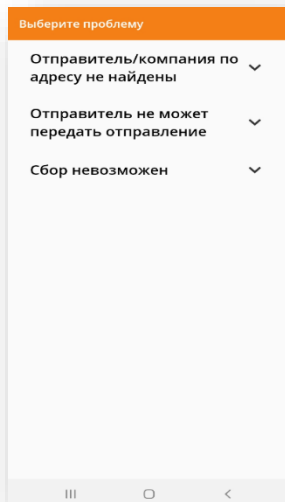
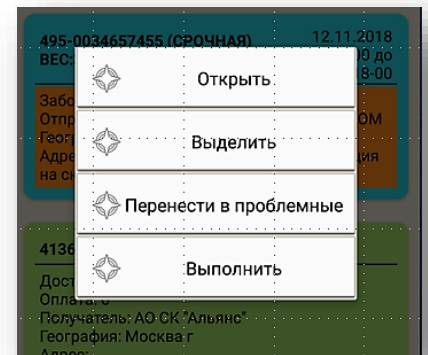


«Проблема с заказом/забором груза»

Если возникла проблема при заборе, нужно выбрать действие «Перенести в проблемные» и подтвердить, нажав кнопку «Да».

Откроется выбор трейсов:



Отправитель / компания по адресу не найдены

(выбирается в случае, если нет контактных данных / неверные контактные данные отправителя).

Отправитель не может передать отправление

(выбирается в случае, если отправитель физически не имеет возможности отдать отправление).

Сбор невозможен

(выбирается в случае, если неизвестен плательщик/не готовы документы).

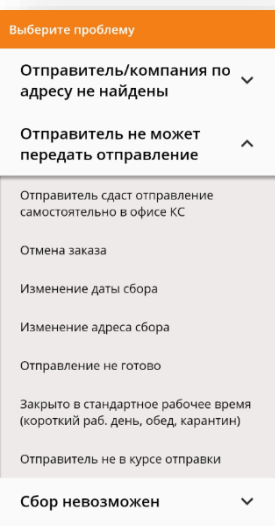
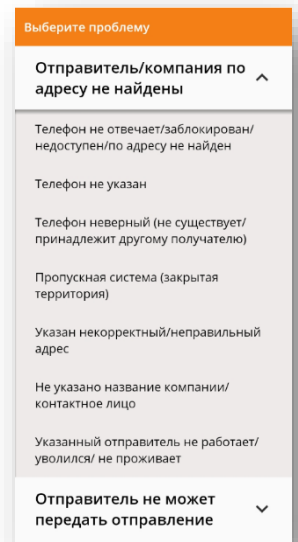
После выбора подходящей вкладки вам откроется поле выбора конкретной причины переноса в проблемные.

Отправитель / компания по адресу не найдены

- Телефон не отвечает/заблокирован/недоступен
- Пропускная система (закрытая территория)
- Указанный отправитель не работает/уволился/не проживает
- Телефон не указан
- Не указано название компании/контактное лицо
- Телефон неверный (не существует/принадлежит другому отправителю)
- Указан некорректный адрес

ВАЖНО! Необходимо ожидать на адресе (до 15 минут) ответ от проблемного отдела.

После выбора соответствующего пункта комментарий отразится в накладной и заказ перейдет в проблемные.



Отправитель не может передать отправление

- Отправитель сдает отправление самостоятельно в КСЭ
- Закрыто в стандартное рабочее время (короткий раб. день, обед, карантин)
- Изменение адреса сбора
- Изменение даты сбора
- Отмена Заказа
- Отправление не готово

ВАЖНО! Любой из этих пунктов может быть выбран только в том случае, если отправитель самостоятельно решил поступить таким образом.

- Отправитель не в курсе отправки

ВАЖНО! Необходимо ожидать на адресе (до 15 минут) ответ от проблемного отдела.

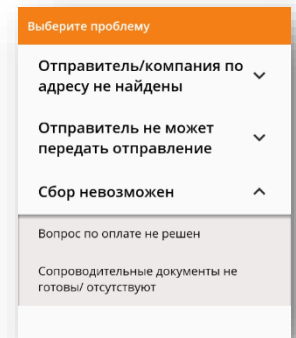
После выбора соответствующего пункта комментарий отразится в накладной и заказ перейдет в проблемные.

Сбор невозможен

- Вопрос по оплате не решен
- Сопроводительные документы не готовы/отсутствуют

ВАЖНО! необходимо ожидать на адресе (до 15 минут) ответ от проблемного отдела.

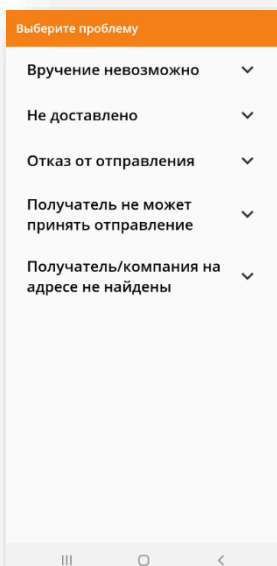
После выбора соответствующего пункта комментарий отразится в накладной и заказ перейдет в проблемные.



«Проблема с доставкой»

Если возникла проблема при доставке, нужно выбрать действие «Перенести в проблемные» и подтвердить, нажав кнопку «Да».

Откроется выбор трейсов:



Вручение невозможно

(выбирается в случае, если есть проблемы с оплатой/проблемы с документами получателя).

