

## Уважаемый Клиент!

Для того чтобы Ваши встречи с нашей компанией были всегда приятными, а поездки удобными и выгодными, мы разработали специальную **ПАМЯТКУ**, содержащую простые правила и советы. Выполняя их, Вы поможете нам в решении самой главной задачи – **задачи качественного обслуживания клиентов.**

### ПАМЯТКА КЛИЕНТУ.

#### 1. Как оформить заказ?

Для заказа такси эконом, комфорт, бизнес и представительского классов, а также микроавтобусов и автобусов **необходимо** позвонить по телефону **789-84-83** и представиться нашим корпоративным (частным) клиентом, сообщить, что хотите сделать заказ.

Далее ответить на вопросы оператора, уточняющие компанию, от которой делается заказ, ФИО, и свой ПИН-код и некоторые особенности поездки:

- дата и время подачи автомобиля к адресу;
- ФИО пассажира, его мобильный телефон;
- адрес подачи с указанием особенностей парковки (**Внимание!!!** Место парковки должно гарантировать безопасное беспрепятственное движение и свободное маневрирование автотранспортного средства);
- маршрут и конечный адрес поездки;
- при заказе трансфера на встречу пассажира в аэропорту или на железнодорожном вокзале необходимо обязательно указать название аэропорта (вокзала) прибытия, номер рейса самолета и пункт вылета (или пункт убытия, номер поезда и вагон);
- потребность в услугах встречи водителя с табличкой

**Заказы принимаются call-центром в круглосуточном режиме.**

#### Наш совет:

Несмотря на то, что мы делаем все возможное для того, чтобы автомобиль прибыл к Вам точно в срок к указанному в заказе времени начала поездки, непрогнозируемые «пробки» на дорогах Москвы могут привести к некоторому опозданию на Ваш заказ и увеличению продолжительности поездки. При любых непредвиденных обстоятельствах, связанных с Вашим заказом, мы сразу же уведомляем Вас об изменении ситуации. Именно для этого мы просим Вас всегда предоставлять номер контактного мобильного телефона. Рекомендуем Вам для поездок в часы «пик» планировать время выезда на 30-60 минут раньше обычного и следовать нашим рекомендациям для расчета времени в пути:

- времени вылета рейса, так как Вам понадобится как минимум 2-3 часа на путь следования и 2 часа на регистрацию, которая, как при поездках в аэропорт мы рекомендуем Вам указывать время подачи автомобиля за 4-5 часов до вылета, начинается за 2 часа и заканчивается за 40 минут до вылета самолета. Стоимость такой услуги фиксированная и не зависит от времени нахождения в пути. При оформлении заказа для поездки на Ж/Д вокзал рекомендуемое время подачи автомобиля - не менее чем за 2 часа до отправления поезда в зависимости от Вашей удаленности.

- Обратите, пожалуйста, внимание, что кроме поездки Вам понадобится время для того, чтобы проверить и подписать слип, найти поезд и вагон. Не рискуйте важными для Вас мероприятиями!

- При планировании поездки в часы «пик» (с 8 до 10 утра, и с 18 до 20 часов вечера) а также в пятницу, мы рекомендуем Вам рассчитывать время выезда на 40-60 минут раньше обычного.

**Обратите внимание**, что решение по определению времени подачи принимает пассажир, Компания не несет ответственность в случае Вашего опоздания к рейсу.

При желании заказчик может оформить заказ на подачу автомобиля с салоном, в котором предусматривается курение пассажиров. Данная информация указывается заказчиком при оформлении заявки.

#### Это важно:

После заполнения заявки оператор в обязательном порядке сверит с Вами информацию по заказу и назовет номер Вашего заказа. Просим Вас внимательно прослушать эту информацию и при необходимости внести корректировку или исправить неточности. Если Вы делаете заказ по факсу или по электронной почте - обязательно дождитесь подтверждения приема заявки с номером Вашего заказа, только после этого заказ считается официально принятым.

Если Вы не получили подтверждения – обязательно перезвоните для уточнения по телефону **789-84-83**.

