



Затверджено

Наказом директора ТОВ «Нова пошта»

№ 258 від 02.03.2026 р.

**Правила надання послуг поштового зв'язку  
Товариством з обмеженою відповідальністю  
«Нова пошта»**

**Загальна частина**

1. Ці Правила визначають особливості надання послуг поштового зв'язку Товариством з обмеженою відповідальністю «Нова пошта», а також інших додаткових послуг та сервісів, що пов'язані з наданням послуг поштового зв'язку.

2. Ці Правила розроблено на підставі Закону України «Про поштовий зв'язок» від 3 листопада 2022 року № 2722-IX зі змінами та доповненнями, Правилами надання послуг поштового зв'язку затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 5 березня 2009 р. № 270 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 10 жовтня 2023 р. № 1071) зі змінами та доповненнями.

3. У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

оператор - оператор поштового зв'язку Товариство з обмеженою відповідальністю «Нова пошта» (ідентифікаційний код юридичної особи 31316718); партнер оператора - суб'єкт господарювання який від імені оператора, за дорученням оператора та за винагороду оператора здійснює приймання, реєстрацію та вручення відправлення.

відправлення - реєстровані поштові відправлення прийняті для їх пересилання в межах України відповідно до цих Правил; експрес-накладна - документ, створенням і проведенням якого в обліковій системі оператора завершується реєстрація відправлення, і що містить інформацію, необхідну для пересилання відправлення.

клієнт – користувач послуг поштового зв'язку - фізична або юридична особа (відправник або одержувач), яка користується послугами поштового зв'язку, що надаються за договором з оператором;

відправник - фізична або юридична особа, прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) або найменування якої зазначені у встановленому порядку при пересиланні відправлення та яка подає відправлення оператору для пересилання;

одержувач (адресат) - фізична особа або юридична особа, якій адресується відправлення; приймання відправлення - виробнича операція, яка полягає у передачі відправлення від відправника оператору для його наступного пересилання одержувачу;

реєстрація відправлення - виробнича операція, яка полягає у відображенні факту приймання відправлення для пересилання одержувачу в обліковій системі оператора шляхом формування та проведення експрес-накладної;

вручення відправлення - виробнича операція, яка полягає у врученні відправлення одержувачу;

повідомлення про вручення відправлення - повідомлення, яким оператор інформує відправника чи уповноважену відправником особу про вручення відправлення; не витребуване (не вручене) відправлення - відправлення, не вручене відправнику або одержувачу впродовж граничного терміну визначеного оператором;

відділення - поштове відділення оператора або інше приміщення де від імені оператора та за

його рахунок клієнтам можуть надаватися послуги поштового зв'язку та інші послуги, передбачені цими Правилами. З метою надання послуг поштового зв'язку у оператор забезпечує функціонування наступних типів відділень:

- поштові відділення - це відділення, в яких надаються послуги з пересилання відправлень типів «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. З урахуванням розмірів приміщень, в яких діють відділення, оператор має право встановити для окремих відділень інші обмеження фактичної або об'ємної ваги;

- вантажні відділення - це відділення, в яких надаються послуги з пересилання відправлень типів «Документи» і «Посилки», а також інших відправлень фактичною або об'ємною вагою більше ніж 30 кг;

- пункти - пункти приймання-видачі - приміщення (частина приміщення) на території володіння суб'єктів господарювання-третьох осіб, що уповноважені від імені та за рахунок оператора приймати або вручати відправлення;

термінал самообслуговування - роботизований засіб поштового зв'язку, розміщений у відділенні, що створений для приймання відправлень без участі представника оператора;

поштомат - роботизований засіб поштового зв'язку, створений для приймання та вручення відправлень. Розміщується на вулиці та в середині торгових та житлових приміщень;

маркування - нанесення на відправлення інформації про відправлення;

Сайт - офіційний сайт оператора [www.novaposhta.ua](http://www.novaposhta.ua);

бізнес-кабінет - розділ на Сайті, вхід у який здійснюється шляхом вводу особистого логіна і пароля клієнта та призначений для обміну інформацією між клієнтом та оператором про надання послуг поштового зв'язку. Використання бізнес-кабінету можливе виключно за умови погодження клієнта з цими Правилами та Політикою конфіденційності;

мобільний застосунок - комп'ютерна програма розроблена для встановлення і використання на мобільних пристроях (мобільний телефон типу смартфон, планшетний комп'ютер), доступна до завантаження на операційні системи [Android](#) та [iOS](#) і призначена для обміну інформацією між клієнтом та оператором про надання послуг поштового зв'язку. Використання мобільного застосунку можливе виключно за умови погодження клієнта з цими Правилами та Політикою конфіденційності;

API - «Прикладний програмний інтерфейс» (від англ. Application programming interface - API)

- набір функцій та інструментів, що дає можливість обмінюватися інформацією між клієнтом та оператором про надання послуг поштового зв'язку шляхом обміну даними між інформаційними (обліковими) системами клієнта та оператора. Використанні API оператора можливе виключно за умов виконання правил оператора встановлених для API.

### **Послуги поштового зв'язку, що надаються оператором**

4. Послугою поштового зв'язку, яка надається оператором є послуга пересилання реєстрованих поштових відправлень з оголошеною цінністю на території України (далі - основна послуга). оператор не надає послуг з пересилання інших типів поштових відправлень. оператор не надає універсальних послуг поштового зв'язку.

5. Основна послуга надається у один з таких способів (типів):

«Адреса - Адреса» - приймання відправлення за адресою відправника та вручення цього відправлення на адресі одержувача;

«Адреса - Відділення» - приймання відправлення за адресою відправника та вручення цього відправлення одержувачеві у відділенні в місті одержувача;

«Адреса - Поштомат» - приймання відправлення від відправника за адресою в місті відправника та доставка цього відправлення в поштомат в місті одержувача;

«Відділення - Адреса» - приймання відправлення від відправника у відділенні в місті відправника та вручення цього відправлення на адресу одержувача;

«Відділення - Відділення» - приймання відправлення від відправника у відділенні в місті відправника та вручення цього відправлення одержувачеві у відділенні в місті одержувача;

«Відділення - Поштомат» - приймання відправлення від відправника у відділенні в місті відправника та доставка цього відправлення в поштомат в місті одержувача;

«Поштомат - Адреса» - приймання відправлення від відправника в поштоматі в місті відправника та вручення цього відправлення одержувачу за адресою в місті одержувача;

«Поштомат - Відділення» - приймання відправлення від відправника в поштоматі і місті відправника та вручення цього відправлення одержувачу у відділенні в місті одержувача;

«Поштомат - Поштомат» - приймання відправлення від відправника в поштоматі в місті відправника та доставка цього відправлення в поштомат в місті одержувача.

