

Инструкция № _____ (позывной) и правила сотрудничества

с Информационно - Диспетчерской Службой *AUTOBOND*

Информационно - Диспетчерская Служба *AUTOBOND* (далее ИДС)

и Ф.И.О. _____ (далее водитель) договорились о нижеследующем

1. При выполнении заказов от Информационно - Диспетчерской Службы *AUTOBOND*
 - 1.1 Внешний вид водителя должен быть опрятным. Не допускается – шорты, майки, тапочки и т.п. Водитель выходит на линию в эмоционально – уравновешенном и адекватном состоянии во избежании конфликтов с клиентами.
 - 1.2 Автомобиль выходящий на линию, должен быть чистым как снаружи, так и внутри. Исправное техническое состояние и внешний вид обязательны. Я понимаю что несоответствие данным положениям негативно отражается на моем имидже и отношении клиентов к ИДС.
 - 1.3 Выход в эфир, постановка и снятие со стоянки, принятие заказа, отзыв клиенту, просчет маршрута и все иные действия производятся только с мобильного терминала, принадлежащего водителю.
 - 1.4 Под терминалом подразумевается мобильный телефон оговоренный в прилагаемом к договору листе с моделями.
2. Принятие заказа.
 - 2.1 Подача машины на адрес до 10-15 минут (кроме отдаленных мест и районов)
 - 2.2 Если я занял очередь – это означает мою готовность принять заказ, и быть в течении 10-15 минут на указанном оператором адресе (не зависимо от того каким я стоял в очереди). Если мне выдали заказ и Я не могу его принять (не подтверждаю заказ в телефоне более 1 минуты), меня снимают с заказа и стоянки в *свободный эфир*. Если же получилось так, что Я приняв заказ не смог подать в оговоренное стандартное время автомобиль к клиенту, допустив отказ клиента или нанеся своими действиями моральный или материальный ущерб клиенту (опоздание на самолет, автобус, поезд) заказ оформляют на меня и я с этим согласен. Я понимаю, что в этой ситуации с меня могут требовать возместить убытки понесенные клиентом (билеты). Я понимаю, что оператор выполнил свою часть работы и от того что я не довел ее до логического завершения это не снимает с меня финансовых обязательств перед ИДС. (заказ закрывается на меня)
3. Приезд водителя к месту заказа (на адрес)
 - 3.1 Подъехав к месту заказа, водитель сообщает оператору, через мобильный терминал, что он (она) на месте.
 - 3.2 При заказе автомобиля на определенное время (предварительный заказ), у клиента есть 5 бесплатных минут для выхода к автомобилю! (далее считается платный простой исходя из тарифа)
 - 3.3 При текущем заказе, после отзвона оператора, у клиента есть до 10 минут для выхода к автомобилю! (далее считается платный простой исходя из тарифа)
 - 3.4 При истечении 15 минут водитель просит оператора перезвонить клиенту и предупредить о платном простое.
 - 3.5 Если при нахождении автомобиля на адресе оператор не может связаться с клиентом или платный простой автомобиля превышает 20 минут и клиент не выходит, водитель вправе уехать с адреса, согласовав с диспетчером и с его разрешения.
4. Выход клиентов к автомобилю
 - 4.1 Запрещено курение в автомобиле во время ожидания и при клиенте.
 - 4.2 Если клиент имеет багаж – водитель выходит из машины, открывает багажник и кладет багаж. После приезда в пункт назначения Водитель выходит и подает багаж клиенту.
 - 4.3 После того, как клиент сел в машину и начали движение- Водитель сообщает об этом оператору.
 - 4.4 Вести себя с клиентами нужно вежливо и корректно!
5. Расчет стоимости поездки и взаимоотношения с ИДС.
 - 5.1 Водитель выбирает оптимальный маршрут движения (учитывая дорожную ситуацию и согласовав с клиентом)
 - 5.2 Если, по просьбе клиента, происходит остановка в пути (не нарушая правил дорожного движения и не создавая помех работе общественного транспорта), то расчет простоя начинается с третьей минуты (2-е в подарок).
 - 5.3 Определение стоимости поездки производится исключительно оператором. При этом стоимость поездки может быть фиксированной оператором (поездка по маршруту + простой) или может быть применена шкала расчета проезда по пробегу + простой и остановки.
 - 5.4 По окончании маршрута водитель связывается с оператором (если были изменения маршрута) в присутствии пассажиров для просчета стоимости поездки.
 - 5.5 Я обязан иметь сдачу с суммы 200 гривен. Если нет возможности дать клиенту сдачу Я ищу варианты для размена купюр и решения данного вопроса. Расчет с клиентами производится только в национальной валюте Украины. Все остальные расчеты недопустимы и Я понимаю что в связи с этим Я могу понести административную ответственность, согласно Украинского законодательства.
 - 5.6 Если стоимость поездки изменена мною самостоятельно и клиент пожаловался на меня в ИДС, то я знаю о штрафных санкциях в мою сторону в 10-и кратном размере от суммы превышения.
 - 5.7 Я занимаюсь предпринимательской деятельностью. Я знаю о том, что должен иметь весь необходимый перечень разрешительных документов (регистрация СПД, лицензии, оплата налогов и сборов и т.п.) для перевозки пассажиров. Отсутствие которых влечет штрафы и наказания со стороны Украинского законодательства. Все вопросы, которые вытекают из-за отсутствия разрешительных документов являются только моими и никаких претензий к ИДС *AUTOBOND* я не имею и предъявлять не могу.
 - 5.8 Я понимаю, что в случае недоразумений любого характера ИДС *AUTOBOND* в праве предоставить государственным контролирующим органам мои контактные данные.
 - 5.9 Я обязан иметь и выдать клиенту чек о сумме полученных мною денег за проезд независимо от ее размера. Если у меня нет чека, и поездка отменяется, я понимаю, что это моя вина и заказ оформляется на меня.
6. Общение с клиентами и оператором
 - 6.1 Я, как водитель и владелец автомобиля понимаю, что мое отношение к клиентам должно быть лояльным и сдержанным. Я понимаю, что Я работаю в службе сервиса. Я обязуюсь при возникновении любых разногласий с клиентами решать ситуацию на месте не допуская конфликтных ситуаций.
 - 6.2 Запрещено грубить оператору и водителям, выяснять отношения, тем более при клиентах!
7. Поездки по безналичному расчету.
 - 7.1 Оператор обязан предупредить водителя о безналичной поездке – примечанием в заказе.
 - 7.2 Просчет стоимости поездки происходит так-же как и при наличном заказе
8. Расчет с водителем по заказам в безналичной форме происходит в виде погашения оплаты за заказы, обязательных, рекламных и иных платежей вытекающих из взаиморасчетов водителя сотрудничающего с ИДС.

