

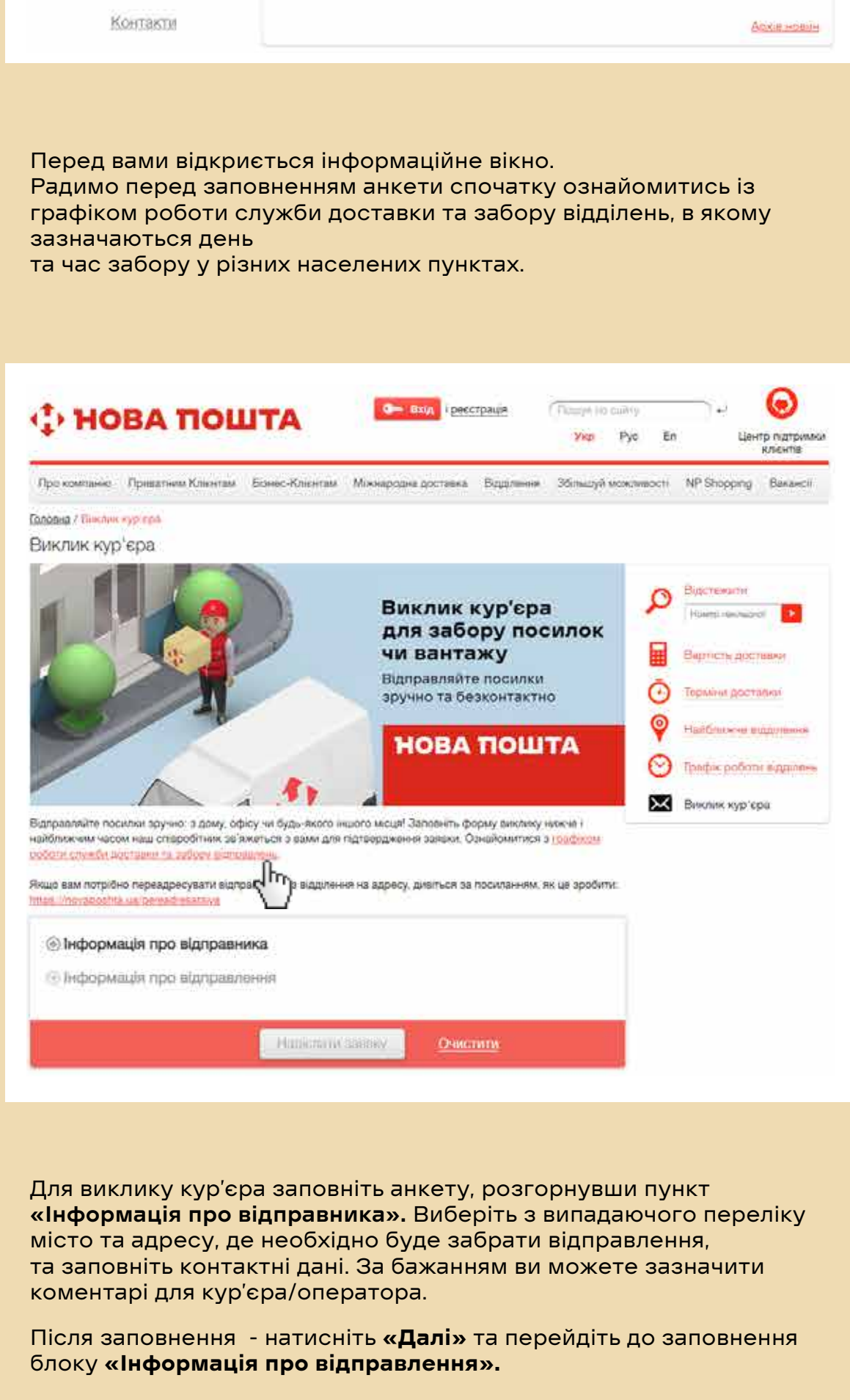
# Інструкція «Виклик кур'єра»