«Пункт передачі» – приймання відправлення від відправника у відділенні/поштоматі/пункті приймання-видачі в місті відправника та вручення цього відправлення одержувачеві у цьому самому відділенні/поштоматі/пункті приймання-видачі. Послуга «Пункт передачі» через поштомат тимчасово доступна виключно для споживачів.

#### **Додаткові послуги, що надаються оператором**

6. Супутніми послугами, що надаються оператором додатково до послуг поштового зв'язку (далі - Додаткові послуги) і не належать до універсальних послуг поштового зв'язку, є:

«Виклик кур'єра» - передбачає надання відправнику на обумовлений час транспортного засобу під завантаження. Замовлення послуги здійснюється через персонального менеджера оператора. Замовлення послуги здійснюється шляхом створення заявки «Виклик кур'єра» та додавання в неї попередньо зареєстрованих відправлень через бізнес-кабінет або API;

«Зберігання» передбачає, що відправлення зберігається оператором протягом 30 календарних днів, не враховуючи дня надходження у відділення Одержувача. Протягом 7 календарних днів наступних за днем надходження у відділення Одержувача відправлення типу «Документи», «Посилки» зберігається без додаткових платежів. За зберігання з 8-го по 30-й календарний день нараховується плата за зберігання. Відправлення доставлені в поштомат зберігаються в такому поштоматі протягом 5 календарних днів наступних за днем надходження в поштомат. На 6-й календарний день, відправлення переміщується до найближчого до цього поштового відділення. Відправлення доставлені в пункт зберігаються в такому пункті протягом 10 календарних днів наступних за днем надходження в пункт. На 11-й календарний день, відправлення переміщується до найближчого до цього пункту відділення. Строк зберігання відправлення в поштоматі та пункті зараховується (входить) в загальний строк зберігання відправлення. 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;

«Зворотна доставка документів» - передбачає повернення відправнику документів, перелік яких заздалегідь погоджено з одержувачем. Забір документів може здійснюватися в одержувача під час вручення відправлення або в інший день, залежно від можливості їх надання. Забір документів не є обов'язковою умовою вручення відправлення одержувачеві, а відправлення вручається одержувачу навіть за відсутності в нього документів зворотної доставки;

«Зворотна доставка підтипів документів» - передбачає повернення відправнику тих підтипів

документів (довіреність, експрес-накладна з печаткою або без печатки, товарно-транспортна накладна державного зразка з печаткою або без печатки, видаткова накладна з печаткою або без печатки тощо), які були вказані під час приймання відправлення. Забір документів здійснюється в одержувача під час вручення відправлення і є обов'язковою умовою такого вручення. При цьому оператор сповіщає про будь-яку нестандартну ситуацію відправника та очікує його вказівки для подальших дій;

«Контроль оплати» - передбачає перевірку оператором під час вручення відправлення одержувачу факту переказу коштів таким одержувачем відправнику в розмірі оголошеної цінності, що вказана відправником у відповідній експрес-накладній. Вручення відправлення одержувачу здійснюється виключно за умови, що переказ коштів виконано. Виконання грошового переказу забезпечує платіжна установа-партнер оператора - Товариство з обмеженою відповідальністю «НоваПей» (ідентифікаційний код юридичної особи 38324133). Замовником послуги може бути Відправник - суб'єкт господарювання який уклав договір про переказ коштів з платіжною установою-партнером оператора. - Товариство з обмеженою відповідальністю «НоваПей» (ідентифікаційний код юридичної особи 38324133). Відправник вправі скасувати послугу до моменту вручення відправлення або зменшити розмір оголошеної цінності відправлення у мобільному застосунку або бізнес-кабінеті;

«Післяплата» - передбачає перевірку оператором під час вручення відправлення одержувачу факту переказу коштів таким одержувачем відправнику в розмірі оголошеної вартості (цінності), що вказана відправником у відповідній експрес-накладній. Вручення відправлення одержувачу здійснюється виключно за умови, що переказ коштів виконано. Виконання грошового переказу забезпечує платіжна установа-партнер оператора - Товариство з обмеженою відповідальністю «НоваПей» (ідентифікаційний код юридичної особи 38324133). Замовником послуги може бути Відправник - фізична особа-споживач. Відправник вправі скасувати послугу до моменту вручення відправлення або зменшити розмір оголошеної цінності відправлення у мобільному застосунку, бізнес-кабінеті, або звернувшись особисто у відділення оператора;

«Контроль підпису документів» - передбачає повернення відправнику документів, які були підписані одержувачем під контролем представника оператора. Послуга надається за наявності письмового договору з оператором;

«Доставка в мережі супермаркетів» - надається додатково до основної послуги типу «Відділення – Адреса», «Адреса – Адреса» і передбачає доставку відправлень клієнтам, що оперують торговими центрами, універсальними магазинами самообслуговування (супермаркети, гіпермаркети тощо) на визначений такими клієнтами час окремими (виділеними) транспортними засобами. Надання цієї послуги включає простий транспортних засобів на території клієнта в очікуванні вивантаження відправлень для вручення клієнту. Послуга підключається оператором на вимогу клієнта за умови наявності підписаного договору з оператором. «Локал експрес» - передбачає пересилання 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) відправлень. Послуга надається замовнику за наявності письмового договору з оператором. Детальна інформація розміщена на Сайті;

«Доставка особисто в руки» - передбачає вручення відправлення лише особі, яка зазначена одержувачем відправлення. Замовити послугу може тільки відправник, за умови підписання письмового договору з оператором, для відправлень за одним із типів основної послуги: «Відділення-Адреса», «Адреса - Адреса», «Адреса - Відділення», «Відділення - Відділення»;

