжение Договора одной из Сторон не освобождает Стороны от исполнения обязательств по Договору, наступивших до заявления о расторжении Договора.

13. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

- 13.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору действительны, если они оформлены в письменном виде и подписаны обеими сторонами.
- 13.2. Стороны принимают меры к урегулированию возникающих споров путем мирных переговоров.
- 13.3. Каждая из Сторон предпринимает все необходимые действия, чтобы не причинить вреда деловой репутации другой Стороны, а также её торговым маркам.
- 13.4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах на русском языке. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую силу. У каждой из сторон находится один экземпляр настоящего договора.
- 13.5. Стороны договорились, что факсимильные и иные копии документов, полученные посредством факсимильного воспроизведения, или иного копирования, имеют юридическую силу равную оригиналу. При этом Сторона, направившая факсимильную копию документа, обязана предоставить оригинал документа другой Стороне не позднее 14 дней с момента направления копии.
- 13.6. После подписания настоящего договора предварительная переписка и переговоры Сторон в отношении предмета Договора теряют силу.

14. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Заказчик:

Общество с ограниченной ответственностью
«РусТрансфер»

Исполнитель:

{{ПолноеНаименованиеКонтрагента}}
{{НаименованиеКонтрагента}}

Сокр. назв. на русском языке ООО «РусТрансфер»
Сокр. назв. на английском языке LLC «RusTransfer»
Юр. адрес: 354000, Россия, Краснодарский край, г. Сочи,
ул. Горького 87, этаж 2, офис 30
Факт. адрес: 354000, Россия, Краснодарский край, г.
Сочи, ул. Горького 87, этаж 2, офис 30
Почтовый адрес: 354000, Россия, Краснодарский край,
г. Сочи а/я 600
ИНН 2367007357
КПП 236601001
ОГРН 1192375006515

Расчетный счет в рублях
МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ АО КБ "МОДУЛЬБАНК"
БИК: 044525092
К/с №: 30101810645250000092
Счет №: 40702810570010125521

Расчетный валютный счет в Евро:
Correspondent Bank:
RAIFFEISEN BANK INTERNATIONAL AG
SWIFT: RZBAATWWXXX
Account: 1 - 55.090.237
Beneficiary institution: MODULBANK
SWIFT: MODBRU22
Beneficiary account: 40702978170011001384 (EUR)
Beneficiary: LLC Rustransfer

24@ru-travel.org
org@ru-travel.org
www.ru-travel.org

Тел.: +7-800-200-4017 круглосуточно
Тел.: +7-495-128-3601 круглосуточно
Тел.: +1-20-235-027-17
Офис: +7(862) 279 2425

Юр. адрес: {{ЮридическийАдресКонтрагента}}
Факт. адрес: {{ФактАдресКонтрагента}}
Почтовый адрес: {{ПочтовыйАдресКонтрагента}}
ИНН {{ИННКонтрагента}}
ОГРН {{ОГРНКонтрагента}}
КПП {{КППКонтрагента}}
ОКПО {{ОКПОКонтрагента}}

Банк {{НаименованиеБанкаКонтрагента}}
Р/сч. {{РасчСчетКонтрагента}}
Корр. сч. {{КоррСчетКонтрагента}}
БИК {{БикБанкаКонтрагента}}
ИНН {{ИННБанкаКонтрагента}}
Тел: {{ТелефоныКонтрагента}}

Е-mail для направления офиц. документов:
{{ЕмейлБухгалтераКонтрагента}}
Е-mail для направления бухгалтерских документов:
{{ЕмейлБухгалтераКонтрагента}}

_____/_____/_____
М.П.

_____/_____/_____
М.П.

Приложение №1

СОГЛАШЕНИЕ О ТАРИФАХ

1. Стороны пришли к соглашению, действия тарифов фиксируется на 6 месяцев по периодам с «01» января 20__ г. по «01» июля 20__ г. и с «01» июля 20__ г. по «01» января 20__ г. Если Исполнитель не заявит об увеличении тарифов за 30 дней до окончания любого из периода действия Соглашения, то действующие тарифы пролонгируются на следующие 6 месяцев без изменений.
2. Стороны пришли к соглашению, что услуга:
 - 2.1. Трансфер «аэропорт - город» для легкового транспорта и транспорта категории минивэн включает в себя встречу с табличкой (услуга осуществляется по запросу Заказчика) в аэровокзале у выхода с рейса, помощь с багажом, 1 час бесплатного ожидания; Трансфер «аэропорт - город» для категорий ТС микроавтобус и автобус включает в себя встречу с

