



ТРЕБОВАНИЯ ПО СРОКАМ ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК (ОБРАЗЕЦ)

Категория Услуги	Перечень Услуги	Максимальные сроки по ответам стандартные	Максимальные сроки по ответам срочные
Заявка на Услуги	Подтверждение получения Заявки Субагента после ее отправки Агенту	Не более 5 мин.	Не более 5 мин.
	Комплексный контроль полноты заказа Услуги по каждой деловой поездке, проверка полноты заказа Услуги, включая: рекомендации по ранним заездам/поздним выездам и стыковкам всего комплекса Услуги, в том числе при условии заказа Услуги по одной Заявке на деловую поездку в разные интервалы времени	Постоянно	Постоянно
Авиа и ж/д	Предложение вариантов, информирование о стоимости, подтверждение наличия мест (предложение не менее 2 (Двух) вариантов, соответствующих ожиданиям клиента в части цена-качество) после получения Заявки	Не более 1 часа	Не более 30 мин
	Выписка билета после согласования Субагентом типа и вида билета	Не более 20 мин.	Не более 10 мин
Гостиницы, переговорные комнаты	Предложение по России, за ее пределами не менее 2 вариантов размещения в гостиницах и жилых помещениях, а также переговорных комнат, соответствующих ожиданиям клиента в части цена-качество после получения Заявки от 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 Услуги (авиабилеты, ж/д билеты, гостиницы, переговорные комнаты, в том числе групповая Заявка	Обработка Заявки на комплекс Услуги по РФ и СНГ после получения Заявки Агентом	Не более 6 часов	Не более 3 часов
	Обработка Заявки на комплекс Услуги за границей после получения Заявки Агентом	Не более 8 часов	Не более 4 часов



Категория Услуги	Перечень Услуг	Максимальные сроки по ответам стандартные	Максимальные сроки по ответам срочные
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 Поставщика	-
Возвраты	Оформление возврата Услуг после получения Заявки Агентом	Техническое оформление возврата в течение 2 часов	-
	Документационное оформление возврата и штрафов с внесением в отчетную документацию после получения Заявки Агентом	Не позднее 1 (Одного) рабочего дня с даты обработки возврата	-
Претензии	Подтверждение получения претензии Субагента	24 часа с момента получения	-
	Ответ на претензию, возникшую по вине Агента	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	В течение 3-х рабочих дней после согласования оказанных услуг Субагентом или незамедлительно через ЭДО	-
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

2

АГЕНТ:

СУБАГЕНТ:

Генеральный директор:

_____ / _____ /

М.П.

_____ / _____ /

М.П.