«Ідентифікація особи» - передбачає перевірку досягнення повноліття одержувачем під час вручення 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 врученні відправлення представник оператора перевіряє дату народження одержувача, шляхом перевірки документа, що підтверджує особу та містить дату її народження. Вручення відправлення можливе лише за умови, що представник оператора введе дату народження одержувача у облікову систему оператора. Під час замовлення послуг «Ідентифікація особи» додатково автоматично підключається послуга «Доставка особисто в руки». Послуга «Ідентифікація особи» не може бути замовлена окремо від послуги «Доставка особисто в руки»;

«Контроль поштучної передачі» - передбачає контроль представником оператора процесу розпакування відправлення одержувачем та передачу згідно з видатковою накладною відправника кожної одиниці вкладення, що знаходиться у відправленні одержувачу. Послуга надається замовнику за наявності письмового договору з оператором;

«Пакування» - передбачає розміщення вкладення у відправленні в найпридатнішому виді упаковки, який забезпечить його надійне перевезення, складування, зберігання та захист. Правила пакування відправлень наведені у Додатку А до цих Правил. Вимоги до пакування охолоджених відправлень наведені у Додатку Б до цих Правил.

«Пакування з поверненням» - передбачає розміщення відправлення в багаторазовій тарі, яка використовується для пересилання з моменту реєстрації відправлення до моменту вручення відправлення одержувачу. Багаторазова тара є власністю оператора та не передається у власність клієнтам. Послуга надається тільки у вантажних відділеннях;

«Переадресування» - передбачає зміну адреси доставки вже прийнятого для пересилання відправлення до вручення відправлення одержувачу. Замовником послуги може бути, як відправник, так і одержувач. Послуга для одного відправлення може бути замовлена не більше двох разів; «Повернення відправлення» - передбачає повернення до закінчення строків зберігання не врученого одержувачу відправлення відправнику на підставі заяви про повернення відправлення або у випадках, передбачених чинним законодавством чи цими Правилами. Відправники-суб'єкти господарювання, які уклали договір з оператором, можуть налаштувати автоматичне повернення відправлень в бізнес-кабінеті;

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

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

- для відправлень до 30 кг на одну ЕН – не вище 5-го поверху;
- для відправлень від 30 кг на одну ЕН – не вище 1-го поверху. Детальна інформація розміщена на Сайті.

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

- для відправлень до 30 кг на одну ЕН – не вище 5-го поверху;
- для відправлень від 30 кг на одну ЕН – не вище 1-го поверху. Детальна інформація розміщена на Сайті.

«Доплата за габарит більше 120 см» - передбачає можливість здійснити Відправнику відправку відправлення із стороною понад 120 см з вантажного відділення оператора або замовити адресний забір.

«Вільні руки» передбачає можливість відправнику залишити свій багаж (особисті речі) на рецепції готелю та отримати їх де зручно: на адресі, відділенні або поштомоті. Готелі, в яких доступна послуга, наведено у переліку за посиланням <https://novaposhta.ua/free-hands/>

### **Сервіси, що надаються оператором**

7. В процесі надання основної послуги клієнтам доступні такі сервіси:

«Відновлення номера експрес-накладної» - передбачає повідомлення номера експрес-накладної одержувачу або відправнику після його звернення у відділення;

«Відстеження відправлення» - передбачає можливість відстежити за номером експрес-накладної місцезнаходження відправлення. Скористатися сервісом можна на Сайті або за допомогою мобільного застосунку;

«Перенести доставку» - передбачає можливість перенести отримання відправлення у зручну для одержувача дату та інтервал часу;

«Інформування» - передбачає інформування клієнтів про прибуття відправлення, зберігання відправлення, можливість отримати відправлення, а також оплатити його в кредит. Сервіс надається оператором шляхом надсилання текстового повідомлення в мобільному застосунку, або через мобільний застосунок Viber, або СМС-повідомленням на номер телефону, або телефонним дзвінком або електронним листом. Зміни налаштувань сервісу «Інформування» стосуються всіх відправлень, за якими замовник зазначений відправником або одержувачем в експрес-накладній. Якщо відправлення прибуло у відділення й оголошена цінність відправлення- 30 000 (тридцять тисяч) гривень і більше, то для одержувача в тексті повідомлення про прибуття відправлення не вказується номер експрес-накладної. Якщо на одного одержувача прибуло в один день більше ніж п'ять відправлень, оформлених різними експрес-накладними, то в СМС-повідомленні номер експрес-накладної не вказується. оператор залишає за собою право інформувати клієнтів щодо невитребуваного відправлення;

«Зміна даних» - надає можливість відправнику змінити дані, що зазначені в експрес-накладній, від моменту її створення до моменту отримання відправлення одержувачем;

«Самообслуговування» - надає можливість відправнику самостійно зареєструвати та відправити відправлення у відділенні без допомоги представника оператора. Реєстрація відправлення здійснюється в зоні самообслуговування, яка містить необхідне обладнання для реєстрації відправлень і друку маркування. Для подальшого пересилання відправник залишає зареєстровані відправлення в зоні самообслуговування;

«Онлайн-оплата» - надає можливість сплати вартість основних і додаткових послуг в з використанням мобільного застосунку, бізнес-кабінету і на Сайті за технологією інтернет-еквайрингу;

«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, в телефонному режимі або засобами електронного зв'язку (в тому числі в бізнес-кабінеті, мобільному застосунку). Відмову від отримання відправлення можна подати впродовж 30 днів з дня надходження відправлення у відділення одержувача. Після відмови від отримання відправлення відправником та одержувачем таке відправлення вважається невитребуваним відправленням;

«Інший отримувач» - надає можливість одержати відправлення іншій особі (повіреному) у відділенні, у поштоматі та на адресі. Skorистатись сервісом може тільки одержувач відправлення за допомогою мобільного застосунку та якщо відправником не замовлена додаткова послуга «Ідентифікація особи» або «Особисто в руки». Отримати відправлення у відділенні чи на адресі довірена особа може за допомогою одного з варіантів:

- мобільного застосунку;
- назвавши номер експрес-накладної або номер телефону та пройшовши ідентифікацію дзвінком;
- назвавши номер експрес-накладної або номер телефону та пройшовши ідентифікацію через СМС код, який надійде в інформуванні.