Не доставлено

(выбирается в случае, если **Мы не можем доставить**, ответственность курьера / компании КСЭ).

Отказ от отправления

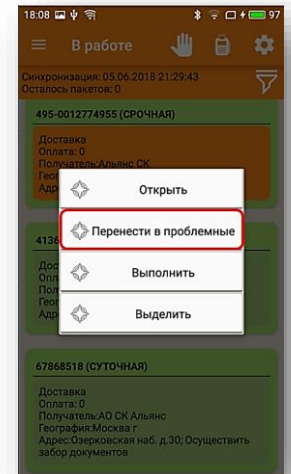
(выбирается в случае, если клиент сам отказался от получения по какой – либо причине).

Получатель не может принять отправление

(выбирается в случае, если получатель физически не имеет возможности принять отправление).

Получатель / компания на адресе не найдены

(выбирается в случае, если нет контактных данных / неверные контактные данные получателя).

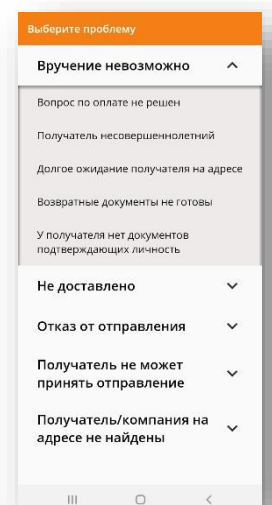


Вручение невозможно

- Вопрос по оплате не решен
- Получатель несовершеннолетний
- Долгое ожидание получателя на адресе
- Возврат не готов (Обязательный возврат при доставке отсутствует)
- У получателя нет документов, подтверждающих личность
- Перенос доставки на длительный срок (больничный, отпуск, командировка и т.д.)

ВАЖНО! Необходимо ожидать на адресе (до 15 минут) ответ от проблемного отдела.

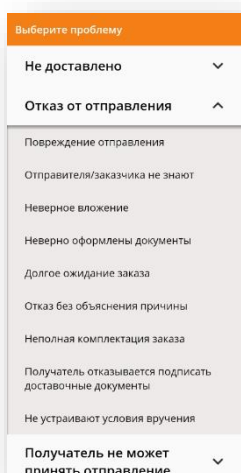
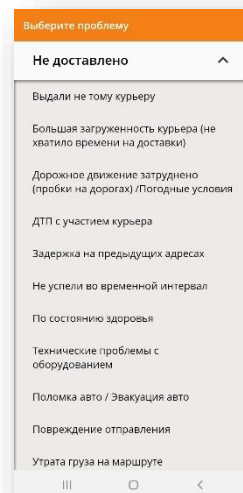
После выбора соответствующего пункта комментарий отразится в накладной и заказ перейдет в проблемные.



Не доставлено

- Выдали не тому курьеру
- Большая загруженность курьера (не хватило времени на доставки)
- Дорожное движение затруднено (пробки на дорогах)
- ДТП с участием курьера
- Задержка на предыдущих адресах
- Не успели во временной интервал
- Поломка авто / Эвакуация авто
- Технические проблемы с оборудованием
- По состоянию здоровья
- Повреждение отправления
- Утрата груза на маршруте

После выбора соответствующего пункта комментарий отразится в накладной и заказ перейдет в проблемные.



Отказ от отправления

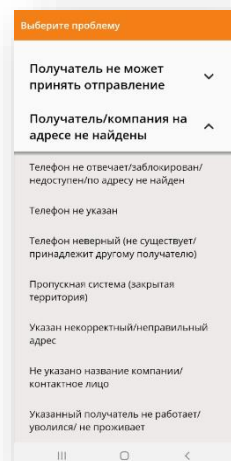
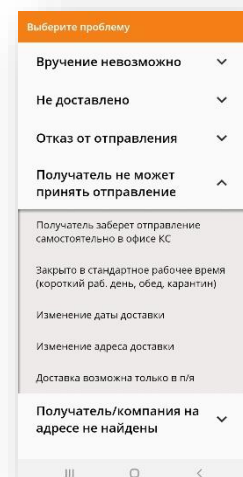
- Повреждение отправления
- Отправителя/заказчика не знают
- Неверное вложение
- Долгое ожидание заказа
- Неверно оформлены документы
- Неполная комплектация заказа
- Получатель отказывается подписать документы
- Не устраивают условия вручения
- отказ без объяснения причины

После выбора соответствующего пункта комментарий отразится в накладной и заказ перейдет в проблемные.

Получатель не может принять отправление

- Получатель заберет отправление самостоятельно в офисе КСЭ
- Закрыто в стандартное рабочее время (короткий раб. день, обед, карантин)
- Изменение адреса доставки
- Изменение даты доставки (возможно только по просьбе получателя)
- Доставка возможна только в п/я! (ВАЖНО! Необходимо ожидать на адресе (до 15 минут) ответ от проблемного отдела).

После выбора соответствующего пункта комментарий отразится в накладной и заказ перейдет в проблемные.



Получатель / компания на адресе не найдены

- Телефон не отвечает/заблокирован/недоступен
- Пропускная система (закрытая территория)
- Телефон не указан
- Указанный получатель не работает/не проживает
- Телефон неверный (не существует/принадлежит другому получателю)
- Указан некорректный адрес

ВАЖНО! Необходимо ожидать на адресе (до 15 минут) ответ от проблемного отдела.

После выбора соответствующего пункта комментарий отразится в накладной и заказ перейдет в проблемные.