- табличкой (услуга осуществляется по запросу Заказчика), размещенной на лобовом стекле автобуса на парковке аэропорта (если это оговорено в заявке), либо на парковке за территорией аэропорта.
- 2.2. Трансфер «вокзал – город» для легкового транспорта и транспорта категории минивэн включает в себя встречу с табличкой у вагона поезда (услуга осуществляется по запросу Заказчика), помощь с багажом, 20 минут бесплатного ожидания; для категорий ТС микроавтобус и автобус включает в себя встречу с табличкой (услуга осуществляется по запросу Заказчика), размещенной на лобовом стекле автобуса на парковке вокзала (если это оговорено в заявке), либо на парковке за территорией вокзала.
 - 2.3. Трансферы «город – аэропорт», «город - вокзал», «с адреса на адрес» включают помощь с багажом и 20 минут бесплатного ожидания.
 - 2.4. Услуга «дополнительный заезд» тарифицируется согласно условиям в Приложении №1, осуществляется только по согласованию с Заказчиком и не тарифицируется в случае прокладки маршрута без дополнительного изменения пути основного маршрута к конечному адресу.
 3. При заказе поездок по междугородним направлениям Стороны определяют расстояние между населенными пунктами или географическими объектами с помощью сайта <https://www.google.ru/maps/> В случае прокладки сайтом <https://www.google.ru/maps/> маршрута, по которому проезд автомобиля невозможен, или данный путь проходит по закрытым для движения автодорогам (населенным пунктам), или путь проходит по участкам без асфальтированного дорожного покрытия, в том числе через паромные переправы и платные участки дорог, стоимость услуг может быть изменена, о чем Исполнитель сообщает Заказчику до выполнения заказа в срок не менее, чем за 12 часов до подачи автотранспорта, при условии подачи заказа ранее этого срока.
 4. Если географический объект или адрес подачи/назначения находится за пределами города или считается удаленным районом, то стоимость рассчитывается исходя из суммы расстояний из центра города до объекта(адреса) плюс от объекта(адреса) до конечного пункта.
 5. Стороны пришли к соглашению, что применительно к легковому транспорту и минивэнам, населенный пункт, географический объект или адрес считать удаленным, если расстояние от центра города до него более **10** километров.
 6. Стороны пришли к соглашению, если подача ТС по адресу или к географическому объекту осуществляется в удаленный район города (в том числе за пределы города) и маршрут поездки от адреса (объекта) до конечного пункта подачи проходит по кратчайшему расстоянию через зону от центра города с радиусом до **10** километров, стоимость подачи в удаленный район не начисляется.
 7. Стороны пришли к соглашению, что водитель Исполнителя обязан иметь денежные средства для оплаты парковок, проезда по платным участкам дорог, паромным переправам с последующим возмещением Заказчиком себестоимости платных услуг. Заказчик имеет право запросить сканированную копию оплаты платных услуг. Исполнитель обязан хранить подтверждения (квитанции, чеки, парковочные талоны) в течении 20 рабочих дней со дня оплаты по каждому заказу.
 8. Стороны пришли к соглашению, что междугородний тариф, указанный в Приложении №1, применяется при прохождении пути от 50 километров и далее.
 9. Стороны пришли к соглашению, что стоимость трансферов, выполняемых легковым транспортом, а также ТС категории минивэн, по маршрутам «город ↔ город», «город ↔ вокзал» рассчитана исходя из пробега автотранспорта от адреса до адреса 10 километров включительно, при этом адреса и географические объекты не являются удаленными.
 10. Стороны пришли к соглашению, что уменьшение % (процента) тарификации обратного пути для легкового транспорта и ТС категории минивэн при междугородней поездке туда обратно в один день из города нахождения Исполнителя применяется при прохождении автотранспортом 50 километров в одну сторону.
 11. Стороны пришли к соглашению, что услуга «Дополнительный заезд» тарифицируются для легкового транспорта и ТС категории минивэн как **30%** стоимости аренды, при этом расстояния между адресами заездов не превышают 10 километров.
 12. Стороны пришли к соглашению, что услуга «Ожидания сверх бесплатного» тарифицируется для легкового транспорта и ТС категории минивэн как **60%** стоимости аренды с интервалом расчета **5** (пять) минут. Услуга применяется при отсутствии движения автотранспорта Исполнителя в ожидании клиента при подаче.
 13. Стороны пришли к соглашению, что при заказе Заказчиком услуги «Встреча с табличкой» оплачиваются Исполнителю только платные парковки у аэровокзалов и вокзалов по себестоимости организаторов. Подготовка к услуге «Встреча с табличкой» и изготовление таблички Заказчиком не оплачиваются.
 14. В случае поступления заказа, стоимость которого не может быть определена согласно соответствующему Приложению, Заказчик направляет предложение Исполнителю с указанием маршрута поездки, класса автомобиля и конечной стоимости услуг для Исполнителя, а Исполнитель обязан в течении 30 минут письменно сообщить о возможности исполнения услуг по предложенной стоимости или отказаться от исполнения и предложить свои условия. В случае согласия Заказчика с указанной стоимостью, Исполнитель обязуется письменно подтвердить свое согласие выполнить заказ. В случае если Исполнитель, в течение согласованного срока не сообщил стоимость заказа, такой заказ будет тарифицироваться как "трансфер с адреса на адрес". Стороны пришли к соглашению, что вышеуказанные уведомления могут быть отправлены посредством электронной почты.
 15. Стороны пришли к соглашению, что в случае многодневного заказа условия работы и проживания сотрудников согласовываются с Исполнителем.
 16. Стороны пришли к соглашению, что Исполнитель не имеет права в одностороннем порядке увеличивать тарифы на оказание Услуг. Увеличения тарифов происходит только по согласованию сторон путем подписания дополнительного соглашения к настоящему договору уполномоченными представителями сторон.
 17. Стороны пришли к соглашению, что в стоимость услуг включены все затраты Исполнителя на ГСМ, содержание транспортного средства, страхование, мойку, оплату налогов, медицинский осмотр водителя и техническое обслуживание автомобиля.
 18. В случае отсутствия тарифов с Соглашении, стоимость услуг определяется индивидуально и по соглашению сторон, в том числе условия отмены без штрафа.