Отримати відправлення у поштоматі повірений може за допомогою мобільного застосунку;

«Легке повернення» - 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. Skorистатись сервісом може тільки одержувач відправлення за допомогою мобільного застосунку або бізнес кабінету в термін до 14 днів з моменту отримання відправлення.

«Огляд у примірочній» - передбачає можливість одержувачу в спеціально відведеному місці для примірки одягу одягти взуття чи одяг, що знаходиться всередині відправлення. оператор не надає цей сервіс, якщо це прямо передбачено договором з відправником.

«Огляд відправлення» - передбачає можливість одержувачу у відділенні або за адресою, розкрити упаковку відправлення та перевірити його вміст на відсутність зовнішніх пошкоджень і відповідність замовленому товару в присутності представника оператора. Пакування відправлення відкриває працівник компанії.

оператор відмовляє в огляді відправлення, якщо такий огляд заборонено відправником. Під час огляду відправлення забороняється:

- 1) підключати прилади, носії інформації або механізми, які не є частиною вкладення у відправлення за винятком:
  - сім-карток;
  - навушників;
  - елементів живлення у відділеннях оператора;
  - флешнакопичувачів з метою перевірки дефектів матриці телевізорів у відділеннях оператора.
- 2) використовувати витратні матеріали, що є у відправленні (наприклад, розпилювати тестові флакони парфумерії, тестувати косметичні вироби);
- 3) використовувати вміст відправлення із власними речами одержувача, зокрема носіями інформації (заборонено підключати, зчитувати, копіювати);
- 4) заливати паливно-мастильні матеріали або інші рідини у вкладення, які передбачають

їх використання;

- 5) встановлювати паролі на електроприлади, що знаходяться у відправленні, і які надають таку можливість (телефони, планшети, комп'ютери або ноутбуки); зривати заводські, рекламні та інформаційні наклейки (за винятком наклейок, розміщених на упаковці комп'ютерної, електронної та оптичної продукції в місцях її відкривання);
- 6) розбирати та збирати відправлення, розбирати вкладення, крім випадків, що передбачають встановлення сім-картки або елементів живлення без використання інструмента, який не входить в комплект пристрою;
- 7) проводити огляд відправлення за межами відділення (для відправлень, адресованих до відділень);
- 8) проводити примірку таких відправлень, як: перука, нижня білизна, купальник, бюстгальтер, шарпетково-панчішні вироби;
- 9) проводити примірку ювелірних виробів, а саме: сережки;
- 10) проводити примірку одягу та аксесуарів для тварин;
- 11) відкривати вкладення 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, відривні перфоровані стрічки на техніці, 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.
  - використовувати товари та дрібну побутову техніку гігієнічного призначення та для догляду за шкірою (епілятори, електрощітки, бритви, тощо). Дозволяється лише зовнішній огляд без перевірки в роботі.

У разі адресної доставки також забороняється:

- розбирати обрешетування, в яке запаковане відправлення до здійснення оплати послуг оператора чи виконання грошового переказу за наявності додаткових послуг «Контроль оплати» чи «Післяплата»;
- 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.

### **Порядок адресування відправлень**

8. При реєстрації відправлень відправник надає наступну інформацію оператору:

- 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, поштомоту або найменування вулиці, найменування населеного пункту, району, області якщо приймання відправлення здійснюється оператором на адресі;
- адреса одержувача: номер та адреса відділення оператора, поштомоту 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 чи одержувач є платником послуг з пересилання відправлення;
- перелік додаткових послуг та (або) сервісів;
- іншу (додаткову) інформацію про відправлення, яку відправник вважає за необхідне повідомити оператору.

### **Порядок реєстрації відправлення**

9. Всі відправлення, що приймаються оператором для пересилання, повинні бути зареєстровані в обліковій системі оператора. Реєстрація відправлень в обліковій системі оператора може бути виконана відправником електронним способом у бізнес-кабінеті, з допомогою АРІ або через мобільний застосунок, а також самим оператором на відділенні або за адресою обслуговування.

10. При реєстрації відправлення електронним способом облікова система оператора генерує номер реєстрованого поштового відправлення, створює експрес-накладну та заповнений бланк внутрішнього поштового відправлення (далі - маркування).

11. За відсутності доступу до електромережі та (або) інтернету, допускається заповнення експрес-накладної на типографському бланку, який містить унікальний номер реєстрованого поштового відправлення. У такому разі, типографський бланк виконує функцію маркування.

12. Завершення реєстрації здійснюється шляхом проведення оператором експрес-накладної в обліковій системі оператора. Проведення оператором експрес-накладної у обліковій системі здійснюється у момент фізичного приймання відправлення оператором на відділенні чи адресі. А у випадку якщо відправка здійснюється через поштомот - у момент забору відправлення з поштомоту оператором.-

13. Приймання відправлень здійснюється без використання поштових календарних штемпелів, маркувальних (франкувальних) машин.

14. оператор не здійснює приймання згрупованих поштових відправлень. 15. Для пересилання відправник надає належним чином упаковане відправлення або має можливість скористатися додатковою послугою «Пакування». Належним чином упаковане відправлення це відправлення яке упаковане відповідно до Додатку А до цих Правил або, якщо вкладення пересилається охолодженим, відповідно до Додатку Б до цих Правил.

