**СTT (Spain + Portugal)**

**1.Deliveryinterval:**

What is the delivery time (how many days)? 24h. Portugal – 1-2 days

**2.Delivery Time Interval:**   
What time does the delivery start and end? From 9 am to 7 pm

*Possible delivery on Saturdays and Sundays? Deliveries on Saturday and Sunday are not possible*

**3.Free shipping attempts:**

How many attempts at free delivery? There are 2 delivery attempts

**4.Si the customer is not at the delivery address/courier cannot reach the customer:**  
*Does the courier leave a note at the customer's address? They do not go with PDAs*

*Does the courier send an email telling the customer that delivery was not possible due to the absence? Or SMS? If absent, the PDA calls the customer and an email is sent.*

**5. Notifications on the day of delivery:****5.1 SMS**

*Is there an SMS? What message does it contain? In principle no SMS is sent email*

*Is there an email? There is an email that tells him that we have a delivery for him.*

**5.2. Is there a courier call on the day of delivery?** *It is performed if it is absent*

**6.Si the recipient refuses to accept the package:***What does the messenger do?*   *Indicate that the recipient does not want to pick up the package*

**7.After failed deliveries:**   
*Where does the package go and how many days do we have to solve the incident before it is returned to us? If it is an incidence of absence after 2 attempts, there are 10 days. If the incident is a rejected package, it is 5 days*

**8. Cash on delivery to courier:**   
*Maximum quantity? It cannot exceed €900*

**9. Cash on delivery by card:***Is it possible?* *Card payment is not possible*

**10. Pick-up points:**

*Is it possible for the COD customer to pick up at a pick-up point? Shipments with COD at a collection point are not possible*

*Is there a list of pick-up points that we can have? From the website you can consult them but we will ask if we can provide a list*

**11.Cut-off time:***Before what time must our orders be in the system to be shipped the same day? Shipments must be at CTT's facilities by 4 p.m. at the latest.*

**12. Application reassignment (Change of address, name, forwarding, etc.):**

*Is there a fee to change the customer's name? There is no charge for changing the name*

*Is there a fee for changing the address? If it is in the same province, no, if it is a different province, yes.*

***13. Contact with the courier***

*How can we contact the messenger to solve problems? - Pilar.ruano@cttexpress.com*

**СTT (Spain + Portugal) ru**

1. **Интервал доставки:**

Какое время доставки (сколько дней)? 24 часа. Португалия – 1-2 дня

1. **Временной интервал доставки:**

Во сколько начинается и заканчивается доставка? С 9 утра до 7 вечера. Возможна ли доставка в субботу и воскресенье? Доставка в субботу и воскресенье невозможна.

1. **Попытки бесплатной доставки:**

Сколько попыток бесплатной доставки? Есть 2 попытки доставки.

1. **Если клиента нет по адресу доставки/курьер не может связаться с клиентом:**

Оставляет ли курьер записку по адресу клиента? Они не используют *PDAs* Отправляет ли курьер электронное письмо или SMS с информацией о том, что доставка не была возможна из-за отсутствия клиента? Если клиента нет, *PDA* звонит клиенту, и отправляется электронное письмо.

1. **Уведомления в день доставки:**
   1. **SMS**

Отправляется ли SMS? Какое сообщение оно содержит? В принципе, SMS не отправляется, вместо него отправляется электронное письмо.

Отправляется ли электронное письмо? Да, отправляется электронное письмо, которое сообщает клиенту, что для него есть доставка.

**5.2 Звонит ли курьер в день доставки?** Звонок осуществляется, если клиента нет на месте.

**6. Если получатель отказывается принять посылку:**  
Что делает курьер? Указывает, что получатель не хочет забирать посылку.

**7. После неудачных попыток доставки:**

Куда отправляется посылка и сколько дней у нас есть для решения инцидента, прежде чем она будет возвращена нам? Если инцидент связан с отсутствием после 2 попыток доставки, у нас есть 10 дней. Если инцидент связан с отказом от посылки, у нас есть 5 дней.

**8.** **Наложенный платеж курьеру:**  
Максимальная сумма? Не может превышать 900 €.

**9. Наложенный платеж картой:**  
Возможно ли? Оплата картой невозможна.

**10. Пункты выдачи:**  
Может ли клиент с наложенным платежом забрать посылку в пункте выдачи? Отправка с наложенным платежом в пункт выдачи невозможна.

**11. Время окончания приема заказов:**  
До какого времени наши заказы должны быть в системе, чтобы быть отправлены в тот же день? Отправления должны поступить в *CTT's* не позднее 16:00.

**12. Переназначение заявки (смена адреса, имени, пересылка и т.д.):**  
Есть ли плата за изменение имени клиента? Плата за изменение имени не взимается.  
Есть ли плата за изменение адреса? Если адрес в той же провинции, то нет, если в другой провинции — да.

**13. Контакт с курьером:**  
Как мы можем связаться с курьером для решения проблем? - Pilar.ruano@cttexpress.com