#### 2. Как происходит распределение и выполнение заказа?

Распределение заказов происходит в режиме реального времени за 3 часа до времени подачи, указанного в заявке. Заказы на ранние утренние часы (с 5.00 до 9.00) распределяются предварительно, начиная с 20.30 предыдущего дня. Поэтому для удобства пассажиров, а также оперативного и качественного выполнения утренних заявок мы рекомендуем оформлять заказы на утренние поездки заблаговременно, т.е. до 20.30.

На заказ направляется ближайший к адресу подачи свободный автомобиль. Следует заметить, что предварительные заказы, сделанные за несколько дней до подачи, не имеют преимуществ и распределяются в общем порядке.

После присвоения автомобиля, клиенту отправляется СМС - уведомление:

Первое СМС сообщение приходит пассажиру о присвоении автомобиля, второе - о подаче автомобиля по адресу.

**Внимание!!!** СМС - оповещения являются дополнительным сервисом, введенным для удобства отслеживания клиентом стадий выполнения заказа, и отправляются автоматически.

По факту подачи машины диспетчер **обязательно** продублирует и сообщит Вам по телефону номер и цвет автомобиля. Именно этот контрольный звонок является подтверждением того, что наш водитель ждет Вас и готов к поездке, также Вы можете использовать бесплатное десятиминутное ожидание, которое отсчитывается со времени, на которое Вы сделали заказ. По его истечению начнется поминутная тарификация ожидания.

**Это важно!!!** Если Ваш контактный телефон - мобильный, **всегда** держите его в доступном для звонка режиме, в противном случае мы не гарантируем успешного выполнения заказа.

В случае форс-мажорных обстоятельств, а также при сложной дорожно-транспортной обстановке, повлекших возможное опоздание автомобиля более чем на 10 минут, наш диспетчер незамедлительно сделает Вам звонок - предупреждение для того, чтобы узнать Ваше решение и при необходимости соединить Вас с водителем.

При отсутствии свободного автотранспорта мы проинформируем Вас о невозможности выполнения заказа незамедлительно.

После выполнения заказа Вы должны обязательно проверить заполненный водителем бланк с информацией о маршруте и времени в пути, а также поставить в нем свою подпись. При неподписанном слипе данные по заказу заполняются по отчету водителя и в дальнейшем не корректируются. В этом же бланке Вы можете написать свое мнение о поездке, а также свои пожелания или замечания.

### **3. Какие дополнительные особенности необходимо знать при заказе трансферов в (из) аэропорт(а)?**

#### **3.1. Трансфер «Москва-Аэропорт»:**

При заказе трансфера из гостиницы необходимо обязательно указать не только её название, но и точный адрес с указанием корпуса и подъезда. Рекомендуем Вам указать номер комнаты, в которой Вы проживаете, это создаст дополнительные гарантии для принятия решения при возникновении нестандартных ситуаций. Наш водитель будет ожидать в указанном Вами месте с табличкой.

Если Вы не встретили водителя в холле - **позвоните по телефону 789-84-83** в наш Call-центр, который работает в круглосуточном режиме для уточнения ситуации.

В случае если Вы планируете остановиться по пути в аэропорт или вернуться обратно в город - обязательно предупредите оператора об этом при заказе. Трансфером считается поездка, которая у Вас началась с последнего адреса, после которого Вы уже не делали остановок.

#### **3.2. Трансфер «Аэропорт-Москва»:**

Встреча в аэропорту осложнена большим количеством встречающих лиц, а также вероятностью следующих ситуаций:

- справочная аэропортов зачастую даёт неверную информацию по точному времени прилета, особенно в том случае, когда самолет прилетает ранее заявленного в расписании времени.
- рейс приземлился по форс-мажорным обстоятельствам в другом аэропорту
- рейс задерживается
- изменился номер рейса

Во всех этих случаях Вам необходимо в обязательном порядке позвонить по телефону **789-84-83** и узнать, присвоена ли машина к Вашему заказу и направляется ли она в аэропорт, а также скоординировать дальнейшие действия. Если Вы сразу не увидели водителя - никогда не следует уезжать, не согласовав это с нашим оператором. В противном случае Вам придется оплачивать подачу машины.