15. Якщо відправку здійснює представник юридичної особи або фізичної особи-підприємця, такий представник під час приймання відправлення у відділенні надає оператору картку ідентифікації бізнес-клієнта. Якщо при першому зверненні до відділення у представника відсутня картка ідентифікації бізнес-клієнта, то такий представник надає оригінал довіреності, що містить обов'язкові реквізити відповідно до вимог оператора та один із документів, що підтверджує особу і зазначений в довіреності, а саме:

- паспорт громадянина України;

- паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- дипломатичний паспорт України;
- службовий паспорт України;
- посвідчення особи моряка;
- посвідчення члена екіпажу;
- посвідчення особи на повернення в Україну;
- тимчасове посвідчення громадянина України;
- посвідчення водія;
- посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон;
- посвідка на постійне проживання;
- посвідка на тимчасове проживання;
- картка мігранта;
- посвідчення біженця;
- проїзний документ біженця;
- посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту;
- проїзний документ особи, якій надано додатковий захист;
- паспортний документ іноземця;

Оригінали довіреностей, надані оператору, не повертаються. Керівники юридичних осіб та фізичні особи-підприємці довіреностей на себе не створюють і не подають.

16. Відправник, у разі самостійної реєстрації відправлення та надання експрес-накладної на нього в роздрукованому вигляді оператору, може не надавати вищезазначені документи.

17. У разі виникнення сумніву, що відправлення містить вкладення з категорії заборонених, оператор має право вимагати надання відправлення для огляду і перевірки вкладень. У разі відмови та/або виявлення заборонених до пересилання вкладень оператор відмовляє в прийнятті відправлення до пересилання.

18. Після прийняття відправлення до пересилання відправник зобов'язаний повідомити одержувачу номер експрес-накладної, термін доставки та ознайомити одержувача з цими умовами надання послуг.

19. Під час прийняття відправлення до пересилання без черг обслуговуються наступні категорії клієнтів:

- особи літнього віку (представник оператора має право перевірити пенсійне посвідчення);
- особи з інвалідністю незалежно від групи (представник оператора має право перевірити пенсійне посвідчення або інший документ, що підтверджує інвалідність);
- особи, що супроводжують дітей віком до 3-х років;
- вагітні жінки;
- учасники бойових дій (за умови пред'явлення посвідчення учасника);
- військовослужбовці Збройних Сил України, Національної гвардії України, Служби безпеки України, Служби зовнішньої розвідки України, Державної прикордонної служби України, Міністерства внутрішніх справ України, Управління державної охорони України, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, за умови пред'явлення

службового посвідчення 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).

### **Оголошена цінність**

20. Оголошена цінність відправлень встановлюється лише у гривнях без копійок. Оголошена цінність обмежується:

- для відправлень вагою включно до 30 кг – до 1 000 000 (один мільйон) гривень;
- для відправлень з/до поштомату - до 29 000 (двадцять дев'ять тисяч) гривень;
- для відправлень з/до пункт приймання-видачі – до 29 000 (двадцять дев'ять тисяч) гривень.

оператор може приймати для пересилання відправлення і з більшою оголошеною цінністю, за умови, що відправником виступає юридична особа та про це укладено між оператором та відправником договір.

21. У разі сумніву щодо відповідності відправлення його оголошеній цінності, незалежно від розміру такої заявленої оголошеної цінності, представник оператора має право сфотографувати вміст відправлення з метою завантаження фотографії в облікову систему оператора.

### **Типи, розміри та гранична вага відправлень**

22. Відправлення поділяються на:

- «Документи» - відправлення, що містять у вкладеннях листівки, листи, інші документи. Вага відправлення не більше ніж 1 кг, а розміри не перевищують: 32 см в довжину, 23 см в ширину і 2 см в висоту. Габарити вказані з урахуванням упаковки;
- «Посилка» - відправлення вагою не більше ніж 30 кг (фактичної чи об'ємної ваги) 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;

23. До розрахунку вартості послуг пересилання відправлення береться те значення фактичної чи об'ємної ваги, яке є більшим.

Фактична вага визначається в кілограмах шляхом зважування відправлення на вагах. Об'ємна вага визначається вимірюванням габаритів відправлення за будь-якою з формул:

- 1) Об'ємна вага [кг, г] = Довжина [см] x Ширину [см] x Висота [см] / 4000;
- 2) Об'ємна вага [кг, г] = Об'єм [м<sup>3</sup>] x 250

Вага округлюється до 10 грам за такими правилами: якщо кількість грамів складає 4 грами і менше, то грами ігноруються; якщо 5 грам та більше, після округлення до кількості кілограмів додається 10 грам.

### **Перелік вкладень, заборонених до пересилання**

24. До пересилання у відправленнях заборонені:

- національна валюта (крім нумізматичної продукції Національного банку, інвестиційних монет України, монет, що використовуються для нумізматичних цілей, та їх колекцій), іноземна валюта;
- вогнепальна зброя усіх видів, основні частини зброї та набої до неї;
- пристрої для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами несмертельної дії та набої до неї;

- спортивна та пневматична зброя;
- холодна зброя та інші предмети, спеціально призначені для нападу та оборони (кастети, стилети, балончики з рідиною паралітичної дії тощо);
- засоби ініціювання вибуху, вибухові речовини або вибухові пристрої, інші боєприпаси (ракетні, бомби, міни, торпеди, ручні гранати, в т. ч. страйкбольні тощо);
- люмінесцентні лампи та інші вироби, які містять у своєму складі ртуть;
- азбест та вироби з нього (труби, шифер, листи тощо);
- пероксид водню (інші його назви: перекис водню, пергідроль, гідроперит, гіперон, гідроген пероксид, лаперол), 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, та легкозаймисті речовини, радіоактивні речовини й інші небезпечні відправлення з відповідним маркуванням («вибухові матеріали та речовини», «гази», «легкозаймисті рідини», «речовини, здатні до самозаймання», «речовини, що окислюють», «токсичні та інфекційні речовини», «радіоактивні матеріали»). Дозволені для перевезення речовини з маркуванням 8-го та 9-го класів небезпеки за винятком кислот;
- балони з рідиною та газом (за винятком порожніх балонів без запірної арматури та вентиля), вуглекислотні вогнегасники (маркування ВВК). Дозволені до перевезення вогнегасники порошкові (маркування ВП) та водопінні (маркування ВВП);
- саморобні (не заводського виготовлення) пристрої для акумуляції електроенергії, які не мають паспорту на весь виріб (у зібраному стані) та упаковки підприємства-виробника (з'єднані між собою електродротами чи іншими елементами), акумулятори та акумуляторні банки з відкритими клемами (без ковпачків), а також пошкоджені (мають видимі тріщини, підтікання, сліди окислення);
- автомобільні та інші акумулятори, акумуляторні банки, клеми яких закриті ковпачками (як у заводському пакуванні, так і без), дозволені для перевезення тільки з/до вантажних відділень або з/до адреси;
- отруйні рослини;
- тварини, комахи, рештки тварин, необроблене хутро, прах тварин чи людини;
- харчові продукти, якщо на планову дату доставки відповідного поштового відправлення одержувачу закінчується встановлений строк придатності таких харчових продуктів. оператор не приймає продукти харчування, що вимагають спеціального температурного режиму або з терміном придатності, що закінчується до планової дати доставки (строки зберігання повинні бути вказані на упаковці виробника), охолоджені або заморожені продукти, молочні продукти, яйця (за винятком овочів, фруктів, ягід та зелені, які упаковані відповідно до Додатку Б до цих Правил та не несуть ризиків забруднити інші відправлення). Дозволені до перевезення охолоджені відправлення у транспортному пакуванні, яке відповідає вимогам, описаним у Додатку Б до цих Правил. оператор не забезпечує контроль температурного режиму під час пересилання відправлень і не несе відповідальності за псування продукту внаслідок дії температури. 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;