**Виклик кур'єра за адресою можна оформити у зручний для вас спосіб:**

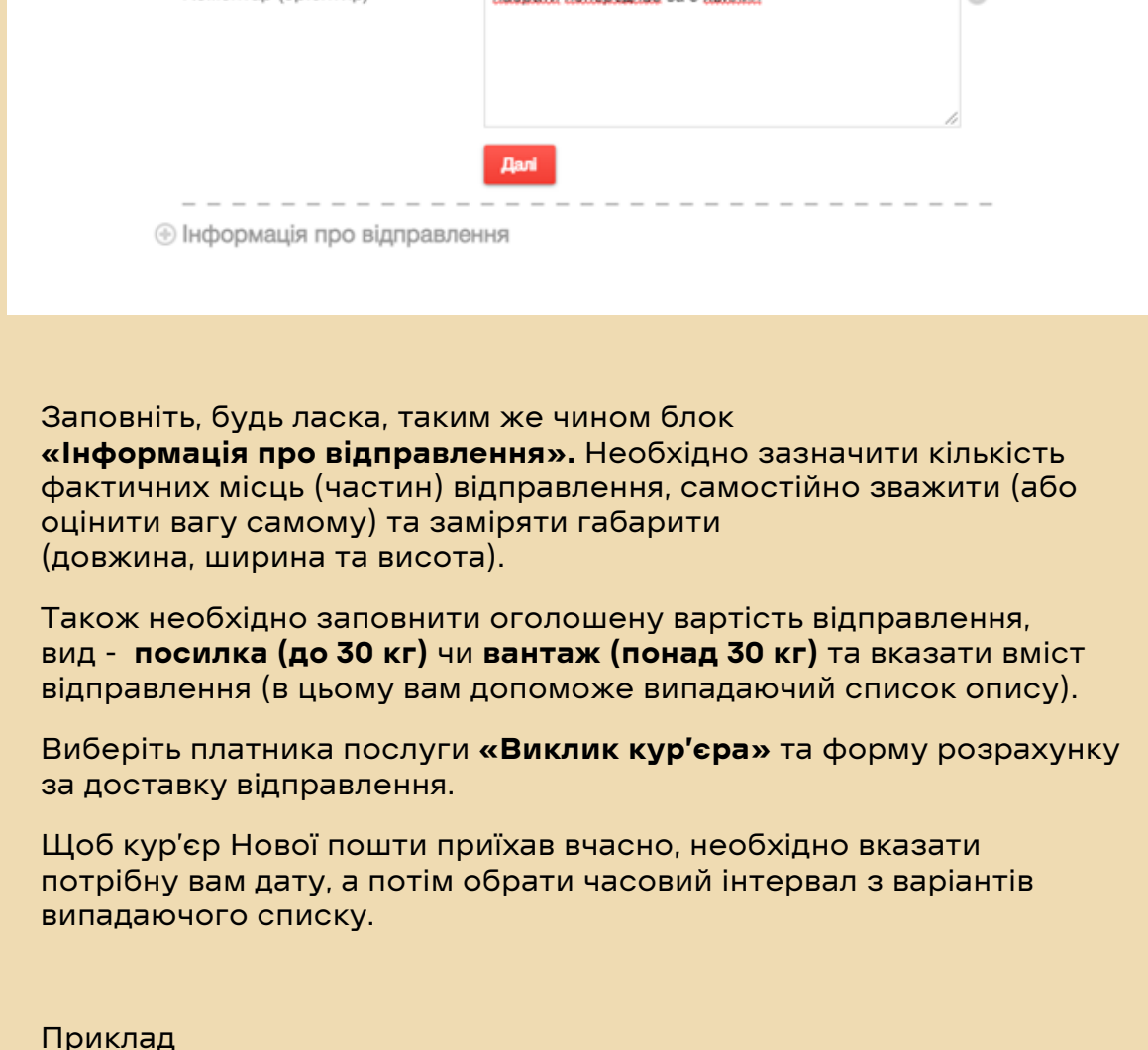
- на сайті novaposhta.ua;
- через мобільний додаток Нової пошти;

## Оформлення заявки на виклик кур'єра через головний сайт Нової пошти

Перейдіть за посиланням [novaposhta.ua](http://novaposhta.ua), виберіть розділ «Виклик кур'єра», натиснувши на нього двома кліками.



