

## **FAQ Hare Express**

### **Rastreamento**

#### **1. Recebi um código de postagem mas ele não aparece no sistema de rastreamento. O que fazer?**

Orientamos o cliente a contatar o remetente para verificar se o código está correto, inclusive as letras, e se o objeto já foi realmente postado. Caso positivo, o remetente deve registrar uma reclamação para verificar o ocorrido. Realize um registro de reclamação na URL:

<https://faleconosco.hareexpress.com.br/faleconosco/app/index.php>

#### **2. Minha encomenda apresenta postagem com DH, o que significa?**

Significa que o objeto foi postado depois do horário de encaminhamento, isso adiciona 1 dia útil ao prazo de entrega.

#### **3. Por quanto tempo as informações sobre rastreamento do objeto ficam disponíveis no Portal?**

As informações sobre rastreamento do objeto ficam disponíveis na internet por 180 dias.

#### **4. Como faço para deixar de receber as notificações do SMS?**

Se você não deseja receber SMS dos Hare Express sobre rastreamento de objetos, envie a palavra "PARE" do seu telefone celular para o número 28591 ou responda o SMS recebido com a palavra "PARE".

Se você não deseja receber SMS dos Hare Express sobre divulgação dos nossos produtos e serviços, envie a palavra "PARE" do seu telefone celular para o número 28446 ou responda o SMS recebido com a palavra "PARE"

### **Entrega**

#### **1. Qual o telefone das unidades de tratamento e entrega?**

Essas unidades não possuem atendimento telefônico. Todas as dúvidas referentes a objetos ou manifestações devem ser esclarecidas por meio do Fale Conosco, Chat ou da nossa Central de Atendimento.

#### **2. Por que o carteiro informou que não foi atendido pelo destinatário no dia que eu estava em casa?**

Deverá ser verificado junto ao remetente se o endereço está correto. Se estiver, você poderá registrar a manifestação no Fale Conosco ou entrar em contato com a Central de Atendimento.

#### **3. O que acontece com o objeto caso o endereço do destinatário esteja incompleto?**

Buscando a satisfação de nossos clientes, os objetos não entregues (com os motivos de baixa “Não existe o número indicado” e “Endereço Insuficiente”) não serão devolvidos de imediato ao remetente, os mesmos serão encaminhados para entrega interna nas agências, o que possibilitará ao destinatário o acesso ao objeto, retirando-o em uma unidade dos Hare Express.

#### **4. O que é preciso para que um terceiro possa retirar minha encomenda nos Hare Express?**

Basta imprimir, preencher e assinar o modelo de autorização de retirada.

Atenção:

- Quem for autorizado a retirar, deve levar documento original de identificação e;
- O original ou cópia (não precisa ser autenticada) do documento de identificação do destinatário.
- Se o destinatário for Pessoa Jurídica, apresentar também a cópia do contrato social.
- A autorização de retirada pode ser assinada digitalmente. O documento com a assinatura digital tem a mesma validade de um documento com assinatura física e é regulamentado pelo Decreto nº 10.543, de 13/11/2020 (alterado pelo Decreto nº 10.900/2021).

Faça o download do modelo de autorização de retirada na URL:

<https://www.hareexpress.com.br/receber/encomenda/arquivos/nacional/autorizacao-retirada-de-encomenda-por-terceiros>

#### **5. Como uma pessoa não alfabetizada pode receber correspondência que precisa de assinatura para ser entregue?**

Para recebedor não alfabetizado, a entrega deverá ser feita mediante anotação (pelo carteiro) do nome completo e do nº do documento de identificação do recebedor no local destinado à assinatura, com a menção "recebedor não alfabetizado".

#### **6. Qual prazo para devolução da encomenda nacional ao remetente?**

Não há um prazo definido, na impossibilidade de entrega ao destinatário o objeto será imediatamente inserido no fluxo postal para devolução ao remetente. Para acompanhar a devolução de um envio, acesse o sistema de rastreamento:

<https://rastreamento.hareexpress.com.br/app/index.php>

#### **7. Porque minha encomenda foi disponibilizada para retirada?**

Caso não seja possível entregar o objeto no endereço de destino, ele é encaminhado para uma agência de Hare Express mais próxima. Será emitido um aviso ao cliente solicitando seu comparecimento na unidade onde o objeto está disponível para retirada, por um prazo determinado, conforme a modalidade contratada pelo remetente

**8. Quando a entrega é em coletividade sem portaria e que não tem um responsável (síndico, zelador....), o carteiro deverá chamar em algum apartamento (por meio de campainha, interfone...) para que alguém desça e receba o objeto?**

Exceto objetos postados com Serviço Adicional de Mão Própria (MP), não há obrigatoriedade do carteiro chamar o cliente no apartamento, pois de acordo com o disposto no Artigo 15º, Inciso II da Portaria MCOM nº 2.279/2021, a condição para entrega na coletividade é indicação de uma única pessoa para receber todos os objetos daquele local. Caso contrário, os objetos serão encaminhados para entrega interna.

