

Утверждаю Генеральный директор  
 Шадрин С.В.  
 16.03.2026

**Регламент оказания Дополнительной услуги доставки заказа  
 автотранспортом АРТАНС**

Для оказания дополнительной услуги доставки заказа менеджер обязан выбрать вместе с клиентом вариант передачи заказа («На улице», «До двери» «До офиса»), сообщить клиенту стоимость дополнительной услуги, ознакомить его с условиями передачи товара и попросить клиента предоставить необходимую информацию.

1. Менеджер на основании информации, полученной от клиента, формирует «Заявку на доставку», в которой подробно указывает:
  - ✓ вариант дополнительной услуги доставки: «На улице», «До двери» «До офиса»
  - ✓ дату доставки
  - ✓ точный адрес, в том числе населенный пункт, улица, номер дома (корпус, строение),
  - ✓ при услуге «До офиса»: номер квартиры, офиса, код домофона, наличие лифта
  - ✓ особенности подъезда к дому (с какой улицы, двор, арка, место для разгрузки);
  - ✓ информацию о пропускном режиме для автомобиля (если нужно, заказать пропуск)
  - ✓ возможность парковки, наличие шлагбаума
  - ✓ номер телефона, Ф.И.О. того, кто примет заказ на адресе.
  
2. При выборе любого варианта дополнительной услуги заказ доставляется клиенту в интервале времени с 10.00 до 18.00 в рабочие дни, в течение дня. К точно указанному времени доставка НЕВОЗМОЖНА!
  
3. Водитель обязан позвонить клиенту накануне дня доставки.  
 В день доставки водитель обязан позвонить клиенту за 30-60 мин до прибытия на согласованный адрес доставки. Если в течение 20 минут клиент не отвечает на звонок, водитель обязан позвонить менеджеру для принятия решения.  
 По прибытии на согласованный адрес доставки водитель 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 уезжает дальше по маршруту, стоимость услуги доставки клиенту не возвращается.
  
4. Доставка заказов клиентам автотранспортом 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 дополнительных услуг доставки:

• **«На улице»**

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

«Городскую парковку» автомобиля водитель оплачивает самостоятельно.

Стоимость Дополнительной услуги «На улице»:

Границы доставки	Стоимость, рублей		Артикул услуги доставки в Заказе
	Сумма заказа до 10 000 рублей	Сумма заказа больше 10 000 рублей	
в пределах МКАД	590 руб.	Бесплатно	9020-000-001 «Доп услуга Т1»
до 10 км от МКАД	790 рублей	590 рублей	9020-000-002 «Доп услуга Т2»
от 10 км от МКАД	рассчитывается индивидуально		9020-000-002 «Доп услуга Т2»

- **«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 оплачивает самостоятельно.

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

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

Артикул в Заказе – 9021-000-001 «Доп услуга «До двери».

- **«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 оплачивает самостоятельно.

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

Стоимость услуги «До офиса» складывается из стоимости услуги «На улице» плюс 40 рублей за 1 кг веса заказа в упаковке (но не менее 400 рублей).

При отсутствии лифта подъем осуществляется не выше 3 этажа.

Артикул в Заказе – 9021-000-002 «Доп услуга «До офиса».

#### 6. 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 может предложить клиенту сделать дополнительную запись на передаточном документе (УПД). *Например, «Принято без пересчета 19 коробок».*

Обязательным условием передачи заказа 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.

#### 7. ООО «АРТАНС» не оказывает транспортно-экспедиторские услуги. Дополнительная услуга доставки автотранспортом АРТАНС по г. Москве осуществляется только в рамках заказов на нашу продукцию.