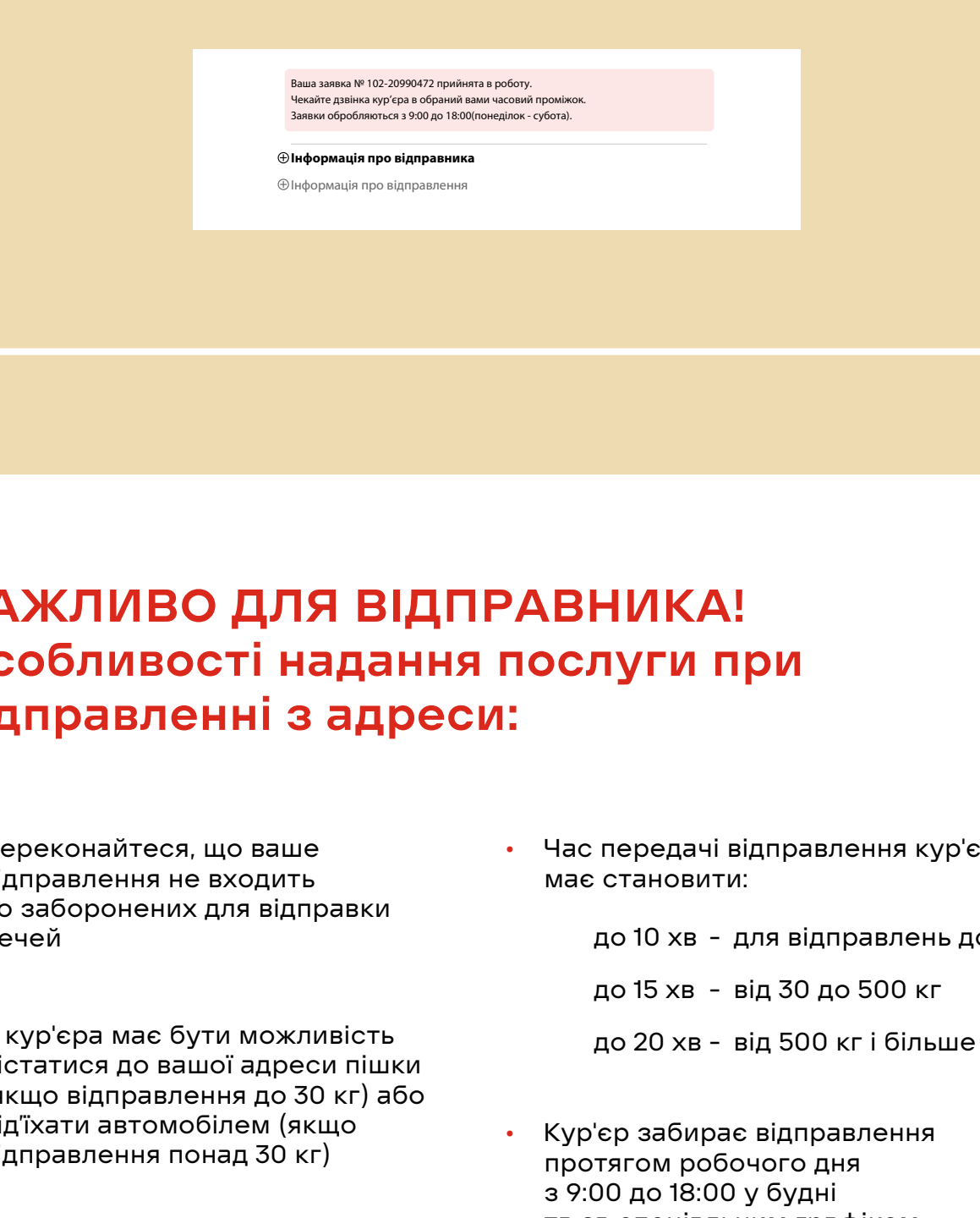
Перед вами відкриється інформаційне вікно. Радимо перед заповненням анкети спочатку ознайомитись із графіком роботи служб доставки та забору відлень, в якому зазначаються день та час забору у різних населених пунктах.



Для виклику кур'єра заповніть анкету, розгорнувши пункт «Інформація про відправника». Виберіть за випадаючого переліку місто та адресу, де необхідно буде забрати відправлення, та заповніть контактні дані. За бажанням ви можете зазначити коментарі для кур'єра/оператора.

Після заповнення - натисніть «Далі» та перейдіть до заповнення блоку «Інформація про відправлення».