Тарифы на оказываемые услуги в г. _____ составляют (НДС не облагается):

ТРАНСФЕР	Эконом Класс-В	Комфорт Класс-С	Бизнес Класс-Д	Бизнес + Класс-Е	Представительский Класс-Ф
	4 пасс	4 пасс	4 пасс	3 пасс	3 пасс
Город-Город, руб.					
Железнодорожный вокзал ↔ Город, руб.					
Аэропорт ↔ Город, руб.					
Междугородний тариф, руб./км					
Стоимость обратной поездки в один день при междугороднем маршруте, %					
Аренда автотранспорта с водителем, руб./час					
Минимальное количество часов аренды, час + подача, час					
Дополнительный заезд, руб.					
Ожидание сверх бесплатного, руб./мин					
Срок аннуляции заказа без штрафа, час					
Минимальный срок подачи заявки до начала поездки, час					

ТРАНСФЕР	Минивэн	Микроавтобус	Микроавтобус	Микроавтобус
	6-8 пасс	9-11 пасс	15-18 пасс	19-21 пасс
Город-Город, руб.				
Железнодорожный вокзал ↔ Город, руб.				
Аэропорт ↔ Город, руб.				
Междугородний тариф, руб./км				
Стоимость обратной поездки в один день при междугороднем маршруте, %				
Аренда автотранспорта с водителем, руб./час				
Минимальное количество часов аренды, час + подача, час				
Дополнительный заезд, руб.				
Ожидание сверх бесплатного, руб./мин				
Срок аннуляции заказа без штрафа, час				
Минимальный срок подачи заявки до начала поездки, час				

10

Заказчик: _____/_____

Исполнитель: _____/_____

Приложение №2

Соглашение о стандартах обслуживания корпоративного клиента (сокращенный вариант)

Клиенты, трансферное обслуживание которых Вы осуществляете, как правило, деловые или командированные клиенты, для которых важны полная определенность с трансфером, информированность, качество, пунктуальность и безопасность поездки. Выполняя заказ, Вы являетесь лицом нашей компании. Ваше отношение к работе при выполнении заказа на трансфер требует гораздо больше внимания и ответственности, чем рядовой заказ такси.

