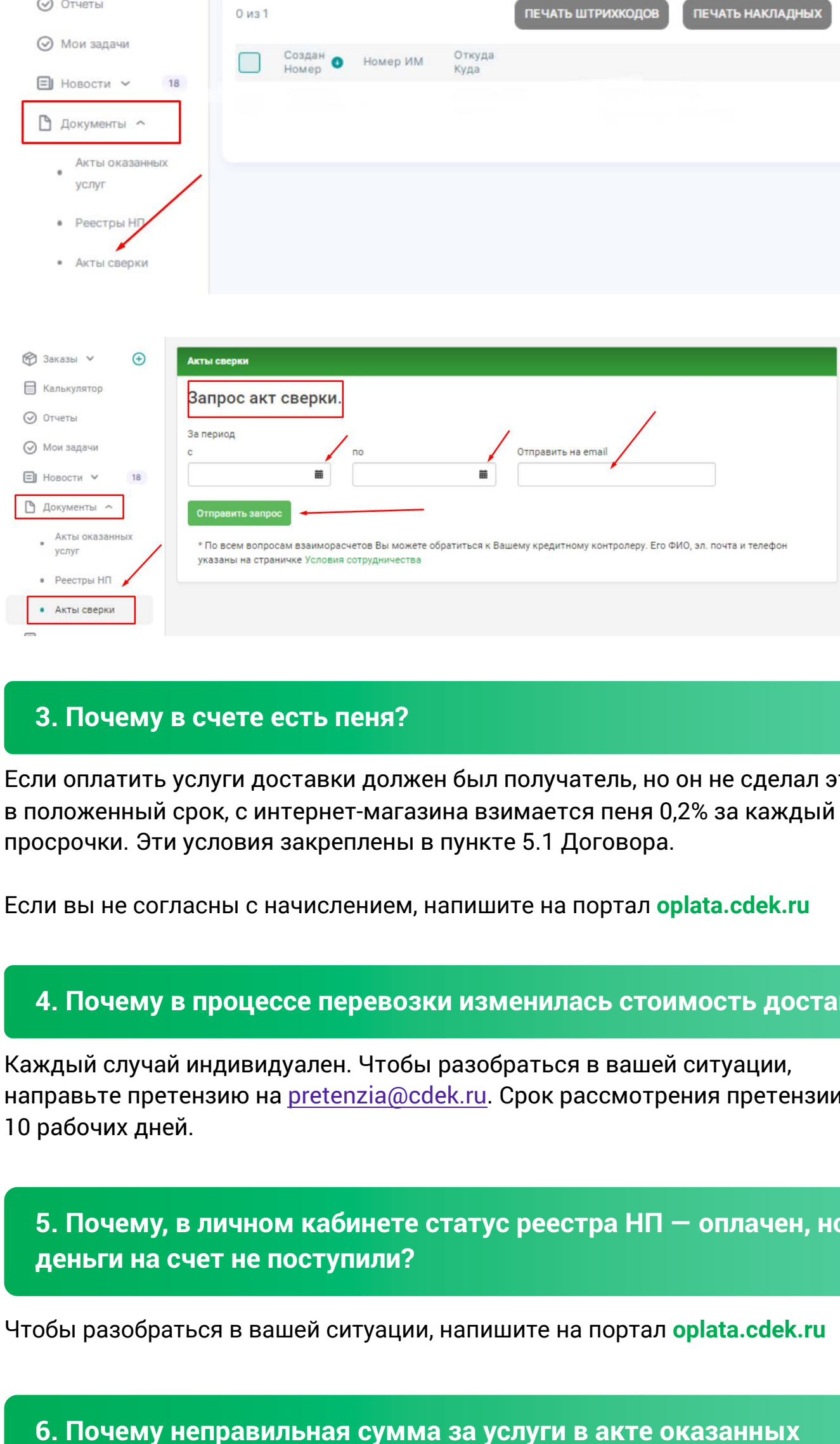


1. С чего начать работу в личном кабинете?