Приклад заповнення



Заповніть, будь ласка, таким же чином блок «Інформація про відправлення». Необхідно зазначити кількість фактичних місць (частин) відправлення, самостійно зважити (або оцінити вагу самому) та заміряти габарити (довжина, ширина та висота).

Також необхідно заповнити оголошену вартість відправлення, вид - **посилка (до 30 кг)** чи **вантаж (понад 30 кг)** та вказати вміст відправлення (в цьому вам допоможе випадаючий список опису).

Виберіть платника послуги «Виклик кур'єра» та форму розрахунку за доставку відправлення.

Щоб кур'єр Нової пошти приїхав вчасно, необхідно вказати потрібну вам дату, а потім обрати часовий інтервал з варіантів випадаючого списку.

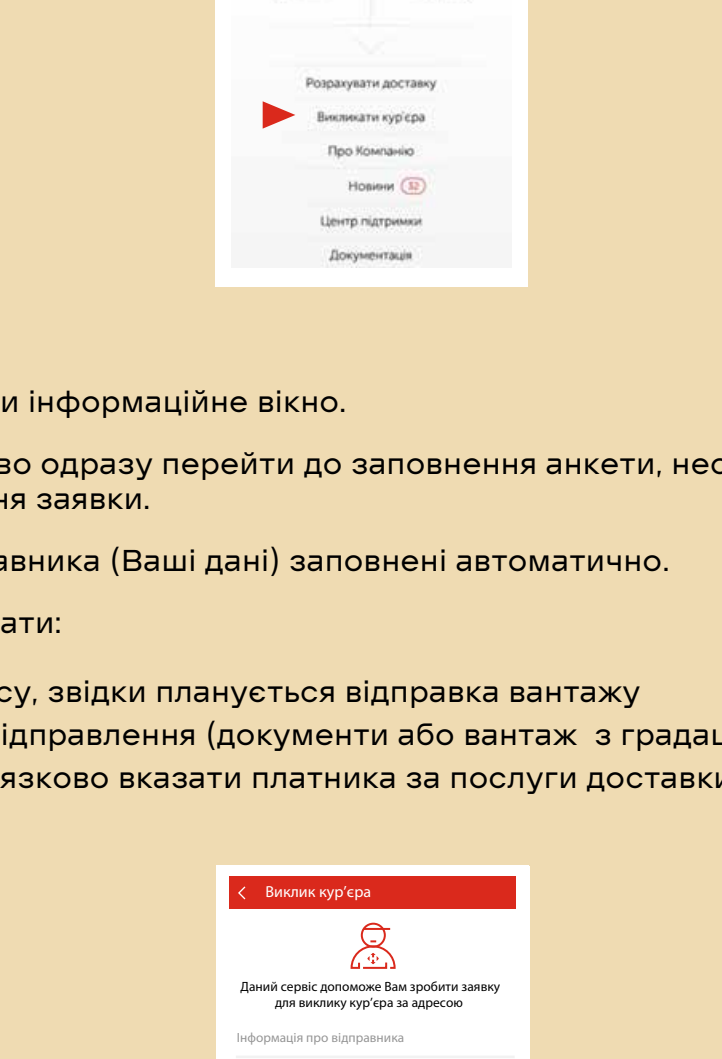
Приклад



Перед тим, як натиснути «Надіслати заявку», прочитайте, будь ласка, важливу інформацію, яка допоможе вам в коригуванні заповнення анкети. Обов'язково ознайомтесь з умовами перевезень, та поставте «галочку» згоди.

Якщо всі дані внесено вірно (за потреби перевірте) – натисніть кнопку «Надіслати заявку»

Тепер Вашу заявку на виклик кур'єра сформовано, присвоєно номер та прийнято в роботу, залишилось дочекатись кур'єра.