алкогольні напої з вмістом спирту етилового понад 8,5 відсотка об'ємних одиниць, крім тих, що не підлягають маркуванню марками акцизного податку відповідно до податкового законодавства України, тютюнові вироби, рідини, що використовуються в електронних сигаретах, на яких відсутні марки акцизного податку встановленого зразка. Зокрема, 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 збродені 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 за умови, що етиловий спирт, який міститься у готовому продукті, має повністю ферментне (ендогенне) походження;

- лікарські засоби, які потребують особливих умов зберігання та перевезення, спирт етиловий, ветеринарні імунобіологічні засоби, мийні засоби для автозапчастин. Заборона до транспортування не розповсюджується на транспортування/пересилання біологічного матеріалу людини у формі мазка (у тому числі з ротової порожнини);

- біологічні агенти, окрім зразків-тестів сухої крові (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); - 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;

- відправлення, які видають сильний 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); - спеціальні технічні засоби негласного отримання інформації, перелік яких визначений постановою Кабінету Міністрів України від 22 вересня 2016 р. № 669 «Деякі питання щодо спеціальних технічних засобів для зняття інформації з каналів зв'язку інших технічних засобів негласного отримання інформації»;

- інші предмети, які заборонено чинним законодавством України (нестандартні предмети, які не входять в жодну з перелічених категорій, але заборонені до перевезення чинними нормативно-правовими актами);

- ємності з рідинами без етикетки (наклейки) виробника з інформацією про назву речовини, її призначення, характеристики та умови зберігання;

- ємності з рідинами, що мають ознаки пошкодження тари, слідів підтікання або неприємного запаху;

- ємності з рідинами, що замотані в гофрокартон, непрозорі плівку, скотч чи інші обгорткові матеріали або упаковані 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 безпеки.

25. Маркування небезпечних вкладень, які заборонені до приймання наведено у Додатку А до цих Правил.

26. Дозволені для перевезення наступні 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 мийні засоби у пластиковій та металевій тарі, ємністю не більше 10 л;

- мийні засоби без вмісту спирту в металевій та пластиковій тарі без обмежень по об'єму тари;

- парфуми та косметичні вироби у скляній та пластиковій тарі;
  - автомобільні (моторні, трансмісійні) мастила без обмеження об'єму тари.
27. Відповідальність за наявність у внутрішніх відправленнях, які подаються в закритому вигляді, предметів, заборонених до пересилання та за шкоду завдану оператору чи третім особам несе відправник.
28. У разі виникнення обґрунтованих сумнівів, що відправлення, подане для пересилання, містить заборонені до пересилання вкладення, оператор має право оглянути вміст відправлення у присутності відправника та за його згоди. Обов'язок доведення, що вкладення не є предметом забороненим до пересилання покладається на відправника. У разі встановлення, що предмет є вкладенням, забороненим до пересилання або коли відправник відмовляється від огляду вмісту відправлення, оператор вправі відмовити в прийнятті відправлення до пересилання.
29. Якщо наявність вкладень заборонених до пересилання буде виявлено у процесі такого пересилання, оператор вилучає відправлення з таким вкладенням з пересилання та пропонує відправнику отримати відправлення за визначеною адресою. Якщо відправник відмовляється отримати відправлення або ігнорує повідомлення оператора, оператор вправі розпорядитися цим відправленням відповідно до процедур встановлених оператором. У випадку виявлення серед вкладень заборонених до пересилання речей, які можуть бути предметом злочину, оператор повідомляє про це правоохоронні органи.
30. оператор має право відмовити у прийманні до пересилання інших вкладень у разі, коли:
- такі вкладення за їх ознаками чи властивостями становлять небезпеку спричинення шкоди життю або здоров'ю працівників чи третіх осіб, та/або можуть призвести до забруднення чи псування (пошкодження) інших відправлень чи обладнання;
  - оператор не може гарантувати під час пересилання збереження споживчих властивостей вкладень, що подаються для пересилання;
  - упаковка відправлення не відповідає вимогам визначеним оператором.

### **Вручення відправлень**

31. Для отримання у відділенні або на адресі відправлень оголошеною вартістю (цінністю) менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень одержувач зобов'язаний пред'явити оператору будь-який документ у документарній або електронній формі (з додатку ДІА шляхом сканування штрих-коду):
- паспорт громадянина України;
  - паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
  - дипломатичний паспорт України;
  - службовий паспорт України;
  - посвідчення особи моряка;
  - посвідчення члена екіпажу;
  - посвідчення особи на повернення в Україну;
  - тимчасове посвідчення громадянина України;
  - посвідчення водія;
  - посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон;
  - посвідка на постійне проживання;
  - посвідка на тимчасове проживання;

- картка мігранта;
- посвідчення біженця;
- проїзний документ біженця;
- посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту;
- проїзний документ особи, якій надано додатковий захист;
- паспортний документ іноземця;

32. Відправлення оголошеною цінністю менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень адресовані фізичній особі можуть бути видані цій фізичній особі за умови пред'явлення оператору для сканування динамічного штрих-коду (картки клієнта) з мобільного застосунку якщо номер телефону та прізвище, ім'я одержувача в експрес-накладній збігаються з даними картки клієнта. Для отримання відправлення з оголошеною цінністю 30 000 (тридцять тисяч) гривень і більше, одержувач зобов'язаний надати один з документів, відповідно до [переліку](#) встановленого статтею 13 Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», а також прийняти вхідний дзвінок від оператора на номер телефону одержувача, що зазначений в експрес-накладній і підтвердити видачу, або, у випадку трьох невдалих спроб ідентифікації по дзвінку, назвати СМС-код, який був надісланий оператором на номер телефону одержувача.

