



KOMUNIKAT 8/2024

z dnia 05.03.2024

dot. wyłączenia pola „uwagi”

Szanowni Państwo,

Od lat stawiamy bezpieczeństwo i jakość świadczonych przez nas usług na najwyższym możliwym poziomie i stale dążymy do tego, aby każdy pasażer był w pełni zadowolony z podróży naszymi autokarami.

Niestety w ostatnim czasie zauważamy, iż w momencie przyjęcia pasażerów na pokład autokaru często dochodzi do sytuacji konfliktowych związanych z przydzieleniem miejsca pasażerowi. Głównym powodem tych sytuacji jest nadużywanie możliwości wpisywania „uwag na wyjazd” do biletu. Dotyczy to biletów kupowanych zarówno w sieci agencyjnej, jak i elektronicznie.

Pola w bilecie „uwagi na wyjazd” oraz „uwagi na powrót” przeznaczone są na informacje ważne lub konieczne do realizacji usługi, np. przejazd osoby niepełnosprawnej, wymagającą pomocy, lub dziecka podróżującego samodzielnie itp.. Wpisywanie oczekiwań dotyczących konkretnego miejsca w autokarze albo innych preferencji bez uzgodnienia z nami wprowadza wielu Pasażerów w błąd. Zawsze takie uwagi traktowane były przez nas jak prośby pasażerów, niestety nie zawsze mogliśmy sprostać tym oczekiwaniom.

Po umieszczeniu takich zapisów w uwagach do biletu, pasażerowie wybierają się w trasę z przekonaniem, iż zostało im zarezerwowane miejsce, o które poprosili. Niestety zdarzało się wiele przypadków, że do jednego autokaru zgłaszało się kilku, a nawet kilkunastu pasażerów często z tą samą preferencją dotyczącą miejsca lub części autokaru, a nawet z tym samym przydzielonym numerem miejsca. Takie sytuacje wywołują oburzenie i dyskomfort naszych Pasażerów jeszcze przed rozpoczęciem ich podróży. Prowadzi to także do dezorganizacji wyjazdu i niejednokrotnie wpływa na opóźnienie linii.

W związku z tym postanowiliśmy, że od w najbliższych dniach edycja pola „uwagi” będzie systemowo zablokowana. Jednocześnie informujemy, że pole „uwagi” zostało już wyłączone w systemie rez.pl oraz na naszej stronie internetowej. Dopisanie ważnych uwag do biletu będzie możliwe jedynie za pośrednictwem infolinii, która taką uwagę zamieści w odpowiednim miejscu. Przypominamy jednocześnie, że zgodnie z zapisami naszego regulaminu, bilet sprzedawany jest bez przydziału określonego numeru miejsca w autokarze. Konkretnie miejsca są przydzielane Pasażerowi przez załogę autokaru.

Cenimy naszą wieloletnią współpracę, której celem nadrzędnym jest satysfakcja naszych wspólnych klientów. Mamy nadzieję, że zmiana ta wyeliminuje do minimum sytuacje powodujące niezadowolenie naszych Pasażerów.

W przypadku pytań zapraszamy do kontaktu z Działem Marketingu pod adresem marketing@sindbad.pl lub telefonicznie pod numer +48 77 549 49 06, +48 77 549 49 14.

