



## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

про надання послуг поштового зв'язку та послуг організації перевезення великогабаритних відправлень

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НОВА ПОШТА»**, в особі директора Бульби Олександра Миколайовича, що діє на підставі статуту, керуючись ст. 633, 634 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу осіб отримати послуги поштового зв'язку відповідно до положень цього Публічного договору (далі – **Договір**).

### 1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

1.1. **Договір** – цей публічний договір - правочин, що встановлює відносини між Оператором та Користувачами щодо надання послуг поштового зв'язку а також інших додаткових послуг та сервісів, що пов'язані з наданням послуг поштового за Правилами, що встановлені Оператором.

1.2. **Момент укладення Договору** – момент передачі Відправником Оператору Відправлення для надання послуг, передбачених Договором.

1.3. **Оператор** – оператор поштового зв'язку Товариство з обмеженою відповідальністю «Нова пошта (ідентифікаційний код юридичної особи 31316718).

1.4. **Користувачі (клієнти)** – фізичні або юридичні особи (Відправники або Одержувачі), які користуються послугами поштового зв'язку, що надаються Оператором за Договором.

1.5. **Правила** – Правила надання послуг поштового зв'язку Товариством з обмеженою відповідальністю «Нова пошта» та Правила надання послуг організації перевезень великогабаритних відправлень Товариством з обмеженою відповідальністю «Нова пошта», розміщені на Сайті.

1.6. **Політика** - політика конфіденційності розміщена на Сайті

1.7. **Сайт** – інтернет Сайт Оператора [www.novaposhta.ua](http://www.novaposhta.ua)

1.7. Терміни Відправник, Одержувач (адресат), Відправлення, Експрес-накладна, Маркування (спеціальне маркування), Не витребуване (не вручене) Відправлення застосовуються у тому розумінні як це зазначено в Правилах.

### 2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1. Цей Договір укладається відповідно до положень ст. 633, 634 Цивільного кодексу України.

2.2. Кожна сторона цього Договору заявляє іншій стороні, що володіє необхідною дієздатністю та повноваженнями на укладення й виконання умов цього Договору.

2.3. Договір є обов'язковим для виконання Оператором з дати його оприлюднення на офіційному Сайті.

2.4. Для Користувача Договір є обов'язковим для виконання з Моменту укладення Договору.

2.5. Договір укладається шляхом приєднання Користувача до запропонованого Оператором Договору загалом та прийняття всіх істотних умов Договору без підписання письмового примірника і має юридичну силу відповідно до положень ст. 633, 634 Цивільного кодексу України. Користувач не може запропонувати свої умови Договору.

2.6. Безумовне та повне прийняття умов Договору Користувачем полягає у вчиненні Користувачем дій, спрямованих на отримання послуг, а саме: передачі Відправником

Оператору Відправлення для надання послуг, передбачених Договором, незалежно від наявності/відсутності в експрес-накладній підпису такого Відправника, а для Одержувача – звернення до Оператора за врученням йому відправлення у відділенні, згода на отримання відправлення на адресі чи ініціація отримання відправлення у поштоматі.

### **3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

3.1. На умовах передбачених цим Договором та Правилами Оператор зобов'язується за плату надати Користувачу послуги поштового зв'язку, а також інші додаткові послуги та сервіси, що пов'язані з наданням послуг поштового зв'язку, а Користувач зобов'язується забезпечити їх прийняття та оплату.

3.2. Прийняття Оператором Відправлення для надання послуг, визначених Договором, оформлюється експрес-накладною, у якій зазначаються такі відомості:

- прізвище, ім'я відправника та одержувача, якщо відправник та (або) одержувач є фізичною особою, їх номери телефонів;
- найменування юридичної особи якщо відправник та (або) одержувач є юридичною особою, ідентифікаційний код (ЄДРПОУ) юридичної особи, номер телефону контактної особи;
- адреса відправника: номер та адреса відділення Оператора, поштомату або найменування вулиці, найменування населеного пункту, району, області якщо приймання Відправлення здійснюється оператором на адресі;
- адреса одержувача: номер та адреса відділення Оператора, поштомату або найменування вулиці, найменування населеного пункту, району, області якщо вручення Відправлення здійснюється оператором на адресі;
- оголошена цінність вкладення, узагальнюючий опис вкладення, кількість місць;
- хто: відправник, одержувач чи яка третя особа є платником послуг з пересилання Відправлення;
- перелік додаткових послуг та (або) сервісів;
- інша (додаткова) інформація про Відправлення, яку відправник вважає за необхідне повідомити оператору.

