

POK - punkt obsługi klienta

Działanie	Odpowiedzialność	lokalizacja 1	lokalizacja alternatywna	czas realizacji
Bieżące monitorowanie systemu rezerwacyjnego PHQ	Wykonawca	POK	zdalnie (koordynator)	na bieżąco
Bieżące monitorowanie rozkładu lotów Lotniska Chopina w celu zapewnienia sprawnego obsługi wydawania pojazdów klientom po zrealizowanym parkowaniu	Wykonawca	POK	zdalnie (koordynator)	na bieżąco
Oczekiwanie na odbiór od Klienta samochodu	Wykonawca	POK Odloty/Drop-off (K&F, Parking VIP Line)	inna uzgodniona przez Strony	5 min przed planowanym podjazdem
Wskazanie klientowi miejsca do zaparkowania	Wykonawca	Drop-off	inna uzgodniona przez Strony	na bieżąco
Weryfikacja rezerwacji klienta vs. podstawiony samochód	Wykonawca	Drop-off / POK odloty	inna uzgodniona przez Strony	w trakcie obsługi klienta
Oględziny pojazdu i spisanie protokołu przekazania/przejęcia (w tym pobranie informacji o terminie i numerze rejsu powrotnego)	Wykonawca	Drop-off	inna uzgodniona przez Strony	w trakcie obsługi klienta
Sprzedaż usług dodatkowych (FT, ExL, Business Pass) + pobranie płatności i wydanie vouchera	Wykonawca	Drop-off / POK odloty	inna uzgodniona przez Strony	w trakcie obsługi klienta
Przewóz pojazdu z miejsca drop-off na parking P2	Wykonawca		uzgodniona przez Strony	
Bieżąca obsługa klienta, odpowiedzi na pytania, udzielanie informacji	Wykonawca	POK, Drop-off, Pick-up	inna uzgodniona przez Strony	na bieżąco
Koordynacja odstawiania pojazdów do miejsca Pick-up na przylotach	Wykonawca	POK, Pick-up	inna uzgodniona przez Strony	na bieżąco
Podstawianie pojazdów do miejsca wydania pojazdu Klientowi o godzinie i w terminie zgodnie z planowanym przylotem danego pasażera	Wykonawca	Pick-up	inna uzgodniona przez Strony	nie później niż 10 minut po lądowaniu samolotu z danym klientem
Przechowywanie kluczyków w bezpieczny sposób	Wykonawca	POK przyloty	brak	od momentu przekazania kluczy przez klienta do momentu zwrotu kluczy klientowi
Koordynacja wydań kluczyków do pojazdów zwracanych klientom wraz z biletem uprawniającym do wyjazdu bez ponoszenia dod. opłat	Wykonawca	POK przyloty	brak	od momentu przekazania kluczy przez klienta do momentu zwrotu kluczy klientowi
Weryfikacja klientów odbierających pojazdy	Wykonawca	POK przyloty	inna uzgodniona przez Strony	w trakcie zwrotu pojazdu klientowi
Wypełnianie i podpisywanie z klientem protokołu przekazania pojazdu klientowi	Wykonawca	Pick-up	inna uzgodniona przez Strony	w trakcie zwrotu pojazdu klientowi
Wydawanie klientowi kluczyka oraz biletu wyjazdowego	Wykonawca	Pick-up	inna uzgodniona przez Strony	w trakcie zwrotu pojazdu klientowi
Kalkulacja czasu parkowania pojazdów które przekroczyły deklarowany czas postoj	Wykonawca	POK przyloty	inna uzgodniona przez Strony	przed rozpoczęciem procedury zwrotu pojazdu
Przyjmowanie dopłat za przekroczony czas parkowania	Wykonawca	POK przyloty, Pick-up	inna uzgodniona przez Strony	na początku procedury zwrotu pojazdu
Przekazywanie wsadu do odpowiedzi na reklamację w ciągu maksymalnie 2 dni roboczych od przesłania zapytania	Wykonawca	online	brak	na bieżąco
Przekazywanie danych klientów występujących o fakturę poza systemem rezerwacyjnym	Wykonawca	online	brak	na bieżąco, przynajmniej 1 raz na dobę
Przechowywanie pojazdów na parkingu P2 lub w innej lokalizacji uzgodnionej przez Strony	Wykonawca	P2		zgodnie z zapotrzebowaniem
PPL:				
Wykonanie odpowiedniego brandingu usługi na infrastrukturze Lotniska Chopina	PPL	elementy infrastruktury	brak	przed rozpoczęciem świadczenia usługi
Zarządzanie i utrzymanie infrastruktury przekazanej wykonawcy: miejsca drop-off, miejsca pick-up, punkt obsługi klienta na poziomie odlotów i przylotów, miejsca parkingowe na P2 i inne elementy infrastruktury uzgodnione przez Strony	PPL	cała infrastruktura	brak	przed rozpoczęciem świadczenia usługi
Utrzymanie systemów przekazanych wykonawcy	PPL	cała infrastruktura	brak	w trybie ciągłym
Przechowywanie pojazdów na parkingu P2 lub w innej lokalizacji uzgodnionej przez Strony	PPL	P2	inna uzgodniona przez Strony	zgodnie z zapotrzebowaniem
Zapewnienie i utrzymanie systemu do rezerwacji usługi wraz z odpowiednio skonfigurowanym produktem	PPL	cała infrastruktura	brak	w trybie ciągłym
Zapewnienie miejsc parkingowych na parkingu zlokalizowanym przy Terminalu w liczbie odpowiadającej liczbie rezerwacji	PPL	P2	inna uzgodniona przez Strony	zgodnie z zapotrzebowaniem
Zapewnienie zamykanego na klucz punktu obsługi klienta na poziomie przylotów	PPL	POK przyloty	inna uzgodniona przez Strony	w trybie ciągłym
Zapewnienie przepustek dla osób realizujących usługę	PPL	nie dotyczy	nie dotyczy	przed rozpoczęciem świadczenia usługi
Zapewnienie szkoleń lotniskowych dla osób realizujących usługę	PPL	nie dotyczy	nie dotyczy	przed rozpoczęciem świadczenia usługi