Посмотрите нашу видеинструкцию [здесь](#)

2. Как получить акт сверки?

Зайдите в личный кабинет. В левом меню выберите «Документы». В открывшемся поле нажмите «Акты сверки», введите даты, свою электронную почту и кликните на «Отправить запрос» — акты сверки будут отправлены на указанную почту.



3. Почему в счете есть пеня?

Если оплатить услуги доставки должен был получатель, но он не сделал этого в положенный срок, с интернет-магазина взимается пеня 0,2% за каждый день просрочки. Эти условия закреплены в пункте 5.1 Договора.

Если вы не согласны с начислением, напишите на портал [oplata.cdek.ru](#)

4. Почему в процессе перевозки изменилась стоимость доставки?

Каждый случай индивидуален. Чтобы разобраться в вашей ситуации, направьте претензию на [pretenzia@cdek.ru](#). Срок рассмотрения претензии — 10 рабочих дней.

5. Почему, в личном кабинете статус реестра НП — оплачен, но деньги на счет не поступили?

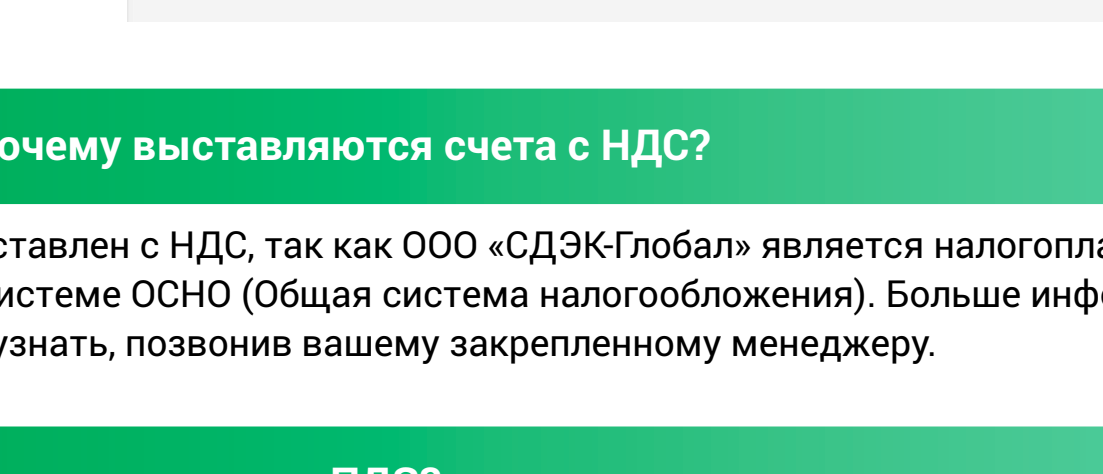
Чтобы разобраться в вашей ситуации, напишите на портал [oplata.cdek.ru](#)

6. Почему неправильная сумма за услуги в акте оказанных услуг?

Чтобы разобраться в вашей ситуации, напишите на портал [oplata.cdek.ru](#)

7. Псылку доставили вчера, а наложенный платеж до сих пор не вернули, почему?

Формирование и выплата по реестру наложенного платежа описана в блок- схеме ниже. Остались вопросы? Свяжитесь с нами, напишите на портал [oplata.cdek.ru](#)