3.3. Передаючи Відправлення Оператору для надання послуг, передбачених Договором, Відправник підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з положеннями Договору, Правилами, чинними на момент передачі Відправлення для його пересилання та зобов'язується їх виконувати, незалежно від наявності/відсутності в експрес-накладній підписів Оператора, Відправника їх представників.

3.4. Звертаючись до Оператора за врученням йому відправлення у відділенні, погоджуючись на отримання відправлення на адресі чи ініціюючи отримання відправлення у поштоматі Одержувач підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з положеннями Договору, Правилами, чинними на дату вручення Відправлення для його пересилання та зобов'язується їх виконувати, незалежно від наявності/відсутності в експрес-накладній підписів Оператора, Відправника, їх представників.

### **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

#### **4.1. Обов'язки Оператора:**

4.1.1. В залежності від типу замовленої послуги організувати належні: приймання, обробку, пересилання та доставку (вручення) Відправлень, у тому числі шляхом надання кур'єрських послуг, визначених цим Договором та Правилами.

4.1.2. Забезпечити збереження Відправлення з моменту його прийняття для надання послуг до моменту його вручення Одержувачу, Відправнику або до закінчення строків зберігання неврученого Відправлення, встановленого Правилами.

4.1.3. Інші обов'язки встановлені Правилами.

## **4.2. Права Оператора:**

4.2.1. Отримати оплату (винагороду) за надані послуги.

4.2.2. Відмовити в наданні послуг у випадках встановлених Правилами.

4.2.3. Здійснювати повторне (контрольне) зважування та обмір Відправлення з метою підтвердження правильності розрахунків заявленої ваги. Вага, визначена під час повторного зважування Оператором, є підставою для здійснення перерахунку вартості послуг.

4.2.4. Самостійно встановлювати, змінювати і скасовувати перелік послуг і сервісів, що надаються відповідно до Договору та Правил і тарифи на них.

4.2.5. Залучати третіх осіб для виконання своїх зобов'язань за Договором. При цьому залучення таких третіх осіб не робить їх стороною цього Договору не встановлює для них прав та обов'язків, передбачених цим Договором. Відповідальність за дії таких залучених третіх осіб несе Оператор.

4.2.6. В односторонньому порядку змінювати положення Договору, Правил, Політики, тарифи шляхом розміщення їх Сайті.

4.2.7. Після закінчення строків зберігання невручених Відправлень обернути такі Відправлення у свою власність або знищити.

4.2.8. Обмежити Користувача у праві обрати платником послуг Одержувача у разі порушення таким Користувачем обов'язку оплатити послуги Оператора.

4.2.9. В односторонньому порядку відмовитися від виконання цього Договору або призупинити його виконання або обмежити надання послуг і сервісів за наявності підстав вважати, що надання послуг може заподіяти шкоду, інші несприятливі наслідки для Відправника та/або Одержувача та/або Оператора та/або третім особам, а також за наявності невічливої поведінки Користувача в адресу Оператора або його представників.

4.2.10. Оператор залишає за собою право відмовити у прийнятті, затримати, скасувати, відкласти або повернути Відправлення в будь-який час, у разі:

- якщо це вимагається відповідно до чинного законодавства;
- якщо таке Відправлення, на переконання Оператора, може пошкодити інші Відправлення, викликати затримку їх доставки або завдати шкоду їх Відправникам або Одержувачам;
- якщо пересилання цього Відправлення заборонено чинним законодавством або порушує будь-які умови Договору та/або Правил;
- якщо у Відправника та/або Одержувача є заборгованість перед Оператором;
- якщо обсяг та/або тип та/або опис вкладення Відправлення істотно відрізняється від обсягу, типу, опису вмісту вкладення зазначеного Відправником.

## **4.3. Обов'язки Користувачів:**

4.3.1. До передачі Відправлення Оператору для його пересилання Відправник повинен ознайомитися на Сайті з положеннями Договору, Правил, Політики, тарифами.

4.3.2. Відправник зобов'язаний надати інформацію необхідну для реєстрації Відправлення та створення експрес-накладної, в тому числі повідомити Оператору достовірну інформацію про вміст Відправлення. Оператор не несе відповідальності за наслідки надання недостовірної інформації Відправником.

