



## ПОШИРЕНІ ЗАПИТАННЯ

### **ЯКЩО Я ЗАМОВЛЯЮ ПОВЕРНЕННЯ З АДРЕСИ, ЧИ НАРАХОВУЄТЬСЯ ДОПЛАТА ЗА АДРЕСНИЙ ЗАБІР?**

Ні. Доплачувати за адресний забір за повернення не потрібно.

### **ЧИ МОЖУ Я ПЕРЕГЛЯДАТИ РОЗРАХУНКОВИЙ ТЕРМІН ТА ВАРТІСТЬ ДОСТАВКИ БЕЗ ЗАМОВЛЕННЯ ПОВЕРНЕННЯ?**

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

### **ЧИ МОЖУ Я ПЕРЕГЛЯДАТИ/РЕДАГУВАТИ/СКАСОВУВАТИ ЗАМОВЛЕНЕ ПОВЕРНЕННЯ?**

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

### **ЯКЩО Я ЗАМОВИВ(-ЛА) ПОВЕРНЕННЯ ЧЕРЕЗ КОНТАКТ-ЦЕНТР/ОПЕРАТОРА ВІДДІЛЕННЯ/МЕНЕДЖЕРА, ЧИ МОЖУ РЕДАГУВАТИ/СКАСОВУВАТИ ЙОГО В БІЗНЕС-КАБІНЕТІ АБО ЧЕРЕЗ АПІ?**

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

### **У ЯКОМУ КАНАЛІ ТА ДО ЯКОГО МОМЕНТУ Я МОЖУ РЕДАГУВАТИ/СКАСОВУВАТИ ПОВЕРНЕННЯ?**

Редагувати/скасовувати повернення можна в бізнес-кабінеті/через API/контакт-центр доти, поки відправлення не було опрацьовано та не відправлено Відправнику.

### **ЧИ МОЖУ Я СПЛАТИТИ ЗА ПОВЕРНЕННЯ ВІДРАЗУ ПІСЛЯ ЙОГО ЗАМОВЛЕННЯ?**

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

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

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

**ЧИ БУДЕ СТВОРЕНА Й ВІДОБРАЖАТИМЕТЬСЯ НОВА ЕН ПОВЕРНЕННЯ?**

Так. ЕН повернення, як і раніше, відобразатиметься в бізнес-кабінеті та через API.

**ЧОМУ НА МАРКУВАННІ/РОЗДРУКОВАНІЙ ЕН/БІЗНЕС-КАБІНЕТІ ЗА ЕН  
ПОВЕРНЕННЯ ПІДРОЗДІЛ ВІДПРАВНИКА ВІДОБРАЖАЄТЬСЯ  
ЯК ТЕРМІНАЛ/ДЕПО?**

Ваше замовлення на повернення було опрацьовано й повернуто в цьому підрозділі.