

Регламент работы службы доставки ООО «АРТАНС»

1. Для оказания «Услуги доставки» менеджер обязан выбрать вместе с клиентом вариант доставки («На улицу», «Доставка до двери» «Доставка до офиса»), сообщить стоимость доставки, ознакомить с условиями передачи товара клиенту и выяснить всю необходимую информацию.

2. Менеджер на основании информации, полученной от клиента, формирует «Заявку на доставку», в которой указывает все нюансы доставки с необходимыми комментариями:

- ✓ вариант Услуги доставки: «На улицу», «Доставка до двери» «Доставка до офиса»
- ✓ дату доставки
- ✓ точный адрес, в том числе населенный пункт, улица, номер дома (корпус, строение),
- ✓ при услуге «Доставка до офиса»: номер квартиры, офиса, код домофона, наличие лифта
- ✓ особенности подъезда к дому (с какой улицы, двор, арка, место для разгрузки);
- ✓ сообщить о пропускном режиме для автомобиля (заказать пропуск при необходимости)
- ✓ возможность парковки, наличие шлагбаума
- ✓ номер телефона, Ф.И.О. того, кто примет заказ на адресе.

3. Служба доставки ООО «АРТАНС» доставляет заказ в интервале времени с 10.00 до 18.00 в рабочие дни, в течение дня, точно к указанному времени доставка НЕВОЗМОЖНА!

Водитель-экспедитор обязан позвонить клиенту накануне дня доставки.

В день доставки водитель-экспедитор обязан позвонить клиенту за 30-60 мин до прибытия на согласованный адрес доставки. Если в течение 20 минут клиент не отвечает на звонок, водитель-экспедитор обязан позвонить менеджеру. Если ситуация не изменится, доставка переносится на другой день.

По прибытии на согласованный адрес доставки водитель-экспедитор звонит клиенту и предупреждает, что максимальное время ожидания клиента на адресе составляет не более 15 минут. Если клиент не появился в месте вручения в течение 15 минут, доставка отменяется, водитель-экспедитор уезжает дальше по маршруту, стоимость доставки клиенту не возвращается.

4. Доставка заказов службой доставки ООО «АРТАНС» осуществляется по Москве и за пределы МКАД не далее 10 км. За пределы МКАД далее 10 км возможность доставки оговаривается индивидуально.

5. Стоимость Услуги доставки

Стоимость Услуги доставки «На улице»:

Границы доставки	Стоимость доставки, руб.	
	Сумма заказа до 10 000 руб.	Сумма заказа больше 10 000 руб.
в пределах МКАД	590 рублей	Бесплатно
до 10 км от МКАД	790 рублей	590 рублей
от 10 км от МКАД	рассчитывается индивидуально	

6. Варианты Услуги доставки:

- «На улице»

Водитель-экспедитор выгружает заказ в указанное клиентом место в пределах 20 метров от места парковки автомобиля. В стоимость доставки включён перемещение заказа на расстояние в пределах 20 метров от места парковки автомобиля.

«Городскую парковку» автомобиля водитель-экспедитор оплачивает самостоятельно.

- «Доставка до двери» (До подъезда, до охраны, до ресепшен... на первом этаже здания)

Данный вид доставки возможен при наличии свободной парковки вблизи адреса доставки и максимального общего веса заказа в упаковке не более 100 кг!

«Городскую парковку» автомобиля водитель-экспедитор оплачивает самостоятельно.

Водитель-экспедитор выгружает заказ в указанное клиентом место в пределах 100 метров от места парковки автомобиля.

Стоимость услуги «Доставка до двери» складывается из стоимости услуги «На улице» плюс 20 рублей за 1 кг веса заказа в упаковке (но не менее 300 рублей)

- «Доставка до офиса» (До офиса, до квартиры ...)

Данный вид доставки возможен при наличии свободной парковки вблизи адреса доставки и максимального общего веса заказа в упаковке не более 100 кг!

«Городскую парковку» автомобиля водитель-экспедитор оплачивает самостоятельно.

Водитель-экспедитор выгружает заказ в указанное клиентом место в пределах 100 метров от места парковки автомобиля.

Стоимость услуги «Доставка до офиса» складывается из стоимости услуги «На улице» плюс 40 рублей за 1 кг веса заказа в упаковке (но не менее 300 рублей).

При отсутствии лифта подъем осуществляется не выше 5 этажа.

7. Передача заказа водителем осуществляется «из рук в руки».

При передаче заказа клиенту необходимо попросить клиента убедиться, что привезен именно его заказ - сверить на коробке номер заказа, также необходимо проверить совместно с клиентом нумерацию на коробках и общее количество коробок.

Например: заказ состоит из 19 мест, это значит, что клиент должен получить 19 коробок. На коробках будут наклейки с обозначением 1/19, 2/19, 3/19 и т.д., при этом первая цифра означает номер конкретной коробки, а вторая цифра указывает на общее число коробок.

Проверка заказа по количеству и качеству в момент доставки не предусмотрена. Если возникнут вопросы по качеству или количеству товара, клиент может в течение 14 дней обратиться к менеджеру, через которого был оформлен заказ или на общий телефон компании ООО «АРТАНС».

Водитель-экспедитор может предложить клиенту указать на передаточном документе (УПД) «Принято без пересчета 19 коробок».

Обязательным условием передачи заказ клиенту является указание в передаточном документе (УПД) следующих данных:

- ✓ Ф.И.О.
- ✓ должность (для юридических лиц)
- ✓ подпись лица принявшего заказ
- ✓ дата получения заказа
- ✓ Для юридических лиц потребуется предъявить оригинал доверенности, заполненной в соответствии с законодательством РФ или поставить на экземпляры передаточных документов (УПД) круглую печать организации.