4.3.3. Відправник зобов'язаний упакувати Відправлення згідно Правил для його збереження під час транспортування та навантажувально-розвантажувальних робіт, а за необхідності, скріпити фірмовою клейкою стрічкою або пломбою для контролю доступу до вмісту Відправлення.

4.3.4. Якщо це необхідно для пересилання Відправлення, Відправник зобов'язаний надати Оператору всі супровідні документи, необхідні для такого пересилання.

4.3.5. Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу про передачу Відправлення Оператору для пересилання, номер експрес-накладної та розрахункові строки доставки Відправлення вказані в експрес-накладній.

4.3.6. Відправник зобов'язаний своєчасно та повністю оплатити послуги Оператора або забезпечити таку оплату Одержувачем, третіми особами до вручення Відправлення. У разі визначення платником послуг Оператора Одержувача чи третю особу, Відправник повинен надати Оператору повну інформацію про них (найменування, прізвище, ім'я, по-батькові, адреса, номер телефону, інформацію про представника, тощо). У разі невнесення оплати за послуги Одержувачем або третьою особою визначеною Відправником, обов'язок оплати послуг Оператора покладається на такого Відправника.

4.3.7. Не допускати зловживання правами при користуванні послугами (сервісами) Оператора. При цьому, під зловживанням розуміється таке користування Послугами (сервісами), при якому будь-які треті особи та/або Оператор зазнають або можуть невинуватих збитків, а таке користування послугами (сервісами) здійснюється не з метою задоволення власних законних потреб Користувача.

4.3.8. Дотримуватися інших положень Договору, Політики, Правил.

#### **4.4. Права Користувача:**

4.4.1. За цим договором Користувач має права передбачені законодавством України, що регулює питання захисту прав споживачів зокрема права на: належну якість послуг та обслуговування; необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про послуги, сервіси, їх якість, асортимент; обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»; відшкодування майнової моральної шкоди, завданої внаслідок неналежного виконання цього Договору Оператором, відповідно до закону; звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

### **5. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ОПЛАТА**

5.1. За надані Оператором послуги Користувач сплачує Оператору винагороду згідно з чинними тарифами Оператора, розміщеними на Сайті.

5.2. Оплата вартості послуг Оператора здійснюється Відправником під час передачі Відправлення для пересилання, або Одержувачем до вручення йому Відправлення, або третьою особою якщо це передбачено відповідним договором з Оператором.

5.3. Для внесення оплати послуг Оператор вправі залучати банки або інших надавачів платіжних послуг на договірній основі.

5.4. Інформація про платника та форму розрахунку зазначається в Експрес-накладній.

5.5. Надання Відправником Відправлення Оператору для його пересилання є дією, що свідчить про прийняття ним умов оплати послуг Оператора.

5.6. Тарифи можуть змінюватися Оператором в односторонньому порядку шляхом розміщення змінених тарифів на Сайті.

### **6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

6.1. У разі порушення своїх зобов'язань за Договором Сторони несуть відповідальність, визначену Договором, Правилами та чинним законодавством України.

### **7. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ (ФОРС-МАЖОР)**

7.1. Згідно з Договором сторони не несуть відповідальності за невиконання (неналежне виконання) своїх обов'язків, якщо таке невиконання (неналежне виконання) відбулося внаслідок дії обставин непереборної сили (форс-мажору) або впливу температури повітря (значне пониження або підвищення).

7.2. Обставинами непереборної сили (форс-мажором) згідно з Договором вважаються надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків згідно із

законодавчими та іншими нормативними актами примірний перелік яких визначений у ст. 14<sup>1</sup> Закону України «Про торгово-промислові палати в Україні».

7.3. Під значним пониженням або підвищенням температури в Договорі розуміється фактичне зниження або підвищення температури повітря в навколишньому середовищі до такої температури, за якої прийняте до пересилання Відправлення, що перебуває по-за межами відділень Оператора, у вантажному відсіку транспортного засобу Оператора або залученої ним до транспортування третьої особи, псується, деформується, пошкоджується, змінює свої властивості та якості або спричиняється до знищення Відправлення, переданого Оператору для транспортування.