33. Без документів, що підтверджують особу одержувача, оператор може видати відправлення за однієї з умов:

- одержувач може назвати повний номер експрес-накладної, а сума оголошеної цінності відправлення та вартості послуг оператора менша ніж 5 000 (п'ять тисяч) гривень;
- одержувач може назвати номер експрес-накладної та СМС-код, який був надісланий оператором на номер телефону одержувача, що зазначений в експрес-накладній, а сума оголошеної цінності відправлення менша ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень.

34. оператор залишає за собою право змінити умови одержання відправлень з метою збереження відправлення та/або вручення його належному одержувачу.

35. Вручення відправлення оператор фіксує в обліковій системі.

36. Відправлення може бути вручене фізичній особі, не вказаній як одержувач, якщо відправник не замовляв додаткову послугу «Доставка особисто в руки» або «Ідентифікація особи».

37. Особа, не вказана як одержувач, може отримати відправлення з оголошеною цінністю до 30 000 (тридцять тисяч) гривень за умови надання оператору документа, що посвідчує її особу, номеру експрес-накладної та:

- оформлену відповідно до чинного законодавства довіреність або
- документ, що підтверджує ступінь споріднення, якщо фізична особа - близький родич одержувача. Наприклад: свідоцтво про шлюб з одержувачем або відмітку в паспорті про такий шлюб; свідоцтво про народження в якому вказано про ступінь спорідненості з одержувачем як з одним з батьків чи з дитиною або відмітку в паспорті яка підтверджує таку спорідненість або
- документ від органів опіки та документ, що визначає особу опікуна/піклувальника недієздатної особи, яка вказана як одержувач відправлення.

38. Якщо одержувачем відправлення вказана жінка, що перебуває у зареєстрованому шлюбі, а в паспорті її родича вказано її дівоче прізвище, пред'явлення свідоцтва про шлюб такої жінки є обов'язковим. Якщо одержувач помер, відправлення яке було йому направлено до настання смерті, може отримати особа яка пред'явить оператору оригінал свідоцтва про

смерть, документ, що посвідчує родинний зв'язок з померлим та документ, що посвідчує особу яка отримує відправлення замість померлого.

39. Для отримання відправлень представники юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців надають представнику оператора картку ідентифікації бізнес-клієнта. Номер телефону та прізвище, ім'я одержувача в експрес-накладній повинні збігатися з даними картки ідентифікації. А у разі відсутності такої картки, має бути наданий оригінал довіреності, що містить обов'язкові реквізити відповідно до вимог оператора. Довіреність надається представником під час першого візиту у відділення і залишається в оператора. Після надання довіреності наступні вручення відправлень представнику юридичної особи чи фізичної особи підприємця видаються за пред'явленням документа, що посвідчує особу представника і вказаного в довіреності. Керівники юридичних осіб та фізичні особи-підприємці довіреностей на себе не створюють і не подають.

### **Особливості надання послуг на адресі**

40. Послуги поштового зв'язку на адресі надаються з урахуванням особливостей передбачених цим розділом.

41. Послуги поштового зв'язку на адресі надаються за таких умов:

- клієнт готовий передати оператору або отримати від оператора відправлення за адресою доставки впродовж робочого дня або у відповідний інтервал часу, на який замовлено забір чи доставку відповідно;
- представник оператора має можливість дістатися пішки до адреси клієнта;
- відправлення має фактичну або об'ємну вагу не більше ніж 30 кг на одне місце, максимальну довжину не більше ніж 300 см, висоту не більше 220 см та ширину не більше ніж 170 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки;
- переміщення відправлення всередині приміщення клієнта оператор не виконує;

42. Якщо відправлення не було вручене в розрахунковий день доставки через неготовність одержувача або його представника, спроби його вручення здійснюються ще протягом трьох календарних днів. Після цього відправлення доставляється на найближче до адреси одержувача відділення і підлягає врученню на відділенні.

На період дії правового режиму воєнного стану, якщо відправлення не можливо вручити через відсутність одержувача за адресою доставки, або з інших причин, що не залежать від оператора, не вручене відправлення може бути доставлене також в найближчий поштонат (за наявності вільних комірок), про що оператор повідомляє одержувача шляхом надсилання текстового повідомлення у мобільний застосунок або, за його відсутності, на номер мобільного телефону одержувача, що вказаний у експрес-накладній відправлення.

43. Доставка відправлення 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 до дверей квартири, іншого нежитлового приміщення здійснюється за умови замовлення додаткової послуги «До дверей».

44. Забір відправлення здійснюється біля території домоволодіння одержувача. Якщо адресою одержувача 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 біля дверей квартири, іншого нежитлового приміщення здійснюється за умови замовлення додаткової послуги «Від дверей».

Якщо не замовлено послугу «Доставка особисто в руки», а оголошена цінність відправлення становить менше, ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень, відправлення може бути

вручене особі, яка перебуває за адресою, що зазначена в експрес-накладній.

### **Особливості надання послуг зв'язку через поштомот**

45. Через поштомот можуть бути прийняті до пересилання або видані відправлення фактично вагою до 20 кг, розміром не більше 40х60х30 см та з оголошеною цінністю до 29 000 гривень. Габарити вказані з урахуванням упаковки.

46. Якщо відправлення за своїми габаритами не поміщається до комірки поштомоту або під час розміщення виникли технічні несправності поштомоту, то доставка здійснюється в найближче до поштомоту відділення.