9. Работа при плохих погодных условиях (сильный туман, гололед, ливневые осадки, снежные заносы и т.п.). Стоимость проезда повышается в процентном соотношении. Водитель самостоятельно не имеет права изменять тариф проезда.
10. Каждый водитель сотрудничающий с ИДС понимает, что выход на работу в утренне время (с 05-00 – 8-30) только приветствуется руководством компании.

11 . Осмотр автомобилей, страховка и работа в других ИДС и службах.

11.1 Администрация периодически осматривает автомобили.

При выявлении повреждений внешнего вида и салона автомобиля ИДС в праве не допустить водителя к получению заказов до устранения повреждений. Если водитель не предпринимает мер к устранению, он не допускается к получению заказов и временно отстраняется от работы, (до момента устранения)

11.2 Обязательное условие – страховка пассажиров.

11.3 Компания проводит лояльную политику, если водитель сотрудничает с несколькими ИДС – это его выбор и его право. Но при принятии и выполнении заказов от ИДС *AUTOBOND* он обязан иметь в салоне рекламные визитки, проспекты или иные рекламные материалы выданные ИДС. И ни каким образом не дать усомниться клиенту, что последний получает услугу в автомобиле другой компании, отличной от *AUTOBOND*.

12. Форс-мажор при приезде на адрес

12.1 Водитель, прибыв на адрес, вправе отказать клиенту в вежливой форме объяснив свой отказ в случае: сильного алкогольного опьянения, неадекватного поведения, явного загрязнения, невозможности посадить в автомобиль большее количество людей, чем предусмотрено количеством посадочных мест в автомобиле, невозможность разместить багаж в багажнике автомобиля или в салоне, клиент не предупредил о перевозке животных либо предложить полурторный тариф (кроме мелких животных находящихся в сумках, клетках и специальных боксах предусмотренных для их транспортирования)

13 Взаимосчисления за заказы _____ / _____ % от стоимости заказов

Абонентская плата _____ гривен в СУТКИ/ НЕДЕЛЮ / МЕСЯЦ / за использование программного обеспечения

При отказе водителя от своего или партнерского заказа начисляется ШТРАФ. (сумма снимается с баланса водителя).

Если принятый заказ водителем не имеет пункта окончания маршрута (по городу) и водитель не посчитал реальный маршрут через нашу диспетчерскую, то стоимость заказа закрывается за водителем от 100 гривен!

Я понимаю, что данные условия сотрудничества сугубо индивидуальны и могут подлежать изменению по согласованию сторон в письменной форме. Я обязуюсь не распространять наши договоренности третьим лицам во избежание недоразумений. Я понимаю, что данный договор является конфиденциальной информацией между мною и ИДС, и может быть истолкован неверно кем-либо. Я ознакомился с вышеизложенным и обязуюсь выполнять все требования изложенные в данном договоре или изменения к нему вытекающие из условий сотрудничества. Любые другие изменения оговариваются и данный договор изменяем по согласованию нижеподписавшихся сторон. Если меня не устраивают условия сотрудничества, я свободен в своем выборе.

Информационно – Диспетчерская Служба *AUTOBOND*

Водитель

Ф.И.О. _____

Марка автомобиля _____

Кондиционер__ ГБО__ Тонировка__ Кол-во мест __

Гос.Номер _____

Цвет. _____

Домашний адрес _____

Телефон. _____

Все данные приведенные мною, являются точными и правдивыми

Подпись _____