1. Требования к безопасности:

- избегайте и не создавайте аварийных, конфликтных и потенциально опасных ситуаций на дороге, игнорируйте неумелость других участников движения;
- Ваш уверенный и спокойный стиль вождения — это и спокойствие, и благодарность клиента, и залог хорошо выполненной Вами работы;
- хорошее знание города и области – Ваша ключевая компетенция, заранее выбирайте оптимальные маршруты для передвижения, учитывая особенности дорожной обстановки, наличие «пробок» и пути объезда в вашем городе;

2. Требования к Водителю:

- стиль одежды должен соответствовать правилам делового этикета и быть в классическом стиле для водителей легкового транспорта и ТС категории минивэн; Водители транспорта категорий микроавтобус, автобус должны выглядеть опрятно, быть в чистой одежде в соответствии с характером поездки (в поездках на транспорте ВИП-класса водитель должен придерживаться делового стиля, одет в деловой костюм, рубашку);

- курение при управлении автомобилем в присутствии клиента категорически запрещается;

- запрещается предвзятое отношение, грубое поведение, навязывание разговоров, обращение к клиенту только на Вы, будьте предельно вежливыми и предусмотрительными;

- не допустимы разговоры с Клиентом об оплате при безналичном расчете;

- формат и громкость музыки в салоне автомобиля должны быть только по желанию Клиента;

3. Требования к автомобилю:

- салон (без посторонних запахов, вещей и предметов); кузов (по погодным условиям) должен быть чистым без наклеек, шашечек и эмблем такси; свободное багажное отделение без посторонних предметов и вещей; автомобиль в отличном техническом состоянии (без внешних повреждений кузова и трещин стекол).

- по предварительному согласованию Вы предоставляете детское кресло или удерживающее устройство (бустер), если нет необходимости в кресле, его необходимо убрать из салона перед поездкой;

4. Требования к стандарту встречи в аэропорту, на вокзале или отеле:

- **заблаговременно** уточните в справочной службе аэропорта (вокзала) фактическое прибытие рейса (поезда) и приезжайте за 5-10 минут до приземления самолета (прибытия поезда);

- если трансфер заказан без встречи с табличкой, по прилету самолета (прибытию поезда или к отелю) **обязательно** дозвонитесь клиенту или координатору **8-800-200-4017**, сообщите о готовности к поездке и предложите помощь с доставкой багажа к автомобилю;

- сразу после звонка клиента или координатора (или получения клиентом багажа в аэровокзале), вы встречаетесь в удобном для Клиента месте и осуществляете помощь с погрузкой багажа в багажное отделение;

- ни в коем случае не сидите в машине при выходе клиента, а встречайте его возле автомобиля;

- если трансфер заказан со встречей клиента с табличкой, вы **обязательно** должны находиться в зоне выхода клиента с летного поля (багажного отделения аэропорта), вагона поезда (или в голове состава) или лобби отеля с табличкой в руке, текст таблички указан в заказе;

- время бесплатного ожидания для получения клиентом багажа в аэропорту составляет 1 час;

- время бесплатного ожидания при начале трансфера от железнодорожного вокзала – 20 минут;

- время бесплатного ожидания при подаче к отелю или по адресу – 20 минут;

- доставляйте клиентов согласно требованиям по безопасности;

- во всех случаях, когда дозвониться клиенту не удается в течении 15 минут или любых других ситуациях, влияющих на маршрут и время трансфера, вы **незамедлительно** уведомляете координатора по телефону круглосуточной службы поддержки **8-800-200-4017** (звонок бесплатный) о текущей проблеме для принятия дальнейших решений по исполнению заказа;

- для компенсации стоимости трансфера, при невозможности дозвониться пассажиру или встретиться с ним, подтвердите Ваше присутствие в аэропорту, на вокзале или в отеле, сохранив парковочные квитанции, чеки, талоны, в том числе сделайте Ваше фото на телефон с ракурсом на табло прилета самолета, прибытия поезда, стойку администратора отеля, с отражением в фотографии текущего времени. При заказе по адресу, сделайте Ваше фото на фоне таблички с адресом дома. Отправьте подтверждение на адрес 24@ru-travel.org

5. Трансфер считается невыполненным в следующих случаях:

- Клиент не смог найти водителя и после обращения в службу поддержки транспортной компании поставщика услуг и оператора Заказчика Клиентом, проблема не была решена в течение 30 минут.

- Водитель опоздал, и Клиент не использовал трансфер.

- Водитель не прибыл в соответствии с информацией расписания прибытия / отбытия рейсов, не дождался Клиента.

- Клиент не использовал услугу (отказался использовать) из-за отсутствия запрашиваемых и подтвержденных дополнительных услуг (например, ожидание Клиента в месте, указанном в заказе; детское сиденье; встреча с табличкой; дресс-код водителя; свободное багажное отделение, некурящий салон и т. д.)

Полная версия Соглашения о качестве и стандартах обслуживания изложена по ссылке:

https://ru-travel.org/docs/sla_postavshhikam_transportnyh_uslug.pdf

Заказчик:

М.П.

Исполнитель:

М.П.