47. Після надходження відправлення в поштомот, оператор повідомляє про це одержувача шляхом надсилання повідомлення у мобільний застосунок або на номер телефону.

48. Отримання відправлення в поштомоті можливе лише за умови попередньої оплати вартості послуг оператора, оголошеної цінності відправлення, наявності в одержувача мобільного застосунку та авторизації в ньому. Підключення до поштомоту можливе за умови ввімкнених функцій Bluetooth, геолокація, та мобільний інтернет. Відкриття комірки здійснюється шляхом виконання команд з інтерфейсу мобільного застосунку. Після отримання відправлення, одержувач повинен закрити комірку.

49. Якщо одержувач не забрав відправлення з поштомоту протягом 5-х календарних днів наступних за днем вкладення відправлення до поштомоту, оператор переміщує відправлення до найближчого відділення, якщо інше не замовлено відправником.

50. Вручення або відправка відправлень через поштомот, який встановлений в приміщенні загального користування багатоквартирного будинку, доступні виключно особам які проживають у квартирах чи користуються нежитловим приміщенням, що розміщені у таких багатоквартирних будинках.

### **Особливості відправки або вручення відправлень через пункти**

51. Через пункти здійснюється приймання або вручення попередньо оплачених відправлень оголошеною цінністю менше ніж 29 000 гривень, фактичною або об'ємною вагою не більше ніж 30 кг і максимальною довжиною однієї зі сторін відправлення не більше ніж 120 см. Пункти не видають відправлення по яких є не сплачена вартість послуг оператора або оголошеної цінності. Відправлення не вручені одержувачам протягом 10-ти календарних днів, наступних за днем надходження до пункту, переміщуються оператором у найближче відділення.

### **Порядок та спосіб оплати послуг**

52. Послуги оператора оплачуються під час їх замовлення відправником, або під час вручення адресатом (одержувачем), або іншою особою, якщо це передбачено відповідним договором. Оплата послуг оператора здійснюється у національній валюті за діючими тарифами.

53. Оплата послуг оператора споживачем може здійснюватися у касах оператора (за умови їх наявності) або у касах чи через програмний інтерфейс платіжної-установи партнера - ТОВ «НоваПей» шляхом ініціювання грошового переказу на ім'я оператора. Умови здійснення грошових переказів, а також оплати відправлення в кредит, розміщені на офіційному сайті ТОВ «НоваПей» за посиланням <https://novapay.ua/> За ініціацію грошових переказів на ім'я оператора комісія з платника не стягується.

Платіж внесений з використанням сервісу Онлайн-оплата може бути автоматично скасований (повернутий), якщо, зокрема:

- змінилась вартість доставки через внесення змін до експрес-накладної про вагу, габарити чи вартість відправлення або адресу місце чи спосіб вручення відправлення;

- відправник додав додаткові послуги або вніс в них зміни;
- проведена зміна платника послуг з відправника на одержувача, третю особу або навпаки.

У випадку автоматичного скасування платежу, вартість послуг підлягає повторній оплаті.

54. Клієнт-суб'єкт господарювання (фізична особа- підприємець або юридична особа) може здійснювати оплату послуг оператора у безготівковій формі шляхом перерахування грошових коштів на банківський рахунок оператора відповідно до умов укладеного договору.

#### **Терміни пересилання відправлень**

55. оператор пересилає відправлення згідно термінів, оприлюднених на Сайті за посиланням <https://novaposhta.ua/more/documents/>. Терміни пересилання відправлень визначаються окремо для кожного виду відправлень та залежно від- географічної зони. У разі будь-яких затримок у врученні відправлення оператором із вини одержувача (черга, відсутність уповноваженої особи, відмова підписувати документи) оператор не гарантує своєчасної доставки відправлення Одержувачу та не несе відповідальності за затримку доставки відправлення.

#### **Строк зберігання відправлень**

56. Надіслані відправлення типу «Документи», «Посилка» після їх надходження для вручення одержувачу зберігаються оператором протягом тридцяти календарних днів, наступних за днем такого їх надходження. У разі неможливості вручення одержувачу протягом цих строків відправлення, таке відправлення повертається відправнику, крім випадків, якщо відправник під час його реєстрації визначив не повертати відправлення. У разі відмови одержувача від отримання відправлення повернення відправлення здійснюється в день відмови. У разі повернення відправлень, з відправника, або одержувача, або третьої особи стягується плата за пересилання та зберігання згідно з встановленими тарифами оператора.

57. Невручені одержувачам або відправникам відправлення, зберігаються оператором протягом строку, визначеного цими Правилами. Після закінчення встановленого строку зберігання відправлення вважаються такими, що не вручені (невитребувані). Невручені відправлення зберігаються оператором протягом одного місяця. За зберігання нараховується плата згідно тарифів оператора. Протягом зазначеного строку відправник або одержувач може звернутися до оператора про одержання відправлення або про продовження його зберігання, але не більш як на тридцять календарних днів.

58. Після закінчення строків зберігання невручених відправлень такі відправлення за рішенням оператора переходять у його власність або знищуються.

#### **Права, обов'язки та відповідальність клієнтів**

59. До вручення одержувачу відправлення відправник має право подати заяву про:

- повернення відправлення;
- вручення відправлення іншій особі та за іншою адресою або цьому ж одержувачеві за іншою адресою;
- продовження строку зберігання відправлення в межах строку зберігання, визначеного оператором;
- одержання інформації про вручення відправлення.

Плата за надання послуг за наведеними вище заявами стягується з заявника відповідно до тарифів, встановлених оператором.

60. Відправник також має право:

- забрати відправлення, якщо воно ще не відправлено за призначенням. У такому разі відправникові повертається внесена ним плата за пересилання, крім вартості послуги пакування;

- відмовитися від одержання повернутого на його ім'я відправлення, вкладення якого частково або повністю пошкоджене, з відшкодуванням завданих збитків; - подати заяву про розшук відправленого ним відправлення.

61. Заяви відправника можуть прийматись шляхом їх подання в паперовому вигляді у відділеннях оператора, в телефонному режимі