

**WYMAGANIA ODNOŚNIE ZAPEWNIENIA I REALIZACJI USŁUG VALET PARKING NA
LOTNISKU CHOPINA W WARSZAWIE**

1. Wykonawca podejmuje się stworzenia i świadczenia usługi Valet Parking na Lotnisku Chopina w Warszawie w zakresie:
 - a) zapewnienia personelu realizującego usługę w trybie 24h/7 dni w tygodniu w tym w dni ustawowo wolne od pracy w liczbie niezbędnej do sprawnego realizowania usługi wszystkim zainteresowanym klientom w zakresie:
 - odbierania i wydawania pojazdów klientom,
 - relokacji pojazdów we wskazane miejsca,
 - udzielanie informacji klientom,
 - wykonywania oględzin przekazywanych pojazdów i sporządzania protokołów o przekazania/przejęcia pojazdów, zawierającego opis stanu technicznego, w tym opis uszkodzonych elementów; protokół będzie podpisywany przez obsługę realizującą usługę relokacji pojazdów oraz posiadacza pojazdu w momencie jego przekazywania, w tym wykonania przynajmniej 4 szt. zdjęć (po 1 zdjęciu z każdej strony); zdjęcia będą załącznikiem do protokołu
 - realizacja dodatkowych usług zgodnie z ofertą valet parking,
 - rozliczenia wjazdów/wyjazdów/czasu parkowania na parkingach PPL,
 - koordynacja ruchu pojazdów korzystających z usługi,
 - kontakt z obsługą parkingów Lotniska Chopina w celu sprawnego realizacji usługi,
 - prowadzenie i aktualizowanie bazy danych pojazdów uprawnionych do korzystania z usługi,
 - pełna, kompleksowa obsługa klientów rezerwacji usługi valet parking (rezerwujących miejsca parkingowe poprzez stronę internetową Lotniska Chopina),
 - obsługa skrzynki pocztowej email, prowadzenie korespondencji, obsługa i weryfikacja systemu rezerwacji,
 - przekazywanie do PPL informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji zgłaszanych przez klientów korzystających z usługi valet parking,
 - korzystanie z systemu parkingowego zainstalowanego na terenie Lotniska Chopina w celu zapewnienia usługi,
 - pobieranie opłat za przedłużenie rezerwacji usługi i ewentualną sprzedaż usług dodatkowych,
 - wystawianie faktur VAT Klientom,
 - nadzór i sprawowanie kontroli nad czystością i jakością przechowywanego w ramach usługi mienia,
 - pełna obsługa systemów przeznaczonych do realizacji usługi, będących w gestii Wykonawcy,
 - zapewnienie odpowiedniego utrzymania powierzonego mienia i stała kontrola nad jego przechowywaniem w systemie 24 godziny /7 dni w tygodniu,
 - informowanie wskazanych służb PPL o zagrożeniach i nieprawidłowościach pojawiających się w trakcie realizacji usługi valet parking,
 - weryfikacja i kompletowanie dokumentacji finansowej w ramach realizowanych usług,
 - wprowadzanie numerów rejestracyjnych do systemu parkingowego oraz ich modyfikacje,
 - b) Zapewnienia we własnym zakresie i na własny koszt narzędzia do sporządzania protokołów przekazania-przejęcia pojazdów;
 - c) Zapewnienia ww działań uwzględnionych w pkt 1. a) – b) powyżej w porozumieniu z PPL, jako usługa będąca elementem oferty Lotniska Chopina w Warszawie.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania niżej wymienionych standardów przez personel obsługi parkingów:
 - znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym przez minimum jedną osobę pełniącą obowiązki obsługi klienta na danej zmianie,
 - pracowników (z wyłączeniem stanowisk biurowych) podczas wykonywania obowiązków służbowych obowiązują stroje służbowe,
 - strój służbowy czysty i wyprasowany,
 - włosy upięte, czyste i odpowiedniej długości,

- zakaz palenia tytoniu i żucia gumy w miejscu pracy,
 - spożywanie posiłków tylko w miejscach do tego przeznaczonych,
 - wymagana życzliwość, uśmiech, kompetencja i profesjonalizm oraz umiejętność radzenia sobie ze stresem,
 - niezwłoczne odbieranie telefonów i prowadzenie rozmów telefonicznych z interesantami.
3. PPL udostępni w ramach Umowy powierzchnię niezbędną do świadczenia usług, w tym punkt obsługi Valet Parking, zlokalizowany w Terminalu Lotniska Chopina, miejsca parkingowe lub miejsca odstawcze, dostęp do strefy Kiss&Fly oraz parkingu VIP Line w celu relokacji pojazdu, zaaranżowane przez PPL, miejsca pick-up oraz drop-off dla pojazdów.
- PPL może w okresie trwania Umowy zmienić lokalizację ww. powierzchni w zależności od możliwości operacyjnych lotniska.
4. Wykonawca zobowiązuje się do:
- a) korzystania z infrastruktury lotniska w sposób zapobiegający uszkodzeniu i dewastacji,
 - b) nadzoru nad powierzoną infrastrukturą,
 - c) korzystania z infrastruktury zgodnie z jej przeznaczeniem i wymaganiami technicznymi,
 - d) niezwłocznego zgłaszania wszelkich nieprawidłowości w funkcjonowaniu infrastruktury lotniska odpowiednim podmiotom odpowiedzialnym za ich naprawy i konserwację,
 - e) udostępniania infrastruktury PPL na każde jego wezwanie w celu umożliwienia PPL dokonywania okresowej kontroli w zakresie prawidłowości jej eksploatacji.
5. W przypadku uszkodzenia infrastruktury z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca dokona naprawy infrastruktury na własny koszt i ryzyko. W przypadku utraty części infrastruktury lub stwierdzenia przez PPL jej uszkodzenia z winy Wykonawcy, a niemożliwego do naprawienia, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zakupu części infrastruktury zastępujących utracone lub uszkodzone części.
6. PPL zakupi wszelkie materiały eksploatacyjne i biurowe niezbędne do świadczenia usługi Valet Parking.
7. Dokonywanie miesięcznych rozliczeń biletów parkingowych przekazywanych przez PPL do celu bezkosztowego wyjazdu klientów Valet Parking z Parkingu Premium.
8. Dokonywanie miesięcznych rozliczeń voucherów usług dodatkowych przekazywanych przez PPL w celu realizacji polityki promocji i sprzedaży Usługi