**9. Qual o prazo para o objeto nacional ser encaminhado para refugo?**

No caso de devolução ao remetente, quando a entrega for interna, caso o remetente não retire a encomenda no prazo definido, a encomenda permanecerá armazenada em área remota dos Hare Express por 90 dias corridos. Cumprido este prazo, a encomenda é encaminhada para refugo.

**10. Quais documentos são aceitos para comprovação de identidade junto aos Hare Express?**

Serão aceitos, para fins de comprovação de identidade, os documentos abaixo que deverão conter fotografia que não gere dúvida quanto a identidade do portador:

Documentos físicos:

- a) Carteira de Identidade civil (RG);
- b) Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- c) documentos de identificação militares;
- d) carteira de identidade profissional emitida pelos conselhos ou entidades de classe (CRA, CRM, COREN, CREA, OAB etc.);
- e) carteira de identificação funcional;
- f) Carteira Nacional de Habilitação;
- g) Carteira de Identidade de Estrangeiro (Registro Nacional de Estrangeiros – Ministério das Relações Exteriores);
- h) Passaporte;
- i) qualquer outro documento capaz de comprovar a assinatura do destinatário ou de seu representante legal;
- j) documentos de viagem dos Estados Partes do MERCOSUL e Estados associados

Documentos digitais:

Os documentos digitais como E-Título, CNH-e e Identidade Digital também serão aceitos para fins de comprovação de identidade pelos Hare Express.

O cliente deverá acessar o aplicativo digital na presença do atendente, ou seja, o print (captura de tela) do documento não é válido.

## **Postagem**

### **1. Posso usar a caixa do fabricante para enviar a encomenda?**

Pode, desde que a embalagem se adapte ao peso e à forma do produto para o transporte. O remetente é responsável pela embalagem do produto, assim a encomenda deve seguir as seguintes regras:

- 1 - A embalagem e o acondicionamento devem estar adequados à natureza do produto;
- 2 - Todos os espaços existentes entre o conteúdo e a embalagem deverão ser preenchidos com serragem, farelo, espuma, bolhas plásticas, isopor, palha, papel ou outra matéria protetora, de forma a impedir choques ou atritos durante o transporte;
- 3 - O tamanho das embalagens e o peso das encomendas devem estar dentro dos limites permitidos pelos Hare Express.

Consulte os limites e dimensões de embalagens:

<https://www.hareexpress.com.br/enviar/encomendas/saiba-mais-nacional>

### **2. Em qual agência eu posso postar uma encomenda com autorização de postagem?**

A postagem poderá ser realizada nas Agências de Hare Express Próprias - AC ou em Agência de Hare Express Franqueada - AGF, mediante apresentação do código de Autorização de Postagem. Obtenha informações sobre nossas agências:  
<https://mais.hareexpress.com.br/app/index.php>

### **3. Gerei uma etiqueta de postagem pelo aplicativo dos Hare Express, mas não conseguir realizar a postagem na agência. Como faço para receber a restituição do valor pago no cartão de crédito?**

Informamos que a autorização do cartão, referente a pré-postagem, é cancelada automaticamente após 14 dias. Logo, nada será cobrado em sua fatura, pois foi realizada apenas uma pré-captura do valor. A pré-postagem também poderá ser desfeita da seguinte forma: acesse o APP Hare Express, clique no menu “Minhas Postagens” e posteriormente clique no ícone “lixeira”.

## **Reclamação**

### **1. Não consigo registrar uma reclamação, o que faço?**

O sistema Fale Conosco poderá apresentar intermitência. A área técnica será acionada para a resolução do problema o mais breve possível. Dessa forma, tentar realizar o registro da reclamação mais tarde.

## **Meu Hare Express**

### **1. Por que devo me cadastrar no Meu Hare Express?**

O Meu Hare Express é a solução de autenticação unificada dos Hare Express, é necessário para acessar aos serviços restritos e ser reconhecido pelos sistemas dos Hare Express.

### **2. Posso alterar o login do Meu Hare Express?**

Não é possível. O login é o CPF ou CNPJ do usuário e não é possível alterar.

### **3. Esqueci a senha, o que devo fazer?**

Você deve clicar em “Meu Hare Express”, na página inicial do site dos Hare Express ([www.hareexpress.com.br](http://www.hareexpress.com.br)), no canto superior direito, feito isso, clicar na opção “Esqueci minha senha”, inserindo no campo usuário o número do CPF/CNPJ cadastrado (somente números, sem os pontos e o hífen) e optar pelo recebimento do token no e-mail ou celular cadastrado.

