



ПОШИРЕНІ ЗАПИТАННЯ

**щодо змін у наданні послуги «Переадресування»
для приватних осіб**

ЯК ПРАЦЮЄ ТАРИФІКАЦІЯ ДЛЯ ПОСЛУГИ «ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ»?

Переадресування (по місту та Україні) замовлено, поки посилка ще в дорозі* (не вивантажена у відділенні/поштоматі/пункті або не передана кур'єру** для доставки на адресу:

- у відділення/поштомат-безплатно
- на адресу – доплата за адресну доставку

Переадресування (по місту та Україні) замовлено, коли посилка вже прибула (вивантажена у відділенні/поштоматі або передана кур'єру для доставки на адресу) – розрахунок як за нову відправку.

* Якщо відправлення має 2 та більше місць, посилка вважається ще в дорозі, поки всі місця не прибули у відділення/пункт/не передані кур'єру для доставки на адресу.

** Передачею кур'єру вважається перша спроба доставки на адресу.

ЯКЩО ЗАМОВЛЕНО ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ З АДРЕСИ, ЧИ НАРАХОВУЄТЬСЯ ДОПЛАТА ЗА АДРЕСНИЙ ЗАБІР?

Ні. Доплачувати за адресний забір за переадресування не потрібно.

ДЕ Я МОЖУ ПЕРЕГЛЯНУТИ СТАТУС ПОСИЛКИ, ЩОБ ЗРОЗУМІТИ, ЧИ БУДЕ ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ БЕЗПЛАТНИМ?

Статус посилки можна переглянути в трекінгу на сайті, у новому та поточному мобільних застосунках.

ЧИ МОЖУ Я СПЛАТИТИ ЗА ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ ВІДРАЗУ ПІСЛЯ ЙОГО ЗАМОВЛЕННЯ?

Так, у **новому мобільному застосунку** є можливість сплатити за переадресування разом з послугами доставки.

ЧИ МОЖУ Я ОПЛАТИТИ ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ, ЯКЩО ПОСЛУГУ ЗАМОВЛЯВ(-ЛА) НЕ Я?

Так, у **новому мобільному застосунку** ви можете сплатити за переадресування, але лише разом з послугами доставки.

ЧИ ПОВЕРНЕТЬСЯ МЕНІ ОПЛАТА ЗА ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ, ЯКЩО Я ВІДРЕДАГУВАВ(-ЛА)/СКАСУВАВ(-ЛА) ПОСЛУГУ ЧЕРЕЗ КОНТАКТ-ЦЕНТР?

Так, під час редагування/скасування переадресування онлайн оплата повертається протягом 3-х робочих днів.

ЯК Я МОЖУ ВІДСТЕЖУВАТИ СВОЮ ПОСИЛКУ ПІСЛЯ ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ?

У новому мобільному застосунку можна переглядати рух відправлення за номером посилки, за якою замовлено переадресування.

У ЯКОМУ КАНАЛІ ТА ДО ЯКОГО МОМЕНТУ Я МОЖУ РЕДАГУВАТИ/СКАСОВУВАТИ ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ?

Редагувати/скасовувати переадресування в контакт-центрі можна доти, поки відправлення не було опрацьовано та не перенаправлено за новим напрямком.

СКІЛЬКИ РАЗІВ Я МОЖУ ЗАМОВИТИ ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ В МЕЖАХ ОДНОГО ВІДПРАВЛЕННЯ?

У межах одного відправлення переадресування можна замовити лише 2 рази.

ЧОМУ НА МАРКУВАННІ/РОЗДРУКОВАНІЙ ЕН/У ПОТОЧНОМУ ЗАСТОСУНКУ/ТРЕКІНГУ НА САЙТІ В ЕН ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ ПІДРОЗДІЛ ВІДПРАВНИКА ВІДОБРАЖАЄТЬСЯ ЯК ТЕРМІНАЛ/ДЕПО?

Ваше замовлення було опрацьовано й переадресовано в цьому підрозділі.

ЯКЩО Я ВІДПРАВНИК, ЧИ ЗМОЖУ РЕДАГУВАТИ/СКАСОВУВАТИ ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ, ЗАМОВЛЕНЕ ОДЕРЖУВАЧЕМ, І НАВПАКИ?

Редагувати/скасовувати переадресування може лише замовник Послуги.