**Наш совет:** Как только Вы приземлились, обязательно проверьте доступность Вашего телефона, так как по факту прибытия автомобиля наш оператор обязательно позвонит Вам, а также Вы получите СМС-уведомление, в котором указаны сведения о машине и информация о том, что водитель Вас встречает с табличкой.

Встреча происходит в зале «Прилёта» - наш водитель будет ожидать Вас с табличкой при выходе с рейса.

Если Вы не встретили водителя - обязательно позвоните по телефону **789-84-83**, и наш диспетчер уточнит сложившуюся ситуацию и скоординирует процесс Вашего взаимодействия с водителем. Если Вы не свяжетесь с нами, Ваша встреча с водителем не может быть гарантирована.

#### **3.3. Каким образом оплачиваются платные стоянки?**

Обращаем Ваше внимание на то, что услуги парковки в аэропортах и на вокзалах являются платными и оплачиваются Вами по предъявленному водителем чеку. Он же позволяет отследить время въезда автомобиля на стоянку, которое подтверждает своевременность подачи. Если Вы хотите, чтобы водитель ждал Вас на ближайшей бесплатной стоянке и въехал на территорию аэропорта или Ж/Д вокзала по вашему звонку - Вы должны знать, что для этого водителю понадобится некоторое время (от 5 до 20 минут в зависимости от дорожно-транспортной обстановки), а также в этом случае Вы не сможете отследить время подачи машины.

### **3.4. Должен ли водитель оказывать пассажиру помощь в переносе багажа?**

Обязанность водителя ограничивается тем, что он должен помочь Вам погрузить Ваши вещи в багажник. Обращаем Ваше внимание, что водитель не выполняет функции носильщика или грузчика. Он может по собственному желанию оказать Вам посильную помощь.

### **4. В каких случаях водитель может отказаться от выполнения заказа?**

**Водитель может отказаться от выполнения заказа в следующих случаях:**

- багаж пассажира превышает нормы веса и габаритов, разрешенных для этого вида автотранспорта, или не имеет специальной упаковки, необходимой в соответствии со свойствами и характером перевозимых предметов
- количество пассажиров превышает количество посадочных мест
- перевозка животных без специальных контейнеров
- пассажиры создают водителю перевозчика препятствия для управления автомобилем, вмешиваются в его управление, оскорбляют водителя, употребляют в салоне автомобиля алкогольные напитки или наркотические вещества.

### **5. Что должен соблюдать Пассажир для того, чтобы поездка прошла успешно?**

**Пассажир должен:**

- соблюдать в течение всей поездки Правила дорожного движения, в том числе - использовать ремни безопасности, в противном случае – водитель имеет право не начинать движение
- бережно относиться к автотранспортному средству, а также нести материальную ответственность за его порчу и при необходимости - возместить стоимость причиненного ущерба
- отвечать за сохранность личных вещей и ценностей, водитель не несет ответственность за вещи, забытые в салоне автомобиля
- соблюдать этику поведения при общении с водителем, высказывать предложения и пожелания по поездке в корректной форме. при обсуждении маршрута следования учитывать профессиональное мнение водителя о целесообразности и безопасности определения пути движения, а также его персональную ответственность за оптимальный выбор маршрута и качественное выполнение заказа.

### **6. Контроль качества предоставляемых услуг**

Со стороны Компании ведется постоянный мониторинг уровня предоставляемых услуг. С водителями и сотрудниками диспетчерской службы проводится постоянная работа по повышению качества обслуживания пассажиров.

При выявлении нарушений стандартов обслуживания заказчик (пассажир) также может оставить свои пожелания и предложения, позвонив по телефону диспетчерской службы **789-84-83**.

В случае выявления автомобилей, не удовлетворяющих требованиям клиентов, а также водителей, нарушающих условия обслуживания, информация по автомобилю вносится в «Черный список водителей» и в дальнейшем водитель отстраняется от выполнения заказов Вашей Компании.