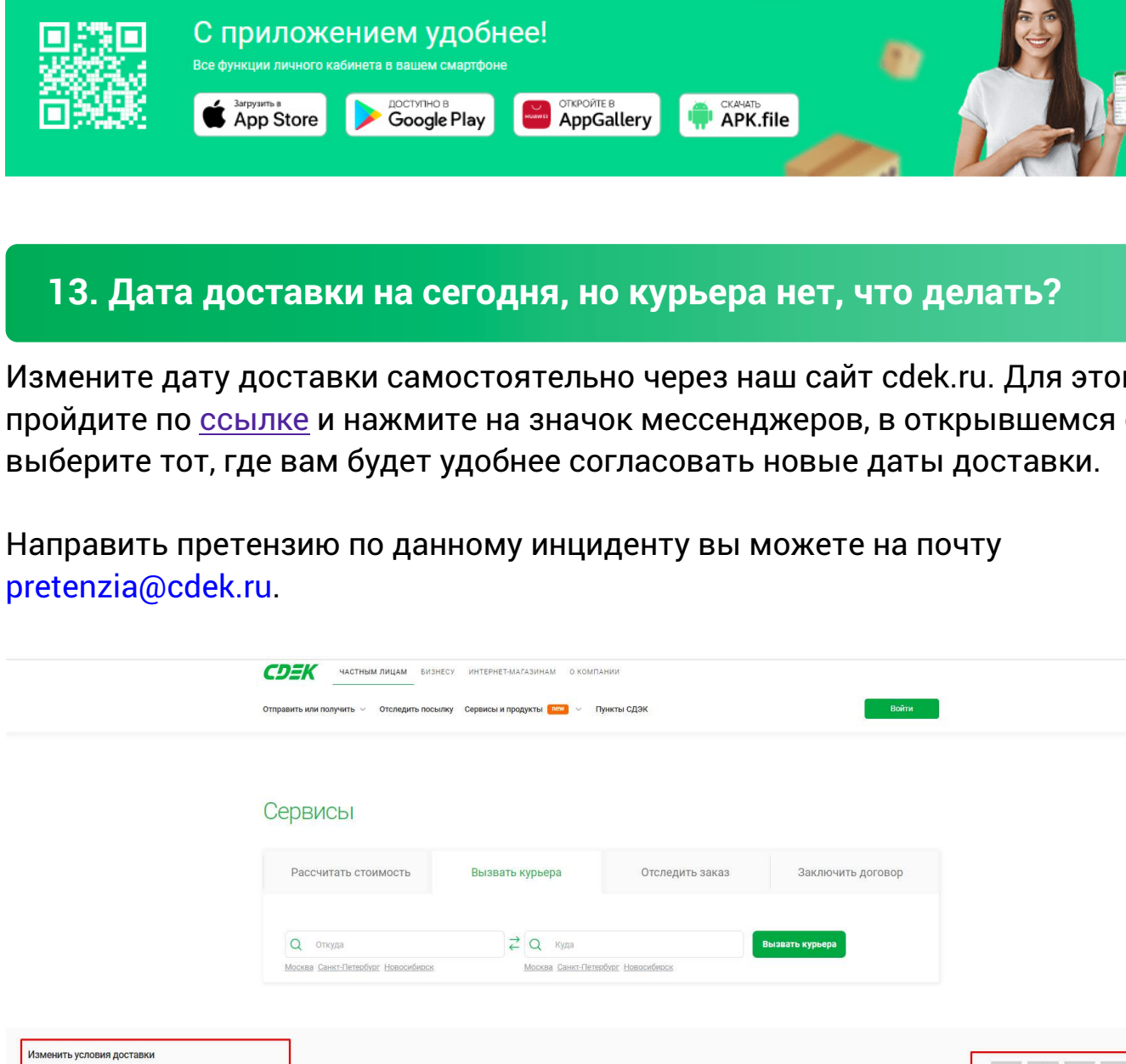


8. Когда я получу счет и акт за услуги доставки?

Счета выставляются согласно пункта 4.2 вашего договора — недельные или помесечные условия оплаты. Счет выставляется после даты вручения отправления(-ий) в первый рабочий день периода, следующий за отчетным (месяц/неделя).

9. Как я могу получить закрывающие документы?

Вы можете выгрузить счета из раздела «Документы» в личном кабинете.



10. Почему выставляются счета с НДС?

Счет выставлен с НДС, так как ООО «СДЭК-Глобал» является налогоплательщиком по системе ОСНО (Общая система налогообложения). Больше информации можете узнать, позвонив вашему закрепленному менеджеру.

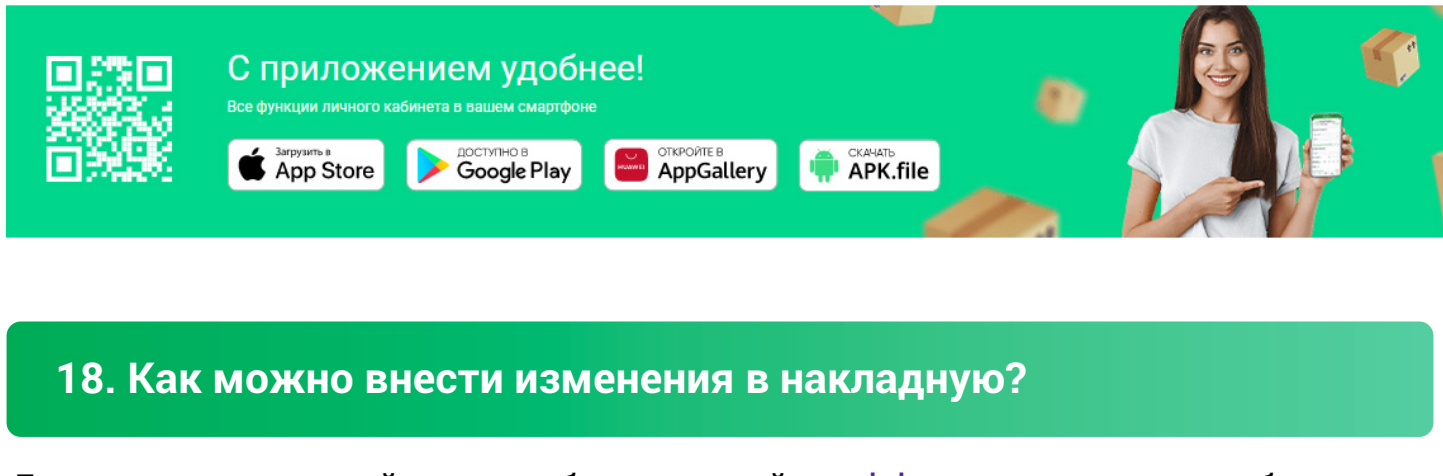
11. Как можно снять ПДЗ?

Для этого направьте платежное поручение на почту oplata@cdek.ru и обязательно укажите номер вашего договора. Обратите внимание, при оплате в назначении платежа необходимо указывать ваш номер договора, чтобы избежать неверного разнесения платежа.

12. Что значит статус «Возвращено в ОД»?

Статус «Возвращен в город получателя» — это приходная операция, фактически груз не выдавался на доставку. По этой технической проблеме ведется доработка.

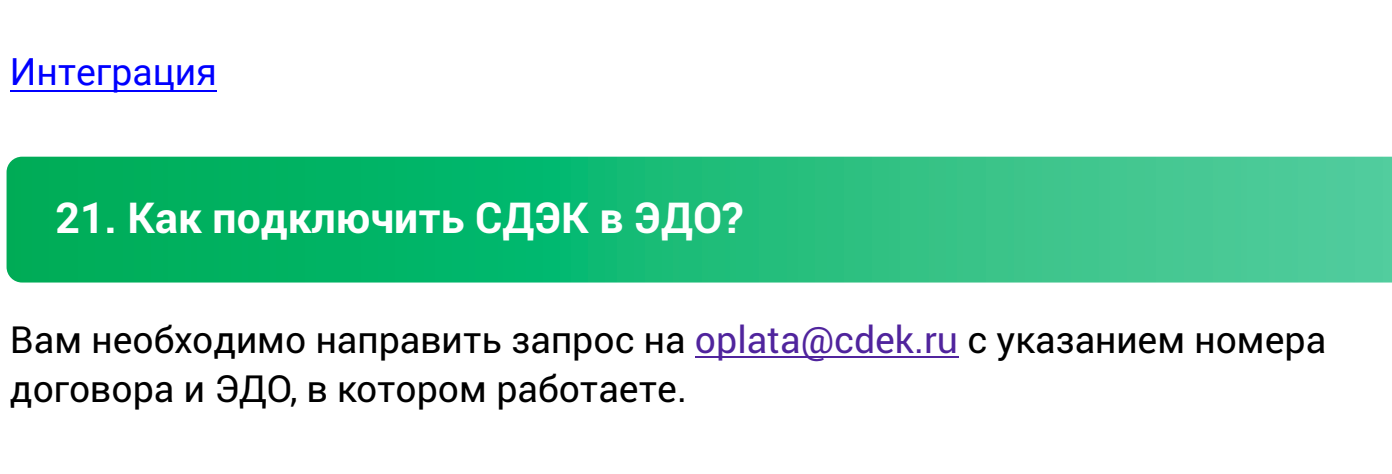
Статус «Выдан на доставку» означает, что ваш груз на доставке у курьера, в данном случае вам приходит оповещение на почту, получателю — смс о выдаче. Если статус «Выдан на доставку» отсутствует, свяжитесь с нами в Чате в мессенджерах на сайте или Мобильном приложении



13. Дата доставки на сегодня, но курьера нет, что делать?

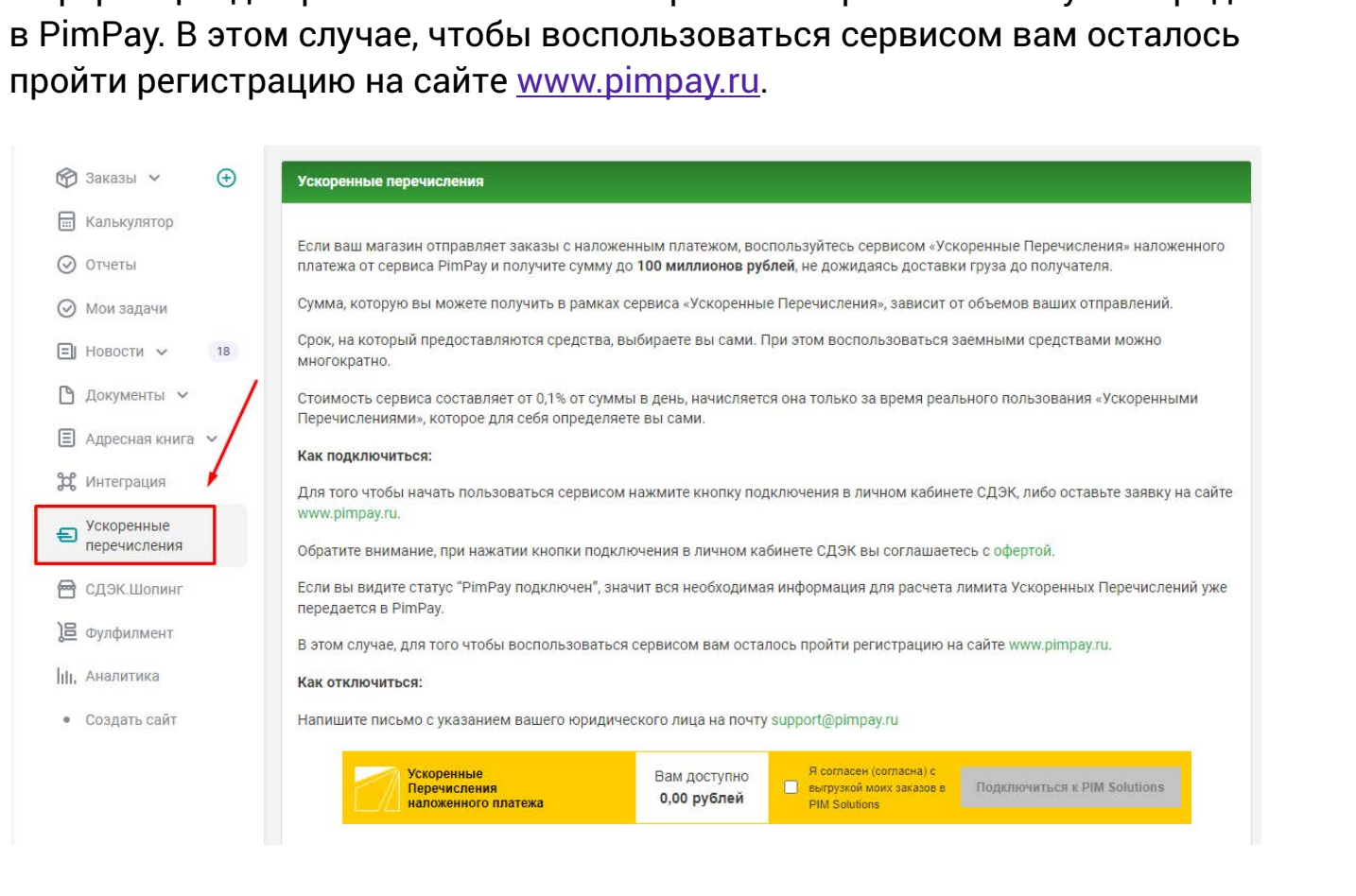
Измените дату доставки самостоятельно через наш сайт [cdek.ru](#). Для этого перейдите по [ссылке](#) и нажмите на значок мессенджеров, в открывшемся окне выберите тот, где вам будет удобнее согласовать новые даты доставки.

Направить претензию по данному инциденту вы можете на почту pretenzia@cdek.ru.



14. Курьер не рассчитал мне стоимость доставки на месте, как могу ее узнать?

Вы можете рассчитать стоимость доставки самостоятельно через разделы «Калькулятор» или «Мои заказы» в личном кабинете.



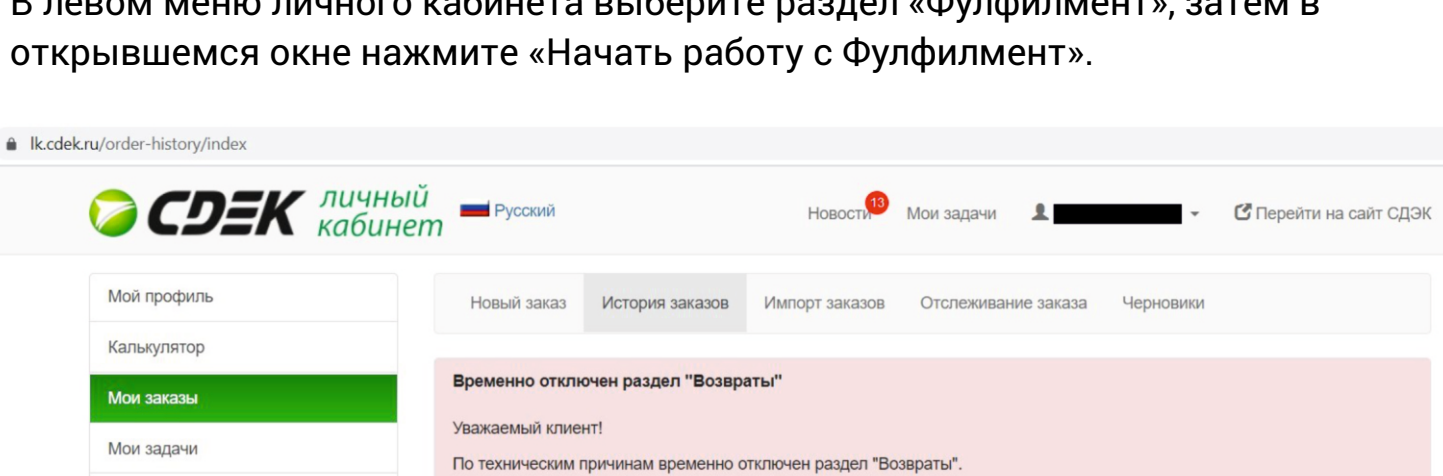
15. Курьер забрал груз, который запрещен к перевозке, мне его вернули, почему я должен платить за транспортировку и возврат?

Направьте ваше обращение на почту pretenzia@cdek.ru. Так же вы можете ознакомиться с регламентом опасного груза на нашем [сайте Приложение №2 РОКУ](#).

16. Что означают статусы в разделе Отслеживание?

Статус «Возвращен в город получателя» — это приходная операция, фактически груз не выдавался на доставку. Примите извинения от лица компании СДЭК за доставленные неудобства. По этой технической проблеме ведется доработка.

Статус «Выдан на доставку» означает, что ваш груз на доставке у курьера, в данном случае вам приходит оповещение на почту, получателю — смс о выдаче. Если статус «Выдан на доставку» отсутствует, свяжитесь с нами в Чате в мессенджерах на сайте или Мобильном приложении



18. Как можно внести изменения в накладную?

Для этого воспользуйтесь чат-ботом на сайте [cdek.ru](#) или в личном кабинете.

19. Где узнать о фулфилменте и «СДЭК Медиа», «СДЭК-документы», «CDEK Aviacargo»?

- [Фулфилмент](#)
- [СДЭК Медиа](#)
- [СДЭК-документы](#)
- [CDEK Aviacargo](#)

20. Где узнать о интеграции ?

[Интеграция](#)

21. Как подключить СДЭК в ЭДО?

Вам необходимо направить запрос на oplata@cdek.ru с указанием номера договора и ЭДО, в котором работаете.

22. Как подключить сервис PimPay?

Для получения наложенных платежей день в день подключите «Ускоренные перечисления» в личном кабинете. Для этого выберите в левом меню «Ускоренные перечисления». В открывшемся окне в правом нижнем углу поставьте галочку возле кнопки «Подключиться к Pim Solutions» и нажмите на нее.

Также вы можете оставить заявку на подключение на сайте www.pimpay.ru.

Если вы видите статус «PimPay подключен», значит вся необходимая информация для расчета лимита «Ускоренных перечислений» уже передается в PimPay. В этом случае, чтобы воспользоваться сервисом вам осталось пройти регистрацию на сайте www.pimpay.ru.

23. Кому задать вопросы о фулфилменте?

Посмотрите ответ [здесь](#) или напишите на почту ff1@cdek.ru.

24. Как подключить фулфилмент?

В левом меню личного кабинета выберите раздел «Фулфилмент», затем в открывшемся окне нажмите «Начать работу с Фулфилмент».

Курьер не звонил получателю, но пришло оповещение, что курьер не дозвонился, что делать?

Оформил заказ с заявкой на вызов курьера, курьер не приезжает, что делать? Клиент не успел приехать на доставку/забор груза в указанный срок, что делать?

Доставка/забор в/с Ozon, «Яндекс.Маркет», Wildberries.

Клиент не успел приехать на доставку/забор груза в указанный срок, что делать?

Посылку несколько раз переместили между курьерскими базами, но не выдавали на доставку, что делать?

Какие районы/улицы входят в состав Москвы, а что в состав МО?

Как получить сразу достаточное количество упаковки на месяц?

На эти вопросы вам ответят специалисты СДЭК. Для этого воспользуйтесь чат-ботом на сайте [cdek.ru](#) или в мобильном приложении.