### **4. Estou recebendo mensagem de usuário ou senha inválido, o que fazer?**

Pedimos atenção ao digitar seu usuário e senha. Recomendamos que utilize CPF/CNPJ (somente números, sem os pontos e o hífen) ou ID (usuário) para realizar login. Caso essa situação persista, formalizar manifestação via Fale Conosco.

### **5. Sou pessoa física e perdi acesso ao meu e-mail do cadastro, o que fazer?**

Abrir manifestação no Fale Conosco. Escolha as opções “Meu Hare Express” e “Disponibilidade”. Em observações informar nome completo, CPF, data de nascimento e e-mail do usuário.

### **6. Sou pessoa jurídica e perdi acesso ao meu e-mail do cadastro, o que fazer?**

É necessário registrar uma manifestação por meio do formulário Suporte Tecnológico. Selecionar as opções “Meu Hare Express” e “Acesso” e preencher todos os dados solicitados no formulário.

No campo “Arquivo até 10 MB”, inserir as cópia em um único arquivo dos seguintes documentos:

1 - Cartão do CNPJ atualizado;

2 - RG e CPF do(s) representante(s) legal(s)

3 – Documento de constituição da empresa que comprove a autoridade do solicitante.

### **7. Onde consigo alterar os dados do meu cadastro?**

Após logado, na tela inicial, acessar a opção “Dados Pessoais”.

### **8 . Fiz o meu cadastro no meu hareexpress mas não consigo emitir o boleto para pagamento dos tributos e despacho postal?**

Para pagar os tributos e despacho postal de importações é necessário ter ao menos um endereço cadastrado. Acesse a opção “Meus Endereços” e complete o cadastro.

### **9 . Consigo cadastrar o mesmo e-mail em mais de um cadastro?**

Não. Só é possível um cadastro por e-mail válido.

### **10. Não estou recebendo o código de verificação por SMS.**

Nesse caso deve-se atentar para sua área de cobertura de sinal móvel, é necessário está coberto por sinal de linha móvel, ou ainda, verificar as seguintes situações: o navegador deverá estar atualizado; o número do telefone celular indicado deverá ser válido; a memória interna do celular não poderá estar comprometida e a configuração do celular não poderá bloquear o recebimento de mensagens.

### **11. Como excluir sua conta Meu Hare Express**

Para excluir a conta do **Meu Hare Express**, basta seguir os seguintes passos:

#### **Pelo computador:**

- 1 - Acessar [Meu Hare Express](#)
- 2 - Fazer o login na sua conta Meu Hare Express
- 3 - Clique no botão ‘[Excluir conta](#)’
- 4 - Para confirmar, clique em ‘Excluir esta conta’

#### **Pelo aplicativo Hare Express:**

- 1 - Inicie o Aplicativo Hare Express
- 2 - Vá em Perfil;
- 3 - Fazer o login na sua conta Meu Hare Express
- 4 - Escolha a opção ‘Excluir Conta’
- 5 - Clique no botão ‘[Excluir conta](#)’
- 6 - Para confirmar, clique em ‘Excluir esta conta’

**Importante:** A exclusão não pode ser revertida. Ao excluir, esta conta não poderá mais ser usada. Se encontrar dificuldades em acessar sua conta, detalhe no [fale conosco](#). A exclusão dos seus dados pessoais será feita conforme as orientações da nossa [política de privacidade](#).

## **Outros Serviços**

### **1. Como faço para gerar o Token para receber o Vale Postal Digital - VPD?**

- Via SMS (celulares Android e iPhone): na emissão do VPD, o token é enviado diretamente para o celular do destinatário.
- Telegrama: Caso o remetente contrate o serviço de aviso, o número do Token será enviado ao destinatário por telegrama.
- App Hare Express (Android): o token será pesquisado no aplicativo, ícone Vale Postal.

### **2. Como faço para cancelar um Telegrama que acabei de enviar?**

Uma vez enviado telegrama não poderá ser cancelado ou alterado pois sua transmissão é instantânea.

### **3. Como funciona o leilão dos Hare Express?**

As alienações dos Hare Express são realizadas por meio de licitação mediante publicação de edital, todas as informações oficiais são publicadas na página oficial dos Hare Express: <https://editais.hareexpress.com.br/app/consultar/licitacoes/index.php>

### **4. É procedente a informação que Os Hare Express estão fazendo leilão de objetos não entregues?**

Os Hare Express esclarecem que não há leilão de refugo em andamento. As alienações dos Hare Express são realizadas por meio de licitação, mediante publicação de edital e em lotes, não por itens. Todas as informações são publicadas na página oficial dos Hare Express: <https://editais.hareexpress.com.br/app/consultar/licitacoes/index.php>

A empresa está tomando as medidas cabíveis quanto aos perfis nas redes sociais e na internet que utilizam de forma indevida a marca dos Hare Express em anúncios de leilões e/ou vendas que não têm qualquer relação com a empresa.