7.4. Належним доказом факту виникнення та існування форс–мажорних обставин є сертифікат виданий Торгово-промисловою палатою України або регіональними торгово-промисловими палатами.

## **8. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

8.1. Договір діє безстроково. Умови Договору публічно доводяться до відома всіх Користувачів шляхом його оприлюднення на Сайті. Дія договору може бути припинена Оператором, або договір може бути змінений в односторонньому порядку. При цьому зобов'язання Оператора, що виникли за Договором до такого припинення будуть виконані в повному обсязі.

## **9. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

9.1. Усі спори, що виникають при виконанні Договору, вирішуються Сторонами шляхом переговорів та в порядку досудового врегулювання спору. У випадку недосягнення примирення, спір вирішується в суді відповідно до чинного законодавства України.

9.2. Сторони домовилися, що в разі втрати або пошкодження Відправлення Відправник або Одержувач вправі пред'явити Оператору претензію.

9.3. Претензія пред'являється у письмовій формі (як паперовий або як електронний документ) шляхом заповнення відповідної форми на відділенні Оператора або через бізнес-кабінет на Сайті чи у мобільному додатку.

9.4. При поданні претензії як електронного документа пред'явник претензії обов'язково додає файл з зображенням документа про присвоєння йому реєстраційного номера облікової картки платника податків (ідентифікаційний номер) або паспорту з відміткою про відмову отримати ідентифікаційний номер.

9.5. Під час заповнення форми пред'явник претензії обов'язково вказує свій номер телефону, який зазначено у експрес-накладній, щодо якої пред'являється претензія, як номер Відправника або Одержувача Відправлення.

9.6. Створення претензії як електронного документа завершується накладанням електронного підпису. Електронний підпис – комбінація дій пред'явника претензії пов'язана з отриманням, наступним введенням одноразового пароля (код), з метою ідентифікації пред'явника претензії як підписувача електронного документа та натисканням кнопки “Зафіксувати претензію”. Одноразовий пароль - послідовна комбінація цифр з обмеженим терміном дії, що створюється та надсилається Оператором на номер мобільного телефону пред'явника претензії, що вказаний ним при створенні претензії у вигляді електронного документа. Одноразовий пароль отриманий пред'явником претензії у смс-повідомленні, має бути введений у відповідне поле на формі фіксації претензії протягом часу, що відображається на екрані пристрою пред'явника претензії. Після введення одноразового паролю пред'явник претензії має підтвердити вірність його введення шляхом натискання кнопки “Підтвердити”. Введений одноразовий пароль проходить перевірку Оператора. Одноразовий пароль, що надісланий Оператором і одноразовий пароль, що введений пред'явником претензії повинні співпадати. Після успішної перевірки Оператор активує кнопку «Зафіксувати претензію». Натискання пред'явником претензії кнопки “Зафіксувати претензію” є накладанням електронного підпису, що завершує створення електронного документа та фіксує претензію її в інформаційній системі Оператора.

Моментом підписання претензії є час натискання пред'явником претензії кнопки «Зафіксувати претензію» та фіксації претензії у інформаційній системі Оператора, які відбуваються одночасно.

9.7. Отриману претензію Оператор розглядає як найшвидше, але в будь-якому випадку не більше одного місяця.

## **10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

10.1. Укладаючи цей договір Користувач погоджується з Політикою. Політика регулює використання Оператором файлів cookie та обробку Оператором персональних даних.

10.2. Усі правовідносини, що виникають із Договору або пов'язані з ним, зокрема з чинністю, укладенням, виконанням, зміною та припиненням Договору, тлумаченням його умов, визначенням наслідків недійсності або порушення Договору, регулюються Договором та відповідними нормами чинного законодавства України.

## **МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА РЕКВІЗИТИ ОПЕРАТОРА**

ТОВ «НОВА ПОШТА»

Місцезнаходження/поштова адреса:

03026, м. Київ, Столичне шосе, 103, корпус 1, поверх 9.

код ЄДРПОУ 31316718

IBAN 533314670000026005300918092

в АТ «Ощадбанк»

ПН 13167116014

Свідоцтво платника ПДВ № 100148005

Телефон інформаційної підтримки Клієнтів 0-800-500-609

Адреса офіційного Сайту [novaposhta.ua](http://novaposhta.ua)

Електронна пошта: [corp.com@novaposhta.ua](mailto:corp.com@novaposhta.ua)