## ВАЖЛИВО ДЛЯ ВІДПРАВНИКА! Особливості надання послуги при відправленні з адреси:

- Переконайтесь, що ваше відправлення не входить до заборонених для відправки речей
- У кур'єра має бути можливість дістатися до вашої адреси пішки (якщо відправлення до 30 кг) або під'їхати автомобілем (якщо відправлення понад 30 кг)
- Якщо вага відправлення понад 30 кг - вам необхідно самостійно забезпечити завантаження відправлення в кузов автомобіля кур'єра
- Час передачі відправлення кур'єрові має становити:
  - до 10 хв - для відправлень до 30 кг
  - до 15 хв - від 30 до 500 кг
  - до 20 хв - від 500 кг і більше
- Кур'єр забирає відправлення протягом робочого дня з 9:00 до 18:00 у будні та за спеціальним графіком у вихідні та святкові дні
- Також ви можете замовити додаткові послуги

**ВАЖЛИВО!** Відправлення повинно бути запаковане відповідно до вимог Нової пошти та готове для передачі кур'єром до початку обраного часового інтервалу! Документи, а також дрібні некрижкі відправлення до 1 кг, можна упакувати у безкоштовні фірмові пакети (для 0,5 кг та 1 кг, в залежності від розмірів та ваги відправлення).



**При оформленні відправлення кур'єр має змогу самостійно заповнити експрес-накладну (ЕН), за необхідності включає додаткові послуги**

## Вартість послуг доставки може сплатити як Відправник, так і Отримувач у зручний спосіб:

- Онлайн:**

  - на розрахунковий рахунок згідно акту виконаних робіт
  - у мобільному додатку
  - на сайті Нової пошти

Розрахуватися можна як гривнями, так і бонусними балами\*, які можна отримати за оформлення відправлень через Бізнес-кабінет на сайті

**Сплатити кур'єру або у відділенні Нової Пошти:**

  - готівкою
  - картою
  - Google Pay або Apple Pay

\* На час воєнного стану відсутня можливість сплачувати бонусними балами за доставку

**ВАЖЛИВО!** Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу номер ЕН і терміни доставки

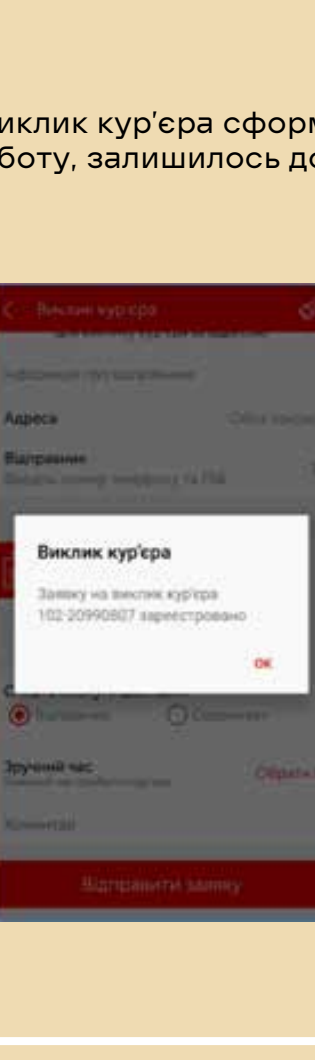
## 2

### Оформлення заявки на виклик кур'єра з мобільного додатку Нової пошти

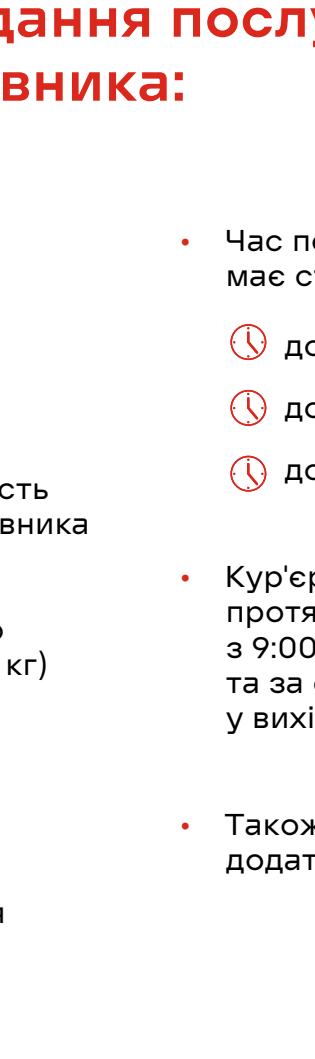
Завантажити мобільний додаток для:

- **Android**  
[play.google.com/store/apps/details?id=ua.novaposhta&utm\\_source=psite&utm\\_campaign=mobile\\_app\\_page&pcampaignid=MKT-OT-her-global-all-co-prtnr-py-PartBadge-Mar25-15](https://play.google.com/store/apps/details?id=ua.novaposhta&utm_source=psite&utm_campaign=mobile_app_page&pcampaignid=MKT-OT-her-global-all-co-prtnr-py-PartBadge-Mar25-15)
- або **Apple iOS**  
[apps.apple.com/us/app/nova-posta/id545980774?ls=1](https://apps.apple.com/us/app/nova-posta/id545980774?ls=1)

У головному меню в додатку відкрити додаткові розділи:



Далі обираєте «викликати кур'єра»:



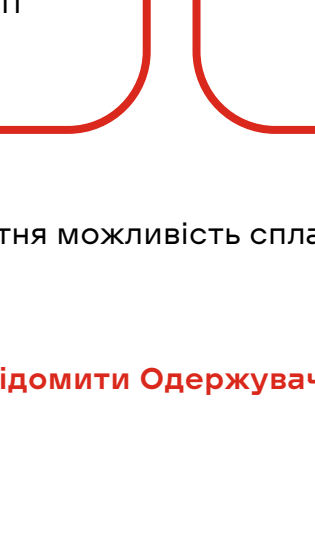
Перед Вами інформаційне вікно.

Тут можливо одразу перейти до заповнення анкети, необхідної для оформлення заявки.

Дані Відправника (Ваші дані) заповнені автоматично.

Варто вказати:

- адресу, звідки планується відправка вантажу з градацією (якщо відправлення документи або вантаж з градацією за вагою)
- обов'язково вказати платника за послуги доставки



Після заповнення даних про Відправника та відправлення, оберіть дату та час відправки:



Щоб кур'єр приїхав вчасно, необхідно вказати потрібну вам дату, а потім самі часовий інтервал з варіанту в випадаючому списку. Натисніть «вказати».

У полі «коментар» ви можете сказати вміст та вагу відправлення, або деталі проїзду до адреси відправки.

Якщо всі дані внесено вірно (за потреби перевірте) – натисніть кнопку «Відправити заявку»



Тепер Вашу заявку на виклик кур'єра сформовано, присвоєно номер та прийнято в роботу, залишилось дочекатись кур'єра



## ВАЖЛИВО! Особливості надання послуги відправлення з адреси Відправника:

- Відправник повинен переконається, що його відправлення не входить до заборонених для відправлення речей
- У кур'єра має бути можливість дістатися до адреси Відправника пішки (якщо відправлення важить менш ніж 30 кг) або під'їхати автомобілем (якщо відправлення більше ніж 30 кг)
- Якщо вага відправлення становить більше ніж 30 кг, Відправник зобов'язаний самостійно забезпечити завантаження відправлення в кузов автомобіля кур'єра
- Час передачі відправлення кур'єрові має становити:
  - до 10 хв - для відправлень до 30 кг
  - до 15 хв - від 30 до 500 кг
  - до 20 хв - від 500 кг і більше
- Кур'єр забирає відправлення протягом робочого дня з 9:00 до 18:00 у будні та за спеціальним графіком у вихідні та святкові дні
- Також Ви можете замовити додаткові послуги

**ВАЖЛИВО!** Відправлення повинно бути запаковане та готове для передачі кур'єром до початку обраного часового інтервалу! Документи, а також дрібні некрижкі відправлення, які не перевищують 1 кг, можна упакувати у безкоштовні фірмові пакети (для 0,5 і 1 кг, в залежності від розмірів та ваги відправлення).



**При оформленні відправлення кур'єр має змогу самостійно заповнити експрес-накладну (ЕН), за необхідності включає додаткові послуги**

## Відправник може сплатити вартість послуг такими способами:

- Онлайн:**

  - у мобільному додатку
  - на сайті компанії

Розрахуватися можна як гривнями, так і бонусними балами\*, які можна отримати за оформлення відправлень у Бізнес-кабінет на сайті

**Сплатити кур'єру:**

  - готівкою
  - картою
  - Google Pay або Apple Pay

\* На час воєнного стану відсутня можливість сплачувати бонусними балами за доставку

**ВАЖЛИВО!** Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу номер ЕН і терміни доставки