

УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Замовниками послуг ТОВ «НОВА ПОШТА» можуть бути фізичні особи, фізичні особи-підприємці і юридичні особи (далі за текстом – Замовник).

1.2. Права й обов'язки ТОВ «НОВА ПОШТА» та Замовника (далі за текстом разом – Сторони), передбачені цими Умовами надання послуг (далі за текстом – Умови), виникають з договору, укладеного між Сторонами.

1.3. Ці умови розроблено ТОВ «НОВА ПОШТА» відповідно до вимог чинного законодавства з метою регулювання послуг з організації перевезення відправлень та надання комплексу послуг, пов'язаних із перевезенням відправлень територією України на підставі договорів про надання послуг з організації перевезення відправлень, що укладені до 06.10.2024 включно та втрачають свою чинність після 31.12.2024.

1.4. Шляхом передачі Замовником відправлення до ТОВ «НОВА ПОШТА» для транспортування Замовник підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з положеннями цих Умов, чинними на момент передачі відправлення для транспортування, та зобов'язується їх виконувати незалежно від наявності або відсутності в експрес накладній підпису Замовника.

1.5. Ці Умови доступні для ознайомлення на офіційному сайті ТОВ «НОВА ПОШТА» novaposhta.ua (далі за текстом – Сайт).

2. ОСНОВНА ПОСЛУГА

2.1. Основна послуга – організація перевезення відправлень територією України.

2.2. Типи основної послуги:

✓ **«Адреса–Адреса»** – приймання відправлення за адресою Відправника та доставка цього відправлення до адреси Одержувача.

✓ **«Відділення–Відділення»** – приймання відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та видача цього відправлення Одержувачеві у відділенні в місті Одержувача.

✓ **«Адреса–Відділення»** – приймання відправлення за адресою Відправника та видача цього відправлення Одержувачеві у відділенні в місті Одержувача.

✓ **«Відділення–Адреса»** – приймання відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та доставка цього відправлення на адресу Одержувача.

✓ **«Відділення–Поштомат»** – приймання відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та доставка цього відправлення в поштомат в місті Одержувача.

✓ **«Адреса–Поштомат»** – приймання відправлення від Відправника за адресою в місті Відправника та доставка цього відправлення в поштомат в місті Одержувача.

✓ **«Поштомат-Відділення»** - приймання відправлення від Відправника в поштоматі і місті Відправника та видача цього відправлення Одержувачу у відділенні в місті Одержувача.

✓ **«Поштомат-Адреса»** – приймання відправлення від відправника в поштоматі в місті Відправника та видача цього відправлення Одержувачу за адресою в місті Одержувача.

2.3. «Поштомат-Поштомат» – приймання відправлення від Відправника в поштоматі в місті Відправника та доставка цього відправлення в поштомат в місті Одержувача. Доставка відправлень здійснюється відповідно до строків та за тарифами, які зазначено на Сайті на день оформлення відправлення.

2.4. Під відправленням у межах цих Умов розуміється вантаж, документи або інше майно (залежно від задекларованої інформації у відповідній експрес-накладній), прийняті ТОВ «НОВА ПОШТА» для надання основної послуги.

2.5. ТОВ «НОВА ПОШТА» залишає за собою право змінити місце видачі відправлення у разі закриття чи переїзду відділення, попередньо проінформувавши Замовника.

3. ВИМОГИ ДО ГАБАРИТІВ ТА ВАГИ ВІДПРАВЛЕННЯ

3.1. Мережа відділень – сукупність відділень ТОВ «НОВА ПОШТА», які здійснюють приймання та видачу відправлень.

Відділення поділяються на такі типи:

✓ **Вантажне відділення** – відділення, в якому здійснюється приймання/видача відправлень (документи, посилки, вантажі, палети та шини-диски)¹ фактичною й об'ємною вагою не більше ніж 1000 кг на одне місце, довжиною не більше ніж 300 см та шириною і висотою не більше ніж 170 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки. В [окремих відділеннях](#) допускається приймання/видача відправлень максимальною фактичною вагою не більше ніж 1100 кг на одне місце, довжиною не більше ніж 600 см та висотою не більше ніж 220 см.

✓ **Поштове відділення** – відділення, в якому здійснюється приймання/видача відправлення (документи і посилки) фактичною й об'ємною вагою не більше ніж 30 кг на одне місце або на одну експрес-накладну та з максимальною довжиною однієї зі сторін не більше ніж 120 см, а кожна інша сторона не більше ніж 70 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки.

3.2. Поштове відділення (з обмеженням за вагою) – відділення, у якому здійснюється приймання/видача відправлення фактичною й об'ємною вагою на одну експрес-накладну із максимальною довжиною однієї зі сторін не більше ніж 60 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки. Інформація щодо обмеження за вагою в поштових відділеннях розміщена [на Сайті](#).

3.3. Мережа поштоматів – сукупність автоматизованих поштових терміналів самообслуговування, призначених для видачі та відправки відправлень без участі представників ТОВ «НОВА ПОШТА». Мережа поштоматів складається з власних поштоматів компанії.

До **поштоматів** приймаються відправлення до 20 кг фактичної ваги на одне місце, розміром не більше 40x60x30 см та з оголошеною цінністю до 15 000 грн. Габарити вказані з урахуванням упаковки.

3.4. Пункт приймання-видачі – це формат відділення, що розміщений на території діючого бізнесу (продуктовий магазин, магазин одягу / господарчих / будівельних матеріалів, міні-маркет, аптека тощо), в якому здійснюється тільки прийом або видача

¹ У вантажному відділенні в якому здійснюється приймання/видача відправлень до 200 кг, не приймають/не видають відправлення при замовленні додаткової послуги «Пакування» з видом упаковки «Обрешетування, Flat-box (великий), Палетний борт 120*80».

відправлень оголошеною цінністю менше ніж 15 000 грн, вагою не більше ніж 30 кг на одну експрес-накладну і максимальною довжиною однієї зі сторін відправлення не більше ніж 120 см. Якщо відправлення не отримано Одержувачем протягом 5-ти календарних днів, то воно буде переміщено у найближче відділення ТОВ «НОВА ПОШТА».

3.5. При адресному обслуговуванні приймаються/видаються відправлення фактичною або об'ємною вагою не більше ніж 1000 кг на одне місце та з максимальною довжиною не більше ніж 300 см, висотою та шириною не більше ніж 170 см. Відправлення, які мають висоту від 170 см до 220 см за наявності спеціального маркування можуть транспортуватися в горизонтальному положенні. Габарити вказані з урахуванням упаковки.

3.6. Відправлення, які за розмірами чи вагою перевищують допустимі обмеження, приймаються до перевезення лише за попередньою домовленістю Сторін.

3.7. Відправлення в гофрокартонних коробках, поєднані між собою стрейч-плівкою та скотчем, до перевезення не приймаються.

4. ВИМОГИ ДО ПАКУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

4.1. Упаковка відправлення повинна бути належною та якісною, згідно з [Додатком А](#) «Правила пакування відправлень» до цих Умов, та забезпечувати цілісність відправлення під час його транспортування.

5. ЗАБОРОНЕНІ ДО ТРАНСПОРТУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

5.1. Національна валюта (крім нумізматичних монет та їх колекцій, нумізматичної продукції Національного банку та інвестиційних монет України), іноземна валюта, цінні папери.

5.2. Вогнепальна зброя усіх видів, основні частини зброї, пристрої для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами несмертельної дії, та патрони до них, спортивна зброя, пневматична зброя, холодна зброя та інші предмети, спеціально призначені для нападу та оборони (кастети, стилети, балончики з рідиною паралітичної дії тощо), бойові припаси, засоби ініціювання вибуху, вибухові речовини або вибухові пристрої, легкозаймисті або інші небезпечні речовини, якщо інше не передбачене законодавством.

5.3. Пероксид водню (перекис водню), кислоти, високооктанові кисневмісні домішки (хімічні сполуки, які додаються до бензину), а також рідини та речовини в ємностях та іншій тарі з наявністю на етикетці (наклейці) виробника знаків небезпеки класів з 1-го по 7-й включно: вогнебезпечні, легкозаймисті та вибухові речовини, радіоактивні речовини й інші небезпечні відправлення з відповідним маркуванням («вибухові матеріали та речовини», «піротехнічні вироби», «гази», «легкозаймисті рідини», «речовини, здатні до самозаймання», «токсичні та інфекційні речовини», «речовини, що окислюють», «радіоактивні матеріали», «корозійні і їдкі речовини», «інші небезпечні речовини і вироби»).

Дозволені для перевезення речовини з маркуванням 8-го та 9-го класів небезпеки за винятком кислот (незалежно від концентрації) та речовин, у складі яких є будь-яка кількість кислоти, ртуті, пероксиду водню чи іншої хімічної сполуки з окислювальними властивостями. Заборонені до перевезення отруйні рослини.

5.4. Балони з рідиною та газом, у тому числі вогнегасники усіх типів (за винятком порожніх балонів без вентиля); балончики/картриджі з пропаном, бутаном, ізобутаном та іншими горючими газами.

5.5. Ємності з рідинами без етикетки (наклейки) виробника з інформацією про назву речовини, її призначення, характеристики та умови зберігання; з ознаками пошкодження тари, слідів підтікання або неприємного запаху; замотані в гофрокартон, непрозорі плівку, скотч чи інші обгорткові матеріали або запаковані у коробки (окрім упаковки підприємства-

виробника з інформацією про назву речовини та її характеристики). Якщо рідина (речовина) має хімічне походження – обов'язковим є наявність знаків небезпеки.

Дозволені для перевезення хімічні речовини з маркуванням 2-го, 3-го класів небезпеки у тарі (упаковці) підприємства-виробника:

- ✓ фарби та лаки: в металевих ємностях без обмежень по об'єму та кількості тільки з/до вантажних відділень або з/до адреси;
 - ✓ аерозолі та спреї: балончики з фарбами, побутовими, будівельними, косметичними засобами та автомобільною хімією ємністю до 1000 мл;
 - ✓ медичні, антисептичні, дезінфікуючі та миючі засоби з вмістом спирту до 70 % включно у пластиковій та металевій тарі ємністю не більше 10 л;
 - ✓ парфуми та косметичні вироби з вмістом спирту до 70 % у скляній та пластиковій тарі;
 - ✓ автомобільні (моторні, трансмісійні) мастила без обмеження об'єму тари.
- 5.6.** Люмінесцентні лампи та інші вироби, які містять у своєму складі ртуть; азбест та вироби з нього (труби, шифер тощо).

5.7. Вживані акумулятори, у тому числі акумулятори для авто-, мото-, с/г- техніки, саморобні (не заводського виготовлення) пристрої для акумуляції та роздавання електроенергії, які не мають паспорту на весь виріб (у зібраному стані) та упаковки підприємства-виробника (з'єднані між собою електродротами чи іншими елементами нові або такі, що були у використанні акумулятори, акумуляторні банки, батарейки, інше електрообладнання).

Дозволені до перевезення:

- ✓ Нові акумулятори для авто-, мото-, с/г-техніки та інші нові акумулятори, клеми яких закриті заводськими пластиковими кришками (як в заводському пакуванні, так і без), дозволені для перевезення тільки з/до вантажних відділень або з/до адреси.
 - ✓ побутова електротехніка, електроінструмент, електричні транспортні засоби, мобільні засоби зв'язку, іграшки та інші вироби з вбудованими акумуляторами.
- 5.8.** Тварини, рештки тварин, необроблене хутро, прах людини.
- 5.9.** Продукти харчування, що вимагають спеціального температурного режиму або з терміном придатності, що закінчується до планової дати доставки (строки зберігання повинні бути вказані на упаковці), охолоджені або заморожені продукти, молочні продукти, яйця (за винятком овочів, фруктів, ягід та зелені, які запаковані відповідно до Стандарту пакування ТОВ «Нова Пошта» та не несуть ризиків забруднити інші відправлення).

Дозволені до перевезення охолоджені відправлення у транспортному пакуванні, яке відповідає вимогам, описаним у [Додатку Б](#) «Вимоги до пакування охолоджених відправлень» до цих Умов. ТОВ «Нова Пошта» не здійснює контроль температурного режиму під час доставки такого відправлення. Також може бути обмежено або заборонено пересилання відправлень з овочами, фруктами, насінням, рослинами, готовими харчовими продуктами тваринного походження у місцевостях, де оголошено особливий карантинний режим.

5.10. Алкогольні напої з вмістом спирту етилового понад 8,5 відсотка об'ємних одиниць, на яких відсутні марки акцизного податку встановленого зразка, тютюнові вироби, рідини, що використовуються в електронних сигаретах, на яких відсутні марки акцизного податку встановленого зразка.

Дозволені до перевезення алкогольні напої з вмістом спирту до 70 % у скляній та іншій тарі ємністю не більше 5 л з маркою акцизного податку встановленого зразка, звичайні (неігристі) вина та зброджені напої, фактична міцність яких вища за 1,2 відсотка об'ємних одиниць етилового спирту, але не вища за 15 відсотків, на яких наявність марок акцизного податку законодавством не передбачена. На час дії правового режиму воєнного стану,

відповідно до розпорядження Міністерства Оборони України (від 15.03.2022 номер 62 "Про заборону торгівлі на території Донецької та Луганської областей алкогольними напоями та речовинами"). не приймаються для доставки в Луганську та Донецьку області алкогольні напої та речовини, вироблені на спиртовій основі (за винятком лікарських засобів, дозволених до застосування та включених до Державного реєстру лікарських засобів, та дезінфекційних засобів). У разі їх виявлення під час доставки, алкогольні напої та речовини, вироблені на спиртовій основі будуть вилучені та утилізовані.

5.11. Лікарські засоби, які потребують особливих умов зберігання та перевезення (в тому числі перекис водню), спирт етиловий, ветеринарні імунобіологічні засоби.

Заборона до транспортування не розповсюджується на транспортування/пересилання біологічного матеріалу людини у формі мазка (у тому числі з ротової порожнини); на медичні, антисептичні, дезінфікуючі та миючі засоби з вмістом спирту до 70 % включно у пластиковій та металевій тарі ємністю не більше 10 л.

5.12. Біологічні агенти (мікроорганізми, віруси, біологічні токсини, частки або інші інфекційні речовини як природного походження, так генетично модифіковані, які можуть спровокувати інфекцію, алергію, токсичність або іншим шляхом створити небезпеку для людей, тварин чи рослин).

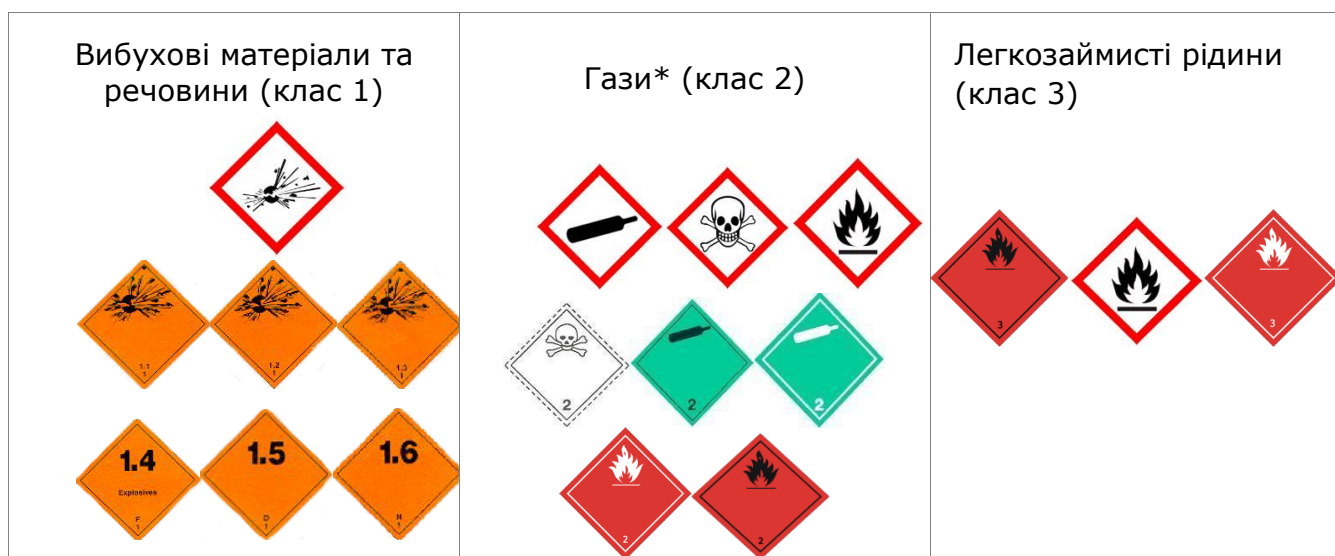
5.13. Наркотичні засоби, психотропні речовини і прекурсори, включені до переліку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 6 травня 2000 р. № 770 «Про затвердження переліку наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів» та їх аналоги.

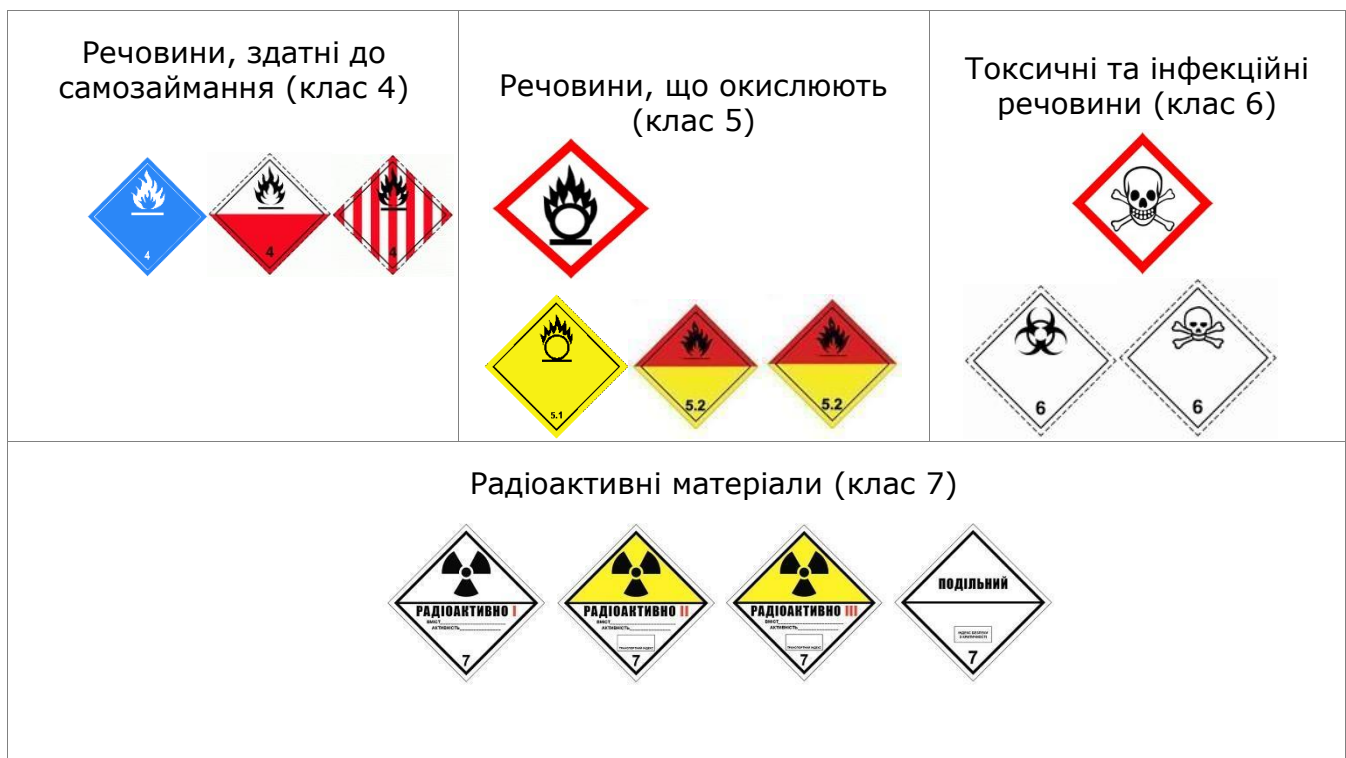
5.14. Відправлення, які видають запах, брудні та можуть завдати шкоди іншим відправленням чи здоров'ю людей або тварин (готові продукти харчування, сильно забруднені запчастини, предмети у мастилі або інших їдких речовинах, бактерії та живі віруси, отруйні речовини тощо).

5.15. Спеціальні технічні засоби негласного отримання інформації, перелік яких визначається постановою Кабінету Міністрів України від 22 вересня 2016 р. № 669 «Деякі питання щодо спеціальних технічних засобів для зняття інформації з каналів зв'язку та інших технічних засобів негласного отримання інформації».

5.16. Інші предмети, які заборонено чинним законодавством України (нестандартні предмети, які не входять в жодну з перелічених категорій, але заборонені до перевезення чинними законодавчими актами).

5.17. Маркування небезпечних вантажів, які заборонені до приймання.





6. ОГОЛОШЕНА ЦІННІСТЬ ВІДПРАВЛЕННЯ

6.1. Оголошена цінність – вартість відправлення, заявлена Відправником в експрес накладній. Оголошена цінність повинна дорівнювати реальній (ринковій) вартості відправлення.

6.2. Обмеження щодо оголошеної цінності:

- ✓ відправлення вагою до 100 кг (включно) – до 399 999 (триста дев'яносто дев'ять тисяч дев'ятсот дев'яносто дев'ять) гривень;
- ✓ відправлення вагою понад 100 кг – до 1 000 000 (одного мільйона) гривень; ✓ відправлення з/до поштомату – до 15 000 (п'ятнадцяти тисяч) гривень.

6.3. У разі сумніву щодо вмісту відправлення та незалежно від заявленої Відправником оголошеної цінності, представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право сфотографувати таке відправлення з метою завантаження фотографії в інформаційну систему ТОВ «НОВА ПОШТА».

7. РОЗРАХУНОК ВАГИ І ВАРТОСТІ ПОСЛУГ

7.1. Для відправлення визначаються два види ваги: фактична й об'ємна для всіх місць сумарно.

7.1.1. Вартість послуг з перевезення обчислюється за більшим значенням фактичної або об'ємної ваги згідно з тарифами на послуги з організації перевезень, розміщеними на Сайті.

Фактична вага визначається шляхом зважування відправлення на вагах.

Об'ємна вага визначається вимірюванням габаритів відправлення за формулою:

Об'ємна вага [кг] = Довжина [см] x Ширина [см] x Висота [см] / 4000 або

Об'ємна вага [кг] = Об'єм [м³] x 250

7.1.2. Якщо відправлення має неправильну геометричну форму (є частини, які виступають), то об'ємна вага вимірюється за крайніми точками габариту відправлення.

7.2. Вага відправлення визначається після його пакування. Винятком є лише відправлення, для яких замовлено такі види упаковки, як обрешетування, палетних бортах та Flat-box. Вага такого відправлення визначається за крайніми точками всередині обрешетування, палетного борту, Flat-box. Відправлення в готовому обрешетуванні, палетному борті або Flat-box Відправника вимірюється за крайніми точками таких упаковок.

7.3. Відправлення поділяються на такі типи та підтипи:

✓ **«Документи»** – такі відправлення, як папери, листівки, листи вагою² не більше ніж 1 кг та таких розмірів: довжиною – не більше ніж 35 см, шириною – не більше ніж 25 см і висотою – не більше ніж 2 см.

✓ **«Посилки»** – відправлення вагою не більше ніж 30 кг (фактичної чи об'ємної ваги).

✓ **«Вантажі»** – відправлення вагою більше ніж 30 кг до 1000 кг (включно, фактичної чи об'ємної ваги) на одне місце, довжиною – не більше ніж 300 см, шириною – не більше ніж 170 см і висотою – не більше ніж 170 см.

✓ **«Шини-диски»** – спеціальний підтип вантажу, до якого належать легкові та вантажні шини й диски. Об'ємна вага легкових шин і дисків не повинна перевищувати 45 кг на одне місце, а об'ємна вага вантажних – 105 кг на одне місце.

✓ **«Палета»** – спеціальний підтип вантажу, який являє собою складений, сформований та невід'ємно закріплений до піддону стяжними стрічками та/або стрейч плівкою, груповий однотипний товар, висотою не більше ніж 170 см і фактичною вагою не більше ніж 1000 кг (в окремих випадках, висотою не більше ніж 220 см і фактичною вагою не більше ніж 1100 кг). Вантаж повинен повністю поміщатись на піддоні з відстанню від вантажу до краю піддону не менше 5 см. Групові товари це коробки, мішки, відра, каністри, бочки, спайки пляшок та інші товари, які можна формувати в палету, з чіткими формами, рівними поверхнями та стабільною вагою, які не виступають за межі піддону та рівномірно розподіляють навантаження по всьому піддону.

Товари, які не формуються в палети це не групові відправлення, великі, ВПТ, вантажі які мають нерівну поверхню, насипні матеріали без пакування.

Існують розбірні та нерозбірні палети. Розбірна палета – може бути розформована і доставлена до дверей окремими частинами. Нерозбірна палета – відправлення, яке доставляється цілісно.

Вартість перевезення перелічених типів відправлень визначається за [тарифами](#) на доставку документів, посилок, вантажів, шин-дисків і палет, які розміщені на Сайті.

7.4. Піддон – дерев'яна, пластикова або металева конструкція (заводського чи ручного виконання) з пазом, призначеним для транспортування відправлень за допомогою складських транспортних засобів, висотою не менше ніж 8 см; розмір однієї зі сторін основи цієї конструкції становить не менше ніж 60 см, а іншої – від 60 см до 200 см (включно).

7.5. Фактична вага й висота піддона (основи) враховується у висоту та фактичну вагу палети. Винятком є лише відправлення, для яких замовлено обрешетування. Фактична вага таких відправлень визначається без урахування обрешетування, висота палети визначається за крайніми точками обрешетування.

7.6. Якщо палета має неправильну геометричну форму (зокрема, є частини, які виступають), то палетна вага вимірюється за крайніми точками габариту палети.

² Для визначення ваги відправлення (документів, посилок, вантажів) враховується більше значення фактичної або об'ємної ваги

7.7. Палети поділяються на стандартні та нестандартні. Стандартною вважається палета з площею піддона (основи / крайніх точок габариту) не більше ніж 2 м².

7.8. Вага та вартість стандартних палет визначається залежно від площі піддона та фактичної ваги за тарифами на доставку палет, розміщеними на Сайті.

Площа основи палети, м ²	Фактична вага, кг	Палетна вага, кг
від 0 до 0,49	до 500	204
від 0,50 до 0,99	до 500	408
від 1,00 до 1,49	до 750	612
від 1,50 до 2,0	до 1000	816

7.9. Вага нестандартних палет із площею піддона (основи / крайніх точок габариту) більше ніж 2 м² вимірюється за крайніми точками габариту палети за формулою: **Вага палети = Площа основи [м²] x 425 кг**

7.10. Для обчислення вартості нестандартних палет визначається палетна та фактична вага й обирається більше значення. При цьому вартість обчислюється згідно з тарифами на послуги доставки відправлення типу «Вантаж», розміщеними на Сайті.

7.11. Сипучі вантажі в мішках розташовуються на піддоні таким чином: на піддон укладено лист гофрокартону, від краю піддона до поверхні мішка залишалось не менше ніж 5 см і сформований вантаж на палеті обмотано гофрокартоном.

7.12. На перевезення посудин з рідинами, що розміщені на піддоні, встановлено обмеження щодо кількості рядів штабелювання відповідно до маркування, яке зазначено на відправленні. У разі відсутності відповідного маркування, дозволяється формувати відправлення не більше ніж в два ряди по висоті.

7.13. Якщо відправлення та піддон є невід'ємною частиною відправлення (обрешетування, ящики з ніжками тощо) і при цьому не потребує додаткового обрешетування, то воно приймається як тип «Вантаж», фактична вага і висота основи враховується в розміри і вагу відправлення.

7.14. Відправлення в багаторазовій тарі «Бокс пластиковий» або «Ящик для автомобільного скла», яка підлягає поверненню, приймаються як відправлення типу «Вантаж».

8. ІНФОРМАЦІЯ, НЕОБХІДНА ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

8.1. Тип основної послуги:

- ✓ «Адреса–Адреса³»;
- ✓ «Відділення–Відділення⁴»;
- ✓ «Адреса–Відділення»;
- ✓ «Відділення–Адреса»;

³ Під поняттям «адреса» (далі за текстом) маються на увазі під'їзд багатоквартирного будинку, двері приватного будинку, ворота складу за вказаною в експрес-накладній адресою.

⁴ Під поняттям «відділення» мається на увазі номер та/або адреса відділення ТОВ «НОВА ПОШТА».

- ✓ «Відділення-Поштомат⁵»;
- ✓ «Адреса-Поштомат»
- ✓ «Поштома-Поштомат»
- ✓ «Поштомат-Адреса»
- ✓ «Поштомат-Відділення»

8.2. Інформація про Відправника:

✓ для юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців – назва (ЄДРПОУ) / П. І. Б., адреса / відділення/ поштомат і номер мобільного телефону контактної особи з урахуванням п. 9.2 Умов;

✓ для фізичних осіб – П. І. Б., адреса / відділення/ поштомат і номер мобільного телефону.

8.3. Місто доставки відправлення.

8.4. Інформація про Одержувача:

✓ для юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців – назва (ЄДРПОУ) / П.І.Б., адреса / відділення/ поштомат та номер мобільного телефону контактної особи;

✓ для фізичних осіб – П. І. Б., адреса /відділення/ поштомат номер мобільного телефону.

8.5. Інформація про відправлення:

- ✓ кількість місць;
- ✓ фактична й об'ємна вага;
- ✓ оголошена цінність;
- ✓ опис вмісту.

8.6.Платник послуг.

Оплата послуг ТОВ «НОВА ПОШТА» здійснюється через фінансову-установу партнера ТОВ «НоваПей».

Фінансова установа-партнер ТОВ «НоваПей» має право зупинити надання фінансових послуг Клієнту (оплата послуг ТОВ «НОВА ПОШТА», «Післяплата», «Контроль оплати», «Сейф-сервіс» та інші), якщо фінансова послуга на момент замовлення/здійснення викликає підозру щодо її правомірності (на підставі інформації, отриманої у результаті моніторингу операцій). Тобто, Клієнт може користуватися послугами ТОВ «НОВА ПОШТА», але не зможе скористатися фінансовими послугами від ТОВ «НоваПей».

Деталі на офіційному сайті ТОВ «НоваПей» за посиланням <https://novapay.ua/>, з описом законодавчого обґрунтування можна ознайомитись за посиланням <https://novapay.ua/finmon/>.

8.7. Форма розрахунку (готівкова / безготівкова).

8.8. Додаткові послуги.

8.9. Інша інформація, яка може вплинути на якість, термін і вартість надання послуг.

8.10. Змінити дані в експрес-накладній можна у відділенні (в регіоні Відправника або Одержувача; дізнатись про перелік населених пунктів, що входять до певного регіону, можна, зателефонувавши до контакт-центру) або шляхом самостійного внесення змін у бізнес-кабінеті / мобільному додатку / API; зателефонувавши до контакт центру.

Зміна даних в експрес-накладній у відділенні можлива лише за умови надання номера цієї експрес-накладної та одного з документів відповідно до п. 12.2 цих Умов.

⁵ Під поняттям «поштомат» мається на увазі номер та/або адреса поштомата ТОВ «НОВА ПОШТА».

9. УМОВИ ПРИЙОМУ ВІДПРАВЛЕННЯ У ВІДДІЛЕННІ ТОВ «НОВА ПОШТА»

9.1. Відправник надає належним чином запаковане відправлення або має можливість скористатися додатковою послугою «Пакування».

9.2. Відправник, в особі представника юридичної особи та представника фізичної особи підприємця, під час оформлення відправлення у відділенні надає представнику ТОВ «НОВА ПОШТА» картку ідентифікації бізнес-клієнта. Якщо при першому зверненні до відділення у представника відсутня картка ідентифікації бізнес-клієнта, то він надає оригінал довіреності, що містить обов'язкові реквізити відповідно до вимог ТОВ «НОВА ПОШТА»⁶, та один із документів, що підтверджує особу і зазначений в довіреності, а саме:

- ✓ паспорт громадянина України,
- ✓ паспорт громадянина України для виїзду за кордон,
- ✓ посвідчення водія, видане в Україні.

Зазначені в цьому пункті документи, що підтверджують особу, можуть бути пред'явлені будь-яким зі способів:

- ✓ на фізичному носії (у формі книжечки або картки, залежно від виду і дати видачі документа),
- ✓ в мобільному додатку «ДІЯ» (мається на увазі електронне відображення сформованого документа засобами Єдиного державного веб-порталу електронних послуг разом з унікальним електронним ідентифікатором – штрих-кодом). З метою проведення перевірки електронного документа представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право відсканувати унікальний електронний ідентифікатор (штрих-код) з електронного документа в мобільному додатку «ДІЯ».

Пред'явлення іншого документа, ніж зазначений в оригіналі довіреності, не визнається підтвердженням повноважень представника і не дає йому права на вчинення дій від імені юридичної особи.

Оригінали довіреностей, надані представнику ТОВ «НОВА ПОШТА», не повертаються.

9.3. Відправник, у разі самостійного створювання експрес-накладної (в бізнес-кабінеті або у разі використання API) та надання її в роздрукованому вигляді представнику ТОВ «НОВА ПОШТА», може не надавати вищезазначені документи відповідно до п. 9.2 цих Умов.

9.4. У разі виникнення сумніву, що відправлення містить предмети з категорії заборонених (відправлення у коробках, ящиках, пакетах, обмотані непрозорою плівкою чи іншими обгортковими матеріалами, які приховують вміст, без маркування, будь-якої ідентифікації, їдким запахом тощо), представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право вимагати надання відправлення для огляду і перевірки вмісту.

У разі відмови та/або виявлення забороненого вмісту відправлення представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право відмовити в оформленні відправлення й організації його перевезення.

9.5. Відправник надає інформацію для оформлення відправлення згідно з розділом 8 цих Умов.

9.6. Якщо Відправник є платником послуг і форма розрахунку готівкова, сплатити кошти за послуги.

9.7. Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу номер експрес-накладної, термін доставки та ознайомити Одержувача з цими Умовами.

9.8. Обслуговування без черг Клієнтів категорій:

⁶ Детально ознайомитись з переліком обов'язкових реквізитів довіреності можна [за посиланням](#).

- ✓ осіб літнього віку (представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право перевірити пенсійне посвідчення);
- ✓ особи з інвалідністю (незалежно від групи інвалідності; представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право перевірити пенсійне посвідчення або документ, що підтверджує інвалідність);
- ✓ особи, що супроводжують дітей віком до 3-х років;
- ✓ вагітні жінки;
- ✓ учасники бойових дій (за умови пред'явлення відповідного посвідчення);
- ✓ військовослужбовці Збройних сил України (за умови пред'явлення службового посвідчення військовослужбовця Управління державної охорони України або будь-якого іншого посвідчення, яке підтверджує, що особа в даний період часу перебуває на військовій службі);
- ✓ добровольці територіальної оборони (за умови пред'явлення відповідного посвідчення).

10. УМОВИ ЗАБОРУ ВІДПРАВЛЕННЯ НА АДРЕСІ ВІДПРАВНИКА

10.1. Представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має можливість дістатися пішки до адреси Відправника (для відправлень вагою не більше ніж 30 кг).

10.2. Є можливість під'їхати автомобілем ТОВ «НОВА ПОШТА» до адреси Відправника (для відправлень вагою більше ніж 30 кг) на відстань не більше 50 метрів.

10.3. Відправник надає належним чином запаковане відправлення відповідно до розділу 4 цих Умов або має можливість скористатися додатковою послугою «Пакування». Для можливості скористатися додатковою послугою послугою на адресі слід попередньо її замовити в мобільному додатку NovaPost. Надання додаткової послуги "Пакування" на адресі доступне тільки для споживачів, а розмір (вага) відправлень, які можуть бути запаковані на адресі - до 30 кг.

10.4. Відправник надає інформацію для оформлення відправлення відповідно до розділу 8 цих Умов.

10.5. Забір відправлення здійснюється представником ТОВ «НОВА ПОШТА», якщо Відправник є платником послуг:

- ✓ за готівковою формою розрахунку на умовах, що загальна сума до сплати за послуги ТОВ «НОВА ПОШТА» не більше ніж 75 000 (сімдесят п'ять тисяч) гривень за однією експрес-накладною;
- ✓ безготівковою формою розрахунку на будь-яку загальну суму до сплати за послуги ТОВ «НОВА ПОШТА».

Платником послуг може бути Одержувач або Відправник за готівковою або безготівковою формою розрахунку.

10.6. Якщо загальна вага відправлення по експрес-накладній становить більше ніж 30 кг, і не замовлено додаткову послугу «Від дверей», то Відправник самостійно забезпечує завантаження відправлення в кузов автомобіля ТОВ «НОВА ПОШТА».

Якщо фактична вага відправлення по експрес-накладній становить до 500 кг, то, за потреби Відправника, ТОВ «НОВА ПОШТА» забезпечує завантаження відправлення в кузов автомобіля ТОВ «НОВА ПОШТА» за допомогою гідро-бортів автомобіля. У такому випадку Відправник самостійно забезпечує доставку такого відправлення до кузова автомобіля ТОВ «НОВА ПОШТА».

Якщо замовлено додаткову послугу «Від дверей», то забір відправлення здійснюється лише від дверей Відправника (квартири, приватного будинку, офісу, складу). Переміщення відправлення по приміщенню Відправника представник ТОВ «НОВА ПОШТА» не виконує.

10.7. Відправник повідомляє Одержувачу номер експрес-накладної, термін доставки та ознайомлює Одержувача з цими Умовами.

10.8. Відправник має можливість скористатися додатковою послугою «Пакування» або передає представнику ТОВ «НОВА ПОШТА» належним чином запаковане та промарковане відправлення впродовж робочого дня (або у відповідний інтервал часу, на який замовлено забір) та за спеціальним графіком у вихідні та святкові дні. Графік роботи розміщено на [Сайті](#).

10.8.1. У разі замовлення Відправником забору в один із часових інтервалів, і якщо не замовлена додаткова послуга «Пакування», Відправник забезпечує, щоб відправлення було належним чином запаковане до початку часового інтервалу.

10.8.2. Відправник повинен перебувати за адресою забору впродовж вказаного часового інтервалу забору.

10.9. У разі виникнення сумніву, що відправлення містить предмети з категорії заборонених (відправлення у коробках, ящиках, пакетах, обмотані непрозорою плівкою чи іншими обгортковими матеріалами, які приховують вміст, без маркування, будь-якої ідентифікації, їдким запахом тощо), представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право вимагати надання відправлення для огляду і перевірки вмісту.

У разі відмови та/або виявлення забороненого вмісту відправлення представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право відмовити в оформленні відправлення й організації його перевезення.

10.10. Представник ТОВ «НОВА ПОШТА» не надає рахунок-фактуру за адресою Відправника. Для отримання рахунка-фактури Відправнику необхідно звернутися до найближчого відділення.

10.11. Граничний час забору відправлень представником ТОВ «НОВА ПОШТА» не повинен перевищувати 15-ти (п'ятнадцяти) хвилин, окрім випадків замовлення додаткової послуги «Виклик кур'єра».

10.12. Забір відправлення кур'єром здійснюється біля території домоволодіння Відправника. Якщо адресою Відправника є житлове приміщення в багатоквартирному будинку або нежитлове приміщення в будівлі, в якій таке приміщення не одне, забір здійснюється біля такого багатоквартирного будинку чи будівлі. Забір відправлення вагою до 30кг здійснюється біля дверей квартири, приватного будинку, іншого нежитлового приміщення без замовлення додаткової послуги «Від дверей». Забір відправлення вагою від 30кг здійснюється біля дверей квартири, приватного будинку, іншого нежитлового приміщення за умови замовлення додаткової послуги «Від дверей».

11. УМОВИ ВІДПРАВКИ ВІДПРАВЛЕНЬ З ПОШТОМАТУ

11.1. Відправити з поштомоту може Відправник при створенні експрес-накладної в мобільному додатку ТОВ «НОВА ПОШТА».

11.2. Ознайомитися з переліком населених пунктів, де доступна послуга відправки з поштомоту, можна за посиланням: <https://novaposhta.ua/poshtomat/send/>

11.3. До поштомотів приймаються відправлення до 20 кг фактичної ваги на одне місце, розміром не більше 40×60×30 см та з оголошеною цінністю до 15 000 грн. Габарити вказані з урахуванням упаковки.

11.4. Відправка з поштомоту доступна для відправлень, що не входять у перелік заборонених до транспортування відповідно до розділу 5 цих Умов.

11.5. Відправник може відправити з поштомоту лише належним чином запаковане відправлення відповідно до розділу 4 цих Умов або скористатись додатковою послугою «Пакування». Оформити додаткову послугу «Пакування» можна в мобільному додатку ТОВ «НОВА ПОШТА». Відправник створює Інтернет документ та активує послугу, обираючи розмір відправлення та розміщує в комірці поштомота не запаковане відправлення. Маркування відправлень для відправки з поштомоту не обов'язкове.

11.6. Для відправлення відправлень з поштомоту Відправнику необхідно завантажити мобільний додаток ТОВ «НОВА ПОШТА» та авторизуватись.

11.7. Для відправлення відправлень з поштомоту Відправнику необхідно самостійно створити експрес-накладну у мобільному додатку ТОВ «НОВА ПОШТА», вказавши інформацію згідно з розділом 8 цих Умов. З поштомоту можливо оформити не більше ніж одне відправлення на одну експрес-накладну.

11.8. За експрес-накладною з обраною відправкою з поштомоту можливо здійснити відправку тільки протягом 6-ти годин з моменту створення експрес-накладної. По закінченню 6-ти годин з моменту створення експрес-накладної з обраною відправкою з поштомоту, вона автоматично видаляється.

11.9. У випадку, коли платником послуг доставки є Відправник, Відправник має сплатити послуги доставки відправлення за допомогою банківської картки в мобільному додатку ТОВ «НОВА ПОШТА» після створення експрес-накладної. Комірка поштомоту не відкривається без сплати послуг доставки у разі, коли платником послуг є Відправник.

11.10. Для відправлення відправлення з поштомоту на смартфоні Відправника зі встановленим мобільним додатком ТОВ «НОВА ПОШТА» та створений у ньому експреснакладній повинні бути ввімкнені функції Bluetooth, геолокація та мобільний інтернет. Відкриття комірки поштомота здійснюється Відправником за допомогою мобільного додатку ТОВ «НОВА ПОШТА». Після завантаження відправлення у комірку, Відправник повинен закрити комірку та підтвердити завантаження, натиснувши на відповідну кнопку у мобільному додатку ТОВ «НОВА ПОШТА».

11.11. Після забору представником ТОВ «НОВА ПОШТА» відправлення, яке було попередньо розміщене Відправником у комірці поштомоту, Одержувач отримує СМСповідомлення про початок руху відправлення до Одержувача.

11.12. Якщо відправлення за своїми розмірами не поміщається до комірки поштомоту або під час розміщення були технічні несправності поштомоту, Відправник має можливість відправити відправлення з відділення або замовити адресний забір.

11.13. Якщо при відправленні з поштомоту виникли складнощі зі створенням експрес-накладної, відкриттям комірки, завантаженням відправлення в комірку або інші проблеми, Відправник може звернутися до контакт центру для оперативного вирішення питання.

11.14. Графік роботи поштомотів розміщено на [Сайті](#).

11.15. Відправляти з поштомоту, який встановлений в під'їзді багатоквартирного будинку, можуть лише особи, які проживають у квартирах, чи користуються нежитловим приміщенням, що розміщені у цьому під'їзді.

12. УМОВИ ОДЕРЖАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ У ВІДДІЛЕННІ

12.1. Надати представнику ТОВ «НОВА ПОШТА» номер експрес-накладної (обов'язкова умова для випадків, передбачених п. 12.4, п. 12.5 цих Умов) або номер мобільного телефону, на який надійшло СМС-повідомлення про прибуття відправлення.

12.2. Одержувач фізична особа або фізична особа-підприємець пред'являє представнику ТОВ «НОВА ПОШТА» будь-який із наведених нижче документів, що підтверджує особу Одержувача, зазначеного в експрес-накладній, а саме:

12.2.1. Паспорт громадянина України.

12.2.2. Тимчасове посвідчення громадянина України.

12.2.3. Посвідку на постійне проживання.

12.2.4. Посвідку на тимчасове проживання.

12.2.5. Посвідчення біженця, видане в Україні.

12.2.6. Паспорт громадянина України для виїзду за кордон.

12.2.7. Тимчасове посвідчення, що підтверджує особу громадянина України.

12.2.8. Посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон.

12.2.9. Паспорт іноземного громадянина, у якому відомості про особу вказані кирилицею та/або латиницею. У разі використання іншої абетки – надає апостиль (офіційний переклад паспорта українською мовою).

12.2.10. Паспорт громадянина України у вигляді електронної версії з мобільного додатку «ДІЯ».

12.2.11. Паспорт громадянина України для виїзду за кордон у вигляді електронної версії з мобільного додатку «ДІЯ».

12.3. Для отримання відправлень оголошеною цінністю менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень Одержувач пред'являє будь-який документ відповідно до такого переліку:

- ✓ посвідчення водія, видане в Україні;
- ✓ пенсійне посвідчення;
- ✓ студентський квиток;
- ✓ картку мігранта;
- ✓ посвідчення особи на повернення в Україну;
- ✓ дипломатичний паспорт України;
- ✓ службовий паспорт України;
- ✓ проїзний документ біженця;
- ✓ посвідчення учасника бойових дій;
- ✓ посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту;
- ✓ проїзний документ особи, якій надано додатковий захист;
- ✓ посвідчення особи, яка потребує тимчасового захисту;
- ✓ картку ідентифікації бізнес-клієнта;
- ✓ картку клієнта пластикового або електронного (з мобільного додатка) формату за одночасного виконання таких умов:
 - номер телефону та П.І.Б. Одержувача в експрес-накладній збігаються з даними картки клієнта;
 - Одержувач є фізичною особою.
- ✓ один із документів відповідно до пп. 12.2.1, 12.2.3 – 12.2.11 цих Умов.

12.4. Без документів, що підтверджують фізичну особу Одержувача, дозволяється видавати відправлення в таких випадках:

12.4.1. Якщо оголошена цінність менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень та за одночасного виконання таких умов:

- ✓ Одержувач може назвати номер експрес-накладної;
- ✓ у відправленні є несплачений грошовий переказ (в т.ч. послуги доставки) на загальну суму, що дорівнює або менше ніж 5 000 (п'ять тисяч) гривень.

12.4.2. Якщо оголошена цінність відправлення становить менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень та за одночасного виконання таких умов:

- ✓ Одержувач може назвати номер експрес-накладної;

- ✓ Одержувач може назвати СМС-код⁷, який був надісланий на номер телефону, що зазначений в експрес-накладній в блоці «одержувач».
- 12.5.** Для отримання відправлення з оголошеною цінністю 30 000 (тридцять тисяч) гривень і більше, Одержувач повинен надати будь-який документ з переліку:
- ✓ оригінал документа, що посвідчує особу, відповідно до переліку, зазначеного в пп. 12.2.1, 12.2.3 – 12.2.9 і назвати СМС-код, який був надісланий на номер телефону, що зазначений в експрес-накладній в блоці «одержувач», або підтвердити отримання відправлення, прийнявши вхідний дзвінок на номер телефону Одержувача. Якщо СМС-код не надходить або використано всі спроби ідентифікувати Клієнта по СМС – проводиться ідентифікація дзвінком. Кількість доступних відправок СМС – 2, термін дії коду з СМС – 5 хвилин. Ідентифікація дзвінком доступна після невдалих спроб СМС-ідентифікації;
 - ✓ електронний документ, що посвідчує особу, відповідно до переліку, зазначеного в пп. 12.2.10 – 12.2.11 з мобільного додатку «ДІЯ». З метою проведення перевірки документу представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право відсканувати динамічний код (штрих\QR code) з електронного документа в мобільному додатку «ДІЯ».
- 12.6.** Для отримання відправлення незалежно від розміру оголошеної вартості на підставі документу зазначеного в п. 12.2.2 цих Умов, Одержувач зобов'язаний назвати СМС-код, який був надісланий на номер телефону, що зазначений в експрес-накладній в блоці «одержувач». Якщо СМС-код не надходить або використано всі спроби ідентифікувати Клієнта по СМС - проводиться ідентифікація дзвінком. Кількість доступних відправок СМС – 2, термін дії коду з СМС – 5 хвилин. Ідентифікація дзвінком доступна після невдалих спроб СМС-ідентифікації.
- 12.7.** При наявності замовленого сервісу «Інший отримувач», для отримання відправлення Одержувач або Довірена особа має пройти ідентифікацію дзвінком. Кількість спроб – 3. Якщо дзвінок не надходить або використано всі спроби ідентифікувати Клієнта по дзвінку - проводиться ідентифікація через СМС-код. Ідентифікація через СМС-код доступна після невдалих спроб ідентифікації дзвінком.
- 12.8.** На вимогу представника ТОВ «НОВА ПОШТА» одержувач зобов'язаний пред'явити паспорт громадянина України або інший документ, що підтверджує його вік, якщо всередині відправлення знаходяться товари, продаж яких дозволено особам, що досягли встановленого законом віку. За відсутності такого документа представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право відмовити у видачі відправлення.
- 12.9.** Для отримання грошового переказу⁸ на будь-яку суму та/або відправки грошового переказу (в тому числі «Післяплата» і «Контроль оплати») на загальну суму понад 5 000 (п'ять тисяч) гривень, необхідно надати документ, що посвідчує особу, відповідно до переліку, зазначеного в пп. 12.2.1, 12.2.3 – 12.2.11 цих Умов або надати паспорт громадянина України для виїзду за кордон з обов'язковим пред'явленням облікової картки фізичної особи - платника податків або довідки про присвоєння ідентифікаційного номера фізичної особи — платника податків. З метою проведення верифікації (підтвердження особи) представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право:
- ✓ відсканувати паперовий документ,
 - ✓ або відсканувати штрих-код з електронного документа в додатку «ДІЯ»,

⁷ Можливість видачі за СМС-кодом надається Одержувачу двічі на експрес-накладну.

⁸ ТОВ «НоваПей» має право зупинити надання фінансових Послуг Клієнту, якщо послуга на момент здійснення викликає підозру щодо її правомірності (на підставі інформації, отриманої у результаті моніторингу операцій).

Детально ознайомитись з умовами здійснення грошового переказу можна за посиланням, які розміщені на офіційному сайті ТОВ «НоваПей» на сторінці novapay.ua, з описом по законодавчому обґрунтуванню за посиланням на сторінці <https://novapay.ua/finmon/>.

- ✓ або прикласти ID-картку до POS-терміналу, якщо сума переказів (відправлення та отримання) протягом одного дня перевищує:
- ✓ 5 000 грн для переказів готівкою;
- ✓ або 29 999 грн для переказів за допомогою банківських платіжних карток.

12.10. Фізичній особі, не вказаній в експрес-накладній як Одержувач, і за відсутності замовленої додаткової послуги «Доставка особисто в руки» – надати представнику ТОВ «НОВА ПОШТА» номер експрес-накладної та один із таких пакетів документів:

12.10.1 Відповідно оформлену довіреність і документ, який посвідчує особу згідно з довіреністю (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон).

12.10.2 Відповідно оформлену довіреність і документ, який посвідчує особу згідно з довіреністю, перелік яких зазначено в пп.12.2 і 12.3, окрім картки клієнта пластикового або електронного формату / паспорта громадянина України у вигляді електронної версії з мобільного додатку «ДІЯ»/ паспорта громадянина України для виїзду за кордон у вигляді електронної версії з мобільного додатку «ДІЯ» (для відправлень оголошеною цінністю менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень).

12.10.3 Одночасно надати паспорт громадянина України / паспорт громадянина України для виїзду за кордон, що підтверджує особу Одержувача, вказану в експреснакладній, і власний документ, що посвідчує особу відповідно до переліку, який зазначено в пп. 12.2 і 12.3, окрім картки клієнта пластикового або електронного формату/паспорта громадянина України у вигляді електронної версії з мобільного додатку «ДІЯ»/паспорта громадянина України для виїзду за кордон у вигляді електронної версії з мобільного додатку «ДІЯ», та номер експрес-накладної (для відправлень оголошеною цінністю менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень).

12.10.4 Надати документ, що підтверджує ступінь споріднення, якщо фізична особа – близький родич Одержувача:

- ✓ чоловік/дружина надає свій паспорт громадянина України (з відміткою про шлюб або з оригіналом свідоцтва про шлюб) або паспорт громадянина України / паспорт громадянина України для виїзду за кордон Одержувача, зазначеного в експрес-накладній, окрім картки клієнта пластикового або електронного формату / паспорта громадянина України у вигляді електронної версії з мобільного додатку «ДІЯ»/ паспорта громадянина України для виїзду за кордон у вигляді електронної версії з мобільного додатку «ДІЯ» (для відправлень оголошеною цінністю менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень);
- ✓ батько/мати надає свій паспорт громадянина України (з відміткою про ступінь родинного зв'язку) або пред'являє свідоцтво про народження дитини та документи, що посвідчують особу батьків відповідно до переліку, який зазначено в пп. 12.2-12.3, окрім картки клієнта пластикового або електронного формату / паспорта громадянина України у вигляді електронної версії з мобільного додатку «ДІЯ» / паспорта громадянина України для виїзду за кордон у вигляді електронної версії з мобільного додатку «ДІЯ» (для відправлень оголошеною цінністю менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень);
- ✓ опікун/піклувальник може отримати відправлення, призначене недієздатному родичу, надавши документ від органів опіки та документ, що посвідчує особу опікуна/піклувальника відповідно до переліку, який зазначено в пп.12.2 і 12.3, окрім картки клієнта пластикового або електронного формату/ паспорта громадянина України у вигляді електронної версії з мобільного додатку «ДІЯ»/ паспорта громадянина України для виїзду за кордон у вигляді електронної версії

з мобільного додатку «ДІЯ» (для відправлень оголошеною цінністю менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень).

Якщо Одержувач згідно з експрес-накладною – заміжня жінка, а в паспорті родича (чоловіка, батька, матері) вказано її дівоче прізвище, то додатковим документом є свідоцтво про шлюб або паспорт громадянина України Одержувача, зазначеного в експрес-накладній.

12.10.5. Без документів, що підтверджують особу Одержувача, відправлення можливо отримати відповідно до вимог п. 12.4 цих Умов.

12.11 Фізичній особі, не вказаній в експрес-накладній як Одержувач, надати представнику ТОВ «НОВА ПОШТА» оригінал свідоцтва про смерть Одержувача та документ, що підтверджує ступінь споріднення відповідно до п.12.9.4. Умова дійсна при наявності замовленої додаткової послуги «Доставка особисто в руки». Отримання відправлення можливе за умови, якщо дата створення відправлення передре дату смерті Одержувача, вказаної у свідоцтві про смерть.

12.12 Одержувач в особі представника юридичної особи та представника фізичної особи-підприємця надає представнику ТОВ «НОВА ПОШТА» картку ідентифікації 15 Редакція 9.0 від 19.01.2024 бізнес-клієнта⁹ (номер телефону та ПІП Одержувача в експрес-накладній повинні збігатися з даними картки ідентифікації або документ і оригінал довіреності, що містить обов'язкові реквізити відповідно до вимог ТОВ «НОВА ПОШТА»). Довіреність надається представником під час першого візиту у відділення, з наступного візиту і до кінця терміну дії довіреності представнику достатньо пред'явити документ, що посвідчує його особу та який зазначено у довіреності:

- ✓ паспорт громадянина України;
- ✓ паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- ✓ посвідчення водія, видане в Україні (для відправлень оголошеною цінністю менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень).

Зазначені в цьому пункті документи, що підтверджують особу, пред'являються на фізичному носії (у формі книжечки або картки, залежно від виду і дати видачі документа).

Пред'явлення іншого документа, ніж зазначений в оригіналі довіреності, не визнається підтвердженням повноважень представника і не дає йому права на вчинення дій від імені юридичної особи.

Оригінали довіреностей, надані представнику ТОВ «НОВА ПОШТА», не повертаються.

12.13. Сплатити залежно від форми розрахунку кошти за надані послуги.

12.14. Обслуговування без черг Клієнтів категорій:

- ✓ осіб літнього віку (представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право перевірити пенсійне посвідчення);
- ✓ особи з інвалідністю (не залежно від групи інвалідності; представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право перевірити пенсійне посвідчення або документ, що підтверджує інвалідність);
- ✓ особи, що супроводжують дітей віком до 3-х років;
- ✓ вагітні жінки;
- ✓ учасники бойових дій (за умови пред'явлення відповідного посвідчення);

⁹ У випадку відсутності картки ідентифікації бізнес-клієнта, отримання відправлень відбувається за кодом СМС-повідомлення (для відправлень оголошеною цінністю менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень), при цьому необхідно надати документ і оригінал довіреності, що містить обов'язкові реквізити відповідно до вимог ТОВ «НОВА ПОШТА». Оригінал довіреності надається представником під час першого візиту у відділення, з наступного візиту і до кінця терміну дії довіреності представнику достатньо пред'явити документ, що посвідчує його особу та який зазначено у довіреності.

- ✓ військовослужбовці Збройних сил України (за умови пред'явлення службового посвідчення військовослужбовця Управління державної охорони України або будь-якого іншого посвідчення, яке підтверджує, що особа в даний період часу перебуває на військовій службі);
- ✓ добровольці територіальної оборони (за умови пред'явлення відповідного посвідчення).

12.15. ТОВ «НОВА ПОШТА» має право призупинити чи обмежити надання послуг (в т.ч. сервісів) Замовнику на період перевірки виконання Замовником умов Договору, в разі виникнення обґрунтованих сумнівів у належному виконанні Замовником та/або обґрунтованої підозри у порушенні умов вказаного Договору. ТОВ «НОВА ПОШТА» залишає за собою право змінити умови одержання відправлень з метою зберігання відправлення та/або видачі його належному одержувачу.

13. УМОВИ ДОСТАВКИ ВІДПРАВЛЕННЯ ДО АДРЕСИ ОДЕРЖУВАЧА

13.1. Готовність Одержувача або його представника одержати відправлення за адресою доставки впродовж робочого дня (або у відповідний інтервал часу, на який замовлено доставку) та за спеціальним графіком у вихідні та святкові дні. Графік роботи розміщено на [Сайті](#).

13.2. Якщо відправлення не було доставлено на адресу протягом 3-х виїздів кур'єра на адресу клієнта, то наступного календарного дня буде здійснено переміщення відправлення в найближче відділення до адреси доставки для подальшого зберігання. Умови послуги "Зберігання" описані в пункті 15.1.2. цих правил.

13.3. Правильна адреса та актуальний номер мобільного телефону Одержувача (вказані Відправником).

13.4. Представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має можливість дістатися пішки до адреси Одержувача (для відправлення вагою не більше ніж 30 кг).

13.5. Є можливість під'їхати автомобілем ТОВ «НОВА ПОШТА» до адреси Одержувача (для відправлення вагою більше ніж 30 кг) на відстань не більше 50 метрів.

13.6. Якщо вага відправлення становить більше ніж 30 кг і не замовлено додаткову послугу «До дверей», то Одержувач самостійно забезпечує отримання відправлення від автомобіля ТОВ «НОВА ПОШТА».

13.7. Якщо замовлено додаткову послугу «До дверей», то доставка відправлення здійснюється лише до дверей Одержувача (квартири, офісу, приватного будинку, складу). Переміщення відправлення по приміщенню Одержувача представник ТОВ «НОВА ПОШТА» не виконує.

13.8. Під час видачі відправлень за адресою, якщо не замовлено послугу «Доставка особисто в руки» та оголошена цінність відправлення становить менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень, відправлення видається особі, яка перебуває за адресою, зазначеною в експрес-накладній.

13.9. Під час видачі відправлень за адресою, якщо замовлено послугу «Доставка особисто в руки» або оголошена цінність відправлення становить більше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень, відправлення видається лише після надання представнику ТОВ «НОВА ПОШТА» одного з документів, що підтверджує особу Одержувача, зазначену в експрес-накладній:

- ✓ паспорт громадянина України;
- ✓ тимчасове посвідчення громадянина України;
- ✓ паспорт громадянина України для виїзду за кордон;

✓ паспорт іноземного громадянина, у якому відомості про особу вказані кирилицею та/або латиницею. У разі використання іншої абетки – надає апостиль (офіційний переклад паспорта українською мовою).

13.10. У громадських місцях видача відправлень фізичній особі, фізичній особі підприємцю або представнику юридичної особи здійснюється лише після надання представнику ТОВ «НОВА ПОШТА» одного з документів, що підтверджує особу Одержувача, зазначену в експрес-накладній:

✓ паспорт громадянина України;

✓ тимчасове посвідчення громадянина України;

✓ паспорт громадянина України для виїзду за кордон;

✓ паспорт іноземного громадянина, у якому відомості про особу вказані кирилицею та/або латиницею. У разі використання іншої абетки – надає апостиль (офіційний переклад паспорта українською мовою).

13.11. Якщо оголошена цінність відправлення менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень, то видача відправлення у громадських місцях здійснюється на підставі таких документів:

✓ посвідчення водія, виданого в Україні;

✓ пенсійного посвідчення;

✓ або одного з документів відповідно до п. 12.10 цих Умов.

13.12. Доставка відправлення здійснюється представником ТОВ «НОВА ПОШТА», якщо Одержувач є платником послуг:

✓ за готівковою формою розрахунку на умовах, що загальна сума до сплати не більше ніж 75 000 (сімдесят п'ять тисяч) гривень за однією експрес-накладною;

✓ за безготівковою формою розрахунку на будь-яку загальну суму до сплати за послуги ТОВ «НОВА ПОШТА».

Платником послуг може бути Одержувач або Відправник за готівковою або безготівковою формою розрахунку.

13.13. На вимогу представника ТОВ «НОВА ПОШТА» одержувач зобов'язаний пред'явити паспорт громадянина України або інший документ, що підтверджує його вік, якщо всередині відправлення знаходяться товари, продаж яких дозволено особам, що досягли встановленого законом віку. За відсутності такого документа представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право відмовити у видачі відправлення.

13.14. При наявності замовленої додаткової послуги «Доставка особисто в руки», фізична особа, не вказана в експрес-накладній як Одержувач, повинна надати представнику ТОВ «НОВА ПОШТА» оригінал свідоцтва про смерть Одержувача та документ, що підтверджує ступінь споріднення відповідно до п.12.9.4. Отримання відправлення можливе за умови, якщо дата створення відправлення передре дату смерті Одержувача, вказаної у свідоцтві про смерть.

13.15. При наявності замовленого сервісу «Інший отримувач», для отримання відправлення Одержувач або Довірена особа має пройти ідентифікацію дзвінком. Кількість спроб – 3. Якщо дзвінок не надходить або використано всі спроби ідентифікувати Клієнта по дзвінку - проводиться ідентифікація через СМС-код. Ідентифікація через СМС-код доступна після невдалих спроб ідентифікації дзвінком.

13.16. Для відправки грошового переказу¹⁰ (в тому числі «Післяплата» і «Контроль оплати») на загальну суму понад 5 000 (п'ять тисяч) гривень, необхідно надати документ, що посвідчує особу, відповідно до переліку, зазначеного в пп. 12.2.1 – 12.2.5 цих Умов або надати паспорт громадянина України для виїзду за кордон з обов'язковим

¹⁰ Детально ознайомитись з умовами здійснення грошового переказу можна за посиланням, які розміщені на офіційному сайті ТОВ «НоваПей» на сторінці novapay.ua

пред'явленню облікової картки фізичної особи - платника податків або довідки про присвоєння ідентифікаційного номера фізичної особи- платника податків. З метою проведення верифікації (підтвердження особи) представник ТОВ «НОВА ПОШТА» має право сфотографувати паперовий документ, якщо сума переказів (відправлення та отримання) протягом одного дня перевищує:

✓ 5 000 грн для переказів готівкою;

✓ 29 999 грн для переказів за допомогою банківських платіжних карток.

13.17. Під час воєнного стану в країні, якщо відправлення не можливо вручити через відсутність Одержувача за адресою доставки, або з інших причин, що не залежать від Експедитора, невручене відправлення доставляється у найближче відділення або поштомат (за наявності вільних комірок) про що Експедитор повідомляє Одержувача шляхом надсилання текстового повідомлення у мобільний додаток або, за його відсутності на номер мобільного телефону Одержувача, що вказаний у експрес-накладній недоставленого відправлення.

13.18. Доставка відправлення кур'єром здійснюється лише до території домоволодіння Одержувача. Якщо адресою Одержувача є житлове приміщення в багатоквартирному будинку або нежитлове приміщення в будівлі, в якій таке приміщення не одне, доставка здійснюється до такого багатоквартирного будинку чи будівлі. Доставка відправлення вагою до 30кг до дверей квартири, приватного будинку, іншого нежитлового приміщення здійснюється без замовлення додаткової послуги «До дверей». Доставка відправлення вагою від 30кг здійснюється до дверей квартири, приватного будинку, іншого нежитлового приміщення за умови замовлення додаткової послуги «До дверей».

14. УМОВИ ДОСТАВКИ ТА ОТРИМАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ В ПОШТОМАТІ

14.1. До поштоматів приймаються відправлення до 20 кг фактичної ваги на одне місце, розміром не більше 40×60×30 см та з оголошеною цінністю до 15 000 грн. Габарити вказані з урахуванням упаковки.

14.2. Якщо відправлення за своїми розмірами не поміщається до комірки поштомоту або під час розміщення були технічні несправності поштомоту, то доставка здійснюється в найближче відділення.

14.3. До поштомоту можливо оформити не більше ніж одне відправлення на одну експреснакладну.

14.4. Після розміщення відправлення представником ТОВ «НОВА ПОШТА» в комірці поштомота, Одержувачу відправляється повідомлення про доставку відправлення.

14.5. Для отримання відправлення в поштомоті Одержувачу необхідно завантажити мобільний додаток ТОВ «НОВА ПОШТА» та авторизуватись за мобільним номером телефону, який зазначений в експрес-накладній.

14.6. Для отримання відправлення на смартфоні Одержувача зі встановленим мобільним додатком ТОВ «НОВА ПОШТА» повинно бути ввімкнені функції Bluetooth, геолокація, та мобільний інтернет.

14.7. Для отримання відправлення необхідно попередньо за допомогою банківської картки на Сайті в розділі «Відстежити» або в мобільному додатку ТОВ «НОВА ПОШТА», сплатити послуги доставки та/або здійснити переказ коштів, за наявності замовленої додаткової послуги «Післяплата» або «Контроль оплати».

14.8. Відкриття комірки поштомота здійснюється Одержувачем за допомогою мобільного додатку ТОВ «НОВА ПОШТА». Після отримання відправлення, Одержувач повинен закрити комірку.

14.9. Якщо Одержувач не забрав відправлення з поштомоту протягом 5-ти календарних днів зберігання (день завантаження відправлення в поштомат не враховується), то

наступного календарного дня буде здійснена відправка відправлення в найближче відділення.

14.10. Якщо відправлення яке було переміщено у відділення та Одержувач здійснив онлайн оплату і відправлення було переадресовано Відправником, то Одержувачу який здійснив онлайн оплату по експрес накладній протягом трьох - п'яти банківських днів повернуться кошти.

14.11. Графік роботи поштоматів розміщено на [Сайті](#).

14.12. Замовляти доставку у поштомат, який встановлений в під'їзді багатоквартирного будинку, та отримувати відправлення можуть лише особи, які проживають у квартирах, чи користуються нежитловим приміщенням, що розміщені у цьому під'їзді.

15. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ

15.1. Додаткова послуга – послуга, що надається до основної послуги за додаткову плату. До додаткових послуг ТОВ «НОВА ПОШТА» належать:

15.1.1. «Виклик кур'єра» передбачає надання Відправнику на обумовлений час відповідного транспортного засобу під завантаження. Підключення клієнтів фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб до послуги здійснюється через персонального менеджера. Замовлення послуги здійснюється тільки шляхом створення заявки на виклик кур'єра через бізнес-кабінет/API.

15.1.2. «Зберігання» передбачає, що відправлення зберігається в відділенні протягом 30 календарних днів, не враховуючи дня надходження у відділення Одержувача. Протягом 7 календарних днів для Документів, Вантажів, Шин та Дисків, Посилок та 3 календарних днів для Палет, без урахування дня надходження відправлення у відділення Одержувача, відправлення зберігається без додаткових платежів.

За зберігання відправлення з 8-го по 30-й календарний день для Документів, Вантажів, Шин та Дисків, Посилок, та з 4-го по 30-й календарний день для Палет нараховується плата за зберігання.

Якщо протягом 30 календарних днів відправлення не було витребуване Одержувачем або Відправником, то таке відправлення вважається невитребуваним, а відповідальність ТОВ «НОВА ПОШТА» перед Відправником та Одержувачем за збереження відправлення припиняється. ТОВ «НОВА ПОШТА» має право розпорядитися таким відправленням на власний розсуд, зокрема для компенсації вартості послуг зберігання та транспортування цього відправлення.

15.1.3. «Післяплата»¹¹ передбачає контроль переказу Одержувачем коштів за відправлення Відправнику. Послуга надається фінансовою установою-партнером відповідно до договору з ТОВ «НОВА ПОШТА». Післяплату можливо відправити/одержати лише у національній валюті. Одержувач коштів за післяплатою може замовити виплату як у відділенні ТОВ «НОВА ПОШТА», так і на банківську картку. Замовником послуги може бути фізична особа.

15.1.4. «Зворотна доставка документів» передбачає повернення Відправнику документів, перелік яких заздалегідь погоджено з Одержувачем. Забір документів може здійснюватися в Одержувача під час передачі відправлення або в інший день залежно від можливості їх надання. Забір документів є необов'язковою умовою видачі відправлення Одержувачеві, тобто відправлення передається Одержувачу навіть за відсутності в нього

¹¹ ТОВ «НоваПей» має право зупинити надання фінансових послуг Клієнту, якщо послуга на момент здійснення викликає підозру щодо її правомірності (на підставі інформації, отриманої у результаті моніторингу операцій). Детально ознайомитись з умовами здійснення грошового переказу можна на офіційному сайті ТОВ «НоваПей» за посиланням novapay.ua, з описом по законодавчому обґрунтуванню за посиланням <https://novapay.ua/finmon/>.

документів зворотної доставки. Експрес-накладна з додатковою послугою «Зворотна доставка документів» оформляється залежно від дати та часу надання документів для відправки.

15.1.5. «Зворотна доставка підтипів документів» передбачає повернення Відправнику тих підтипів документів (довіреність, експрес-накладна з печаткою або без печатки, товаро- транспортна накладна державного зразка з печаткою або без печатки, видаткова накладна з печаткою або без печатки), які були вказані під час оформлення відправлення. Забір документів здійснюється в Одержувача під час передачі відправлення. За замовчуванням забір документів є обов'язковою умовою видачі відправлення Одержувачу, при цьому представник ТОВ «НОВА ПОШТА» сповіщає про будь-яку нестандартну ситуацію Відправника та очікує його вказівки для подальших дій.

15.1.6. «Контроль оплати» передбачає контроль переказу коштів Одержувачем за відправлення Відправнику в розмірі, вказаному у відповідній експрес-накладній. Замовником послуги може бути суб'єкт господарювання за наявності укладеного із фінансовою установою-партнером ТОВ «НоваПей» договору¹².

15.1.7. «Контроль підпису документів» передбачає повернення Відправнику документів, які були підписані Одержувачем під контролем представника ТОВ «НОВА ПОШТА». Послуга надається Замовнику за наявності договору (угоди) про надання послуги.

15.1.8. «Доставка в мережі супермаркетів» передбачає доставку відправлень у торгові центри, універсальні магазини самообслуговування (супермаркети, гіпермаркети тощо). Перелік Одержувачів за цією послугою, строки доставки відправлень та інші умови надання послуги зазначені на Сайті.

15.1.9. «Локал експрес» передбачає здійснення доставки відправлення протягом поточного дня в межах одного міста і в певні часові інтервали. Послуга доступна для замовлення за типом основної послуги: «Адреса-Адреса» і «Адреса-Відділення». Забір відправлення за адресою здійснюється за умови сформованих не менше 5-ти (п'яти) експрес-накладних. Послуга надається Замовнику за наявності договору (угоди) про надання послуги. Детальна інформація розміщена на [Сайті](#).

15.1.10. «Доставка особисто в руки» передбачає видачу відправлення лише особі, яка зазначена Одержувачем в експрес-накладній. Замовити послугу може тільки Відправник за умови підписання договору про надання послуг з організації перевезення відправлень з ТОВ «Нова Пошта» для відправлень за одним із типів основної послуги: «Відділення-Адреса», «Адреса – Адреса». ТОВ «НОВА ПОШТА» не несе відповідальність за вручення відправлення неналежному Одержувачу, якщо Відправник зазначив неправильну або неповну інформацію про Одержувача.

15.1.11. «Ідентифікація особи» передбачає перевірку досягнення повноліття Одержувачем під час видачі відправлення йому особисто в руки.

Замовити послугу може тільки Відправник, Послуга надається для відправлень за одним із типів основної послуги: «Відділення-Адреса», «Адреса – Адреса», «Адреса – Відділення», «Відділення – Відділення» (окрім пунктів приймання-видачі).

У процесі видачі відправлення представник ТОВ «Нова Пошта» перевіряє дату народження Одержувача, звіривши за пред'явленим документом, що підтверджує особу та містить дату народження.

Видача відправлення можлива лише за умови, що представник ТОВ «Нова Пошта» під час видачі відправлення введе дату народження Одержувача у інформаційну систему ТОВ «Нова Пошта».

¹² Договір про надання послуг з переказу коштів укладається суб'єктом господарювання з фінансовою установою-партнером ТОВ «НоваПей». ТОВ «НоваПей» та ТОВ «НОВА ПОШТА» співпрацюють між собою згідно з договором про переказ коштів.

ТОВ «НоваПей» має право зупинити надання фінансових послуг Клієнту, якщо послуга на момент здійснення викликає підозру щодо її правомірності (на підставі інформації, отриманої у результаті моніторингу операцій). Детально ознайомитись з описом по законодавчому обґрунтуванню можна за посиланням <https://novapay.ua/finmon/>.

Під час замовлення послуги "Ідентифікація особи" додатково автоматично підключається послуга «[Доставка особисто в руки](#)». Послуга «Ідентифікація особи» не може бути замовлена окремо від послуги «[Доставка особисто в руки](#)».

15.1.12. «Контроль поштових передачі» передбачає контроль представником ТОВ «НОВА ПОШТА» процесу розпакування та передачу згідно з видатковою накладною кожної одиниці відправлення Одержувачу. Послуга надається Замовнику за наявності договору (угоди) про надання послуги.

15.1.13. «Пакування» передбачає розміщення відправлення в найпридатнішому виді упаковки, який забезпечить його надійне перевезення, складування, зберігання та захист. Відправлення пакується в упаковку із запропонованого асортименту ТОВ «НОВА ПОШТА».

15.1.14. «Пакування з поверненням» передбачає розміщення відправлення в багаторазовій тарі, яка використовується для транспортування з моменту оформлення відправлення до моменту вручення відправлення Одержувачу. Багаторазова тара є власністю ТОВ «НОВА ПОШТА» та не передається у власність третім особам. Послуга надається тільки у вантажних відділеннях.

15.1.15. «Палетування» передбачає формування палети представниками ТОВ «НОВА ПОШТА». Формування палети – це надання піддона, укладання на нього відправлень, згрупування їх у єдине ціле та фіксація на піддоні за допомогою стрейч-плівки або іншого матеріалу. Послуга надається тільки у вантажних відділеннях.

15.1.16. «Переадресування» передбачає зміну адреси доставки вже оформленого відправлення в межах одного населеного пункту або ж в межах країни. Замовником послуги може бути, як Відправник, так і Одержувач. Послуга для одного відправлення може бути замовлена не більше двох разів.

15.1.17. «До дверей» передбачає підйом відправлення на поверх під час доставки до адреси Одержувача. Фактична вага одного місця відправлення не повинна перевищувати 100 кг, а відстань від місця паркування автомобіля ТОВ «НОВА ПОШТА» до будівлі – 50 м. Замовлення послуги можливе під час оформлення відправлення та в процесі очікування кур'єра. Замовити послугу може як Відправник так і Одержувач. Якщо вага відправлення за однією експрес-накладною становить не більше ніж 30 кг (фактичної або об'ємної ваги, визначеної за більшим значенням), то послуга надається без додаткової оплати, без попереднього замовлення і незалежно від поверху Одержувача. Послуга надається за відсутності обрешетування, палетних бортів та флетбоксів.

Якщо ліфт відсутній, несправний чи немає електропостачання в будинку одержувача або ж відправлення не поміщається в ліфт, послуга «До дверей» доступна:

- для посилок до 30 кг на одну ЕН - лише до 5-го поверху;
- для посилок від 30 кг на одну ЕН - лише до 1-го поверху.

Детальна інформація розміщена на Сайті.

15.1.18 «Від дверей» - передбачає спуск відправлення з поверху під час забору з адреси Відправника. Фактична вага одного місця відправлення не повинна перевищувати 100 кг, а відстань від місця паркування автомобіля ТОВ «НОВА ПОШТА» до будівлі – 50 м. Замовити послугу може Відправник під час оформлення відправлення та в процесі очікування кур'єра. Якщо вага відправлення за однією експрес-накладною становить не більше, ніж 30 кг (фактичної або об'ємної ваги, визначеної за більшим значенням), то послуга надається без додаткової оплати, без попереднього замовлення і незалежно від поверху Відправника. Замовлення послуги неможливе для відправлень типу «Палета». Послуга надається за відсутності обрешетування палетних бортів та флетбоксів.

Якщо ліфт відсутній, несправний чи немає електропостачання в будинку відправника або ж відправлення не поміщається в ліфт, послуга «Від дверей» доступна:

- для посилок до 30 кг - не вище 5-го поверху;

- для посилок від 30 кг - не вище 1-го поверху.

Детальна інформація розміщена на Сайті.

15.1.19 «Доплата за габарит більше 120 см» - передбачає можливість здійснити Відправнику відправку відправлення до 30 кг та понад 30 кг із стороною понад 120 см з вантажного відділення ТОВ «НОВА ПОШТА» або замовити адресний забір.

15.2. «Повернення відправлення» - послуга, що передбачає повернення відправлення Відправнику на підставі заяви про повернення відправлення або на певних умовах співпраці з Замовником. Вартість послуги відповідно базових тарифів, які розміщені на [Сайті](#).

Автоматичне повернення відправлень передбачає встановлення індивідуальних строків зберігання невитребуваних відправлень у відділенні (впродовж 30-ти календарних днів не враховуючи дня надходження відправлення у відділення Одержувача) та забезпечує автоматичне повернення відправлень Відправнику після закінчення строку індивідуального зберігання. Замовити автоматичне повернення відправлень може Відправник за наявності договору (угоди) про надання послуг. Подовження строку індивідуального зберігання доступне до замовлення для Відправника і Одержувача відправлення.

Виключення:

- у разі доставки відправлення в поштомат, якщо встановлено строк автоматичного повернення на 5-й календарний день і більше, то передбачено переміщення відправлення у найближче відділення після 5-ти календарних днів зберігання в поштоматі;
- у разі доставки відправлення в пункт приймання-видачі, по автоматичному поверненню допускається затримка до 2-х робочих днів;
- у разі відмови Одержувача від отримання відправлення, автоматичне повернення відправлення здійснюється в день відмови.

Детальні умови щодо надання «Автоматичного повернення» розміщено на [Сайті](#).

15.3. «Пункт передачі» – послуга, не пов'язана з перевезенням, передбачає можливість залишити відправлення у будь-якому відділенні, поштоматі чи пункті приймання-видачі ТОВ «НОВА ПОШТА» з подальшою передачею відправлення Одержувачу в цьому ж відділенні/ поштоматі/ пункті приймання-видачі.

Протягом 7 календарних днів для типів відправлень «Документи», «Вантажі», «Шини-диски», «Посилки» та 3 календарних днів для типу відправлення «Палета», без урахування дня надходження відправлення у відділення Одержувача, відправлення зберігається без додаткових платежів.

За зберігання відправлення з 8-го по 30-й календарний день для типів відправлень «Документи», «Вантажі», «Шини-диски», «Посилки» та з 4-го по 30-й календарний день для типу відправлення «Палета» нараховується плата за зберігання. Якщо протягом 30 календарних днів відправлення не було витребуване Одержувачем або Відправником, то таке відправлення вважається невитребуваним, а відповідальність ТОВ «НОВА ПОШТА» перед Відправником та Одержувачем за збереження відправлення припиняється. ТОВ «НОВА ПОШТА» має право розпорядитися таким відправленням на власний розсуд, зокрема для компенсації вартості послуг зберігання та транспортування цього відправлення.

Умови надання послуги у поштоматі: замовити послугу можна у мобільному додатку ТОВ «НОВА ПОШТА» при виборі Відправником одного і того ж поштомоту – як місце відправлення та місце отримання. Якщо Одержувач не забрав відправлення з поштомоту протягом 5-ти календарних днів зберігання (день завантаження

відправлення в поштомат не враховується), то наступного календарного дня буде здійснена відправка відправлення в найближче відділення.

Умови надання послуги у пункті приймання-видачі: замовити послугу можна у мобільному додатку ТОВ «НОВА ПОШТА» при виборі Відправником одного і того ж пункту приймання-видачі – як місце відправлення та місце отримання. Якщо Одержувач не забрав відправлення з пункту приймання-видачі протягом 3-х календарних днів зберігання (день завантаження відправлення в пункт приймання-видачі не враховується), то наступного календарного дня буде здійснена відправка відправлення в найближче відділення.

Протягом 7 календарних днів для типів відправлень «Документи», «Вантажі», «Шини-диски», «Посилки» та 3 календарних днів для типу відправлення «Палета», без урахування дня надходження відправлення у відділення Одержувача, відправлення зберігається без додаткових платежів.

За зберігання відправлення з 8-го по 30-й календарний день для типів відправлень «Документи», «Вантажі», «Шини-диски», «Посилки» та з 4-го по 30-й календарний день для типу відправлення «Палета» нараховується плата за зберігання. Якщо протягом 30 календарних днів відправлення не було витребуване Одержувачем або Відправником, то таке відправлення вважається невитребуваним, а відповідальність ТОВ «НОВА ПОШТА» перед Відправником та Одержувачем за збереження відправлення припиняється. ТОВ «НОВА ПОШТА» має право розпорядитися таким відправленням на власний розсуд, зокрема для компенсації вартості послуг зберігання та транспортування цього відправлення.

Послуга доступна для відправлень, що не входять у перелік заборонених до транспортування відповідно до розділу 5 цих Умов. Послуга доступна в поштоматах з яких можна здійснити відправку відправлень. Ознайомитись з переліком населених пунктів можна за посиланням <https://novaposhta.ua/poshtomat/?city>.

15.4. «Надійна покупка»¹³ – послуга, передбачає надання інформації (статусів) фінансовому партнеру про відправлення при замовленні послуги для онлайн сервісів на сайтах партнерів. Фінансовий партнер акумулює сплачені кошти за відправлення Одержувачем до моменту отримання відповідної інформації (статусу) про відправлення для подальшого перерахунку коштів Відправнику або їх повернення Одержувачу.

Вартість послуги включає вартість послуги «Повернення відправлення». Послуга надається для відправлень до 30 кг та для відправлень типу Шини-Диски (без обмежень по вазі) за типом основної послуги «Відділення-Відділення» без можливості замовити додаткові послуги «Переадресування», «Післяплата», «Контроль оплати» та сервіс «Зміна даних».

15.5. «Фулфілмент» передбачає надання комплексу послуг із складського зберігання, пакування, перепакування, маркування відправлень тощо. Послуга надається ТОВ «НОВА ПОШТА» на підставі укладеного окремо договору.

15.6. «Принтер для маркування» - дозволяє клієнту придбати принтер для маркування та самостійно маркувати свої відправлення з метою прискорення та оптимізації бізнес-процесів, економії часу на відпраці. Продаж принтерів Zebra доступний тільки для клієнтів-суб'єктів господарювання. Замовити принтер можна у менеджера ТОВ «НОВА ПОШТА». Детальна інформація розміщена на [Сайті](#).

¹³ Детально ознайомитись з умовами та партнерами послуги можна [за посиланням](#).

15.7. «Заміна пристрою» - передбачає видачу клієнту замінного обладнання в обмін на старе (фактично вагою до 1 кг та габаритами до 20*24*5 см), що вийшло з ладу або інших причин, яке ініційоване відправником.

15.8. «Сейф-сервіс»¹⁴ - це послуга для фізичних осіб, яка направлена на здійснення захищених та безпечних онлайн угод між Відправником та Одержувачем, так як оплата відбувається тільки в мобільному додатку ТОВ «Нова пошта». Детальна інформація розміщена на [Сайті](#).

16. СЕРВІСИ

16.1. «Прикладний програмний інтерфейс» (від англ. Application programming interface – API) – набір зручних функцій та інструментів, що дає можливість отримати доступ до будь-якого сервісу для отримання потрібних даних, швидко інтегрувати логістичні процеси у будь-який бізнес і є єдиною точкою входу для всіх Замовників та сервісів. API призначений для автоматизації роботи Замовника з ТОВ «НОВА ПОШТА». При використанні API, Замовник погоджується з [Правилами](#), що розміщені на Сайті.

16.2. «Бізнес-кабінет» – персональна сторінка, вхід на яку здійснюється через офіційний сайт ТОВ «НОВА ПОШТА» та за допомогою якої Замовник має можливість самостійно створювати експрес-накладні, замовляти додаткові послуги тощо. При використанні бізнес-кабінету Замовник погоджується з [Правилами](#), що розміщені на Сайті.

16.3. «Мобільний додаток» – програмний інструмент швидкого доступу до інформації про перевезення відправлень, який працює на смартфонах з операційними системами Android і iOS. Програма надає можливість в зручній формі створити експрес-накладну, знайти найближче відділення, обчислити вартість відправлення, відслідкувати його місцезнаходження, викликати кур'єра на зручний час тощо. При використанні мобільного додатку Замовник погоджується з [Правилами](#), що розміщені на Сайті.

16.4. «Відновлення номера експрес-накладної» передбачає повідомлення номера експрес-накладної Одержувачу або Відправнику після його звернення у відділення ТОВ «НОВА ПОШТА». Послуга надається за умови надання документів, зазначених у п. 12.2 цих Умов.

16.5. «Відстеження відправлення» передбачає можливість відстежити за номером експрес-накладної місцезнаходження відправлення. Skorистатися сервісом можна на Сайті або за допомогою мобільного додатка.

16.6. «Перенести доставку» - сервіс дозволяє перенести отримання відправлення у зручну та доступну для Одержувача дату та інтервал часу. Детальна інформація розміщена на Сайті.

16.7. «Огляд відправлення» – надає можливість Одержувачу у відділенні, скориставшись спеціально відведеним столом або за адресою, розкрити упаковку відправлення та перевірити його вміст на відсутність зовнішніх пошкоджень і відповідність замовленому товару в присутності представника ТОВ «НОВА ПОШТА».

ТОВ «НОВА ПОШТА» не надає на огляд відправлення, якщо це передбачено договором з Відправником. Під час огляду відправлення забороняється:

Підключати прилади, носії інформації або механізми, які не є частиною відправлення. Виняток:

- сім-карти,
- навушники,
- елементи живлення (тільки на відділеннях),

¹⁴ ТОВ «НоваПей» має право зупинити надання фінансових послуг Клієнту, якщо послуга на момент здійснення викликає підозру щодо її правомірності (на підставі інформації, отриманої у результаті моніторингу операцій). Детально ознайомитись з описом по законодавчому обґрунтуванню можна за посиланням <https://novapay.ua/finmon/>.

- флешнакопичувачі (тільки на відділеннях, з метою перевірки дефектів матриці телевізорів).

- ✓ Елемент живлення – це електричний або електронний компонент, джерело живлення, яке містить запас енергії і робить її доступною в електричній формі для пристроїв, підключених до нього.

Наприклад:

- Батарейки;
- Акумулятори та акумуляторні батареї;
- Зарядні пристрої.

✓ Використовувати витратні матеріали, що є у відправленні (наприклад, розпилювати тестові флакони парфумерії, тестувати косметичні вироби).

✓ Використовувати вміст відправлення із власними речами Одержувача, зокрема носіями інформації (заборонено підключати, зчитувати, копіювати).

✓ Залити паливно-мастильні матеріали або інші рідини у відправлення, які передбачають їх використання.

✓ Встановлювати паролі на електроприлади, які передбачають таку функцію (телефони, планшети, комп'ютери або ноутбуки).

✓ Зривати з упаковки та відправлень заводські, рекламні та інформаційні наклейки (за винятком наклейок, розміщених на упаковці комп'ютерної, електронної та оптичної продукції в місцях її відкривання).

✓ Відкривати відправлення в упаковках, які мають такі методи контролю першого розкриття (дозволяється проводити тільки зовнішній огляд на відсутність пошкоджень):

- пломби-індикатори (прошивка нитками на мішках; металеві або паперові пломби на банках, перфорації на горловині кришок на ємностях з рідиною тощо);

- термозбіжна плівка (за винятком комп'ютерної, електронної, оптичної продукції та аксесуарів, що входять до їх вмісту) – це різновид пакувальних плівок, особливістю яких є здатність скорочуватися під впливом температури і приймати форму пакувального виробу;

- блістерна упаковка – це контейнер або футляр, що штампується, повторюючи форму та розміри предмета, розміщеного всередині або створює ємність, необхідну для розміщення товару, який виготовляється із термостійкого пластику та може мати жорстку поліграфічну, металеву чи пластикову підкладку;

- ламіновано-поліетиленова упаковка – це упаковка, у якій два і більше шарів плівки поєднані в один під дією високих температур, нанесеного клею або розчинника.

✓ Розбирати відправлення, крім випадків, що передбачають встановлення сімкартки або елементів живлення без використання інструмента, який не входить в комплект пристрою.

✓ Проводити огляд відправлення за межами відділення (для відправлень, адресованих до відділень).

✓ Проводити примірку таких відправлень, як: перука, нижня білизна, купальник, бюстгальтер, шкарпетково-панчішні вироби.

✓ Проводити примірку ювелірних виробів, а саме: сережки.

У разі адресної доставки також забороняється:

- розбирати обрешетування, в яке запаковане відправлення до здійснення оплати;

– підключати портативну, побутову техніку до електромережі (дозволяється проводити огляд на відсутність зовнішніх дефектів і механічних пошкоджень відправлення);

– під час адресної доставки заборонено проводити примірку одягу та взуття. У разі порушення цих умов огляду, відправлення не підлягає поверненню.

16.8. «Інформування» передбачає інформування Одержувача та Відправника про прибуття, час доставки та зберігання відправлення. Сервіс надається у форматі СМСповідомлення (або повідомлення в мобільному додатку, або через мережу «Вайбер»), телефонного дзвінка або електронного листа на підставі договірних відносин із ТОВ «НОВА ПОШТА».

Зміни налаштувань сервісу «Інформування» стосуються всіх відправлень, за якими Замовник зазначений Відправником або Одержувачем в експрес-накладній.

16.8.1. Якщо відправлення прибуло у відділення й оголошена цінність відправлення 30 000 (тридцять тисяч) гривень і більше, то для Одержувача в тексті СМС-повідомлення про прибуття відправлення не вказується номер експрес-накладної.

16.8.2. Якщо на одного Одержувача прибуло в один день більше ніж 2 відправлення, оформлених різними експрес-накладними, то в СМС-повідомленні номер експрес-накладної не вказується.

16.8.3. ТОВ «НОВА ПОШТА» залишає за собою право інформувати клієнтів щодо невитребуваного відправлення.

16.9. «Зміна даних» надає можливість Відправнику змінити дані, що зазначені в експрес-накладній, від моменту її створення до моменту отримання відправлення Одержувачем.

Замовити [сервіс](#) можливо у відділенні (в регіоні Відправника або Одержувача; дізнатись про перелік населених пунктів, що входять до певного регіону, можна, зателефонувавши до контакт-центру) або шляхом самостійного внесення змін у бізнес-кабінеті / мобільному додатку / API; зателефонувавши до контакт-центру.

Сервіс недоступний для замовлення Відправнику послуги зміну даних в експрес-накладній в період знаходження відправлення в поштоматі і по якій Одержувачем здійснена онлайн-оплата. Зміна даних в експрес-накладній у відділенні можлива лише за умови надання номера цієї експрес-накладної та одного з документів відповідно до п. 12.2 цих Умов.

16.10. «Самообслуговування» надає можливість Відправнику самостійно оформити відправлення у відділенні без допомоги представника ТОВ «НОВА ПОШТА». Оформлення відправлення здійснюється в зоні самообслуговування, яка містить необхідне обладнання для сканування запакованих відправлень і друку маркування. Відправник залишає оформлені відправлення в зоні самообслуговування для подальшого транспортування.

16.11. «Онлайн-оплата» надає можливість сплати послуги доставки і додаткові послуги в мобільному додатку, бізнес-кабінеті і на Сайті [в розділі «Відстежити»](#) за технологією «інтернет-еквайринг»¹⁵.

Відміна онлайн-оплати та повернення оплати платнику може відбутися в таких випадках:

- Якщо Відправник скористувався послугою «Повернення відправлення»;
- Якщо Відправник скористувався послугою «Переадресування» зі зміною даних Одержувача;
- Якщо Відправник скористувався послугою «Зміна даних» зі зміною даних в експрес-накладній;
- Якщо Одержувач відправлення змінює інтервал часу, на який замовлена адресна доставка;

¹⁵ Договір про надання послуг з переказу коштів через технологію «інтернет-еквайринг» укладається суб'єктом господарювання з фінансовою установою-партнером ТОВ «НоваПей». ТОВ «НоваПей» та ТОВ «НОВА ПОШТА» співпрацюють між собою згідно з договором про переказ коштів.

- Якщо відбулася зміна габаритів та ваги відправлення або додане додаткове пакування, що впливають на вартість відправлення;

- Якщо відбулася зміна/додавання додаткових послуг, що впливають на вартість відправлення.

Оплата повернеться платнику в межах строків, що визначені банком, який обслуговує банківську картку, з якої була здійснена онлайн-оплата.

16.12. Відмова від отримання відправлення передбачає можливість для Відправника та Одержувача відмовитись від отримання відправлення.

Відмова вважається заявленою (поданою) якщо Відправник та Одержувач відправлення подав її письмово у відділенні ТОВ «НОВА ПОШТА», в телефонному режимі або засобами електронного зв'язку (в тому числі в бізнес-кабінеті, Мобільному додатку). Відмову від отримання відправлення можна подати впродовж 30 днів з дня надходження відправлення у відділення Одержувача.

Після заявлення (подання) Відправником та Одержувачем відмови від отримання відправлення, то таке відправлення вважається невитребуваним відправленням, а відповідальність ТОВ «НОВА ПОШТА» перед Відправником та Одержувачем за збереження відправлення припиняється. ТОВ «НОВА ПОШТА» має право розпорядитися таким відправленням на власний розсуд, зокрема для компенсації вартості послуг зберігання та транспортування цього відправлення.

16.13. «Інший отримувач» - сервіс, який надає можливість одержати відправлення іншій особі у відділенні, у поштоматі та на адресі.

Скористатись сервісом може тільки Одержувач відправлення за допомогою мобільного додатку ТОВ «НОВА ПОШТА» та якщо Відправником не замовлена додаткова послуга «Ідентифікація особи» або «Особисто в руки». Отримати відправлення у відділенні довірена особа може за допомогою мобільного додатку ТОВ «НОВА ПОШТА» або назвавши номер експрес-накладної та СМС код, який надійде в інформуванні. Отримати відправлення у поштоматі довірена особа може за допомогою мобільного додатку ТОВ «НОВА ПОШТА».

16.14. «Легке повернення» - сервіс, який передбачає повернення Відправнику вже отриманого відправлення. Перед замовленням, Одержувач повинен погодити замовлення сервісу з Відправником, а також умови і терміни повернення коштів за свій товар. Скористатись сервісом може тільки Одержувач відправлення за допомогою мобільного додатку або бізнес кабінету ТОВ «НОВА ПОШТА» в термін до 14 днів з моменту отримання відправлення.

16.15. «Залишити у найближчій точці видачі» - сервіс замовляється Отримувачем та надає можливість вибрати найближче відділення для доставки відправлення, якщо доставка на адресу неможлива. Терміни доставки відправлень та інші умови надання послуги зазначені на сайті.

16.16. «Бажана дата та час відправки» - сервіс, що дозволяє Відправнику вибрати зручну та доступну дату та інтервал час для забору Відправлення кур'єром.

16.17. «Бажана дата та час відправки» - сервіс, що дозволяє Одержувачу вибрати зручну та доступну дату та інтервал час для забору Відправлення кур'єром.