



ПОШИРЕНІ ЗАПИТАННЯ

щодо змін у наданні послуги «Переадресування»
для юридичних 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?

Переглянути статус посилки можна в трекінгу на сайті, у бізнес-кабінеті та через API.

ЧИ МОЖУ Я ПЕРЕГЛЯДАТИ РОЗРАХУНКОВИЙ ТЕРМІН ТА ВАРТІСТЬ ДОСТАВКИ БЕЗ ЗАМОВЛЕННЯ ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ?

Так, вартість та термін доставки переадресування відображаються **перед** збереженням замовлення в бізнес-кабінеті та через API.

ЧИ МОЖУ Я ПЕРЕГЛЯДАТИ/РЕДАГУВАТИ/СКАСОВУВАТИ ЗАМОВЛЕНЕ ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ?

Так, переадресування, замовлене онлайн (трекінг на сайті/бізнес-кабінет/API), ви можете переглядати/редагувати/скасовувати в бізнес-кабінеті та через API.

**ЯКЩО Я ЗАМОВИВ(-ЛА) ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ ЧЕРЕЗ КОНТАКТ-ЦЕНТР/
ОПЕРАТОРА ВІДДІЛЕННЯ/ПЕРСОНАЛЬНОГО МЕНЕДЖЕРА, ЧИ МОЖУ
ПЕРЕГЛЯДАТИ/РЕДАГУВАТИ/СКАСОВУВАТИ ПОСЛУГУ В БІЗНЕС-КАБІНЕТІ
ТА ЧЕРЕЗ АРІ?**

Ні. Якщо Послугу замовлено через контакт-центр/оператора відділення/персонального менеджера, то редагувати/скасовувати можна також лише через контакт-центр/персонального менеджера (в онлайн-каналах ця опція недоступна).

**ДО ЯКОГО МОМЕНТУ Я МОЖУ РЕДАГУВАТИ/СКАСОВУВАТИ
ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ?**

Редагувати/скасовувати переадресування можна до моменту, поки не було опрацьовано замовлення та не створено ЕН переадресування, яка з'явиться в бізнес-кабінеті в розділі «Мої посилки».

**ЧИ МОЖУ Я СПЛАТИТИ ЗА ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ ВІДРАЗУ ПІСЛЯ ЙОГО
ЗАМОВЛЕННЯ?**

Так, у **бізнес-кабінеті** є можливість сплатити за переадресування відразу після його замовлення **до** моменту опрацювання замовлення та створення ЕН Послуги. Інакше буде доступна лише загальна оплата-єдина сума за послуги з доставки.

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

Так. Ви можете сплатити окремо за переадресування замість замовника в бізнес-кабінеті до моменту, поки відправлення не було опрацьовано та не переадресовано за новою адресою. Інакше сплатити за переадресування можна лише разом з усіма послугами з доставки.

**ЧИ ПОВЕРНЕТЬСЯ МЕНІ ОПЛАТА ЗА ПЕРЕАДРЕСУВАННЯ, ЯКЩО Я
ВІДРЕДАГУВАВ(-ЛА)/СКАСУВАВ(-ЛА) ЇЇ?**

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

**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 БІЗНЕС-КАБІНЕТІ ЗА 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.