



## 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/поштомотаті/пункті або не передана кур'єру\*\* для доставки на адресу:

- у відділення/поштомотат - безплатно
- на адресу - доплата за адресну доставку (окрім шин, дисків та палет)

Переадресування (по місту та Україні) замовлено, коли посилка вже прибула (вивантажена у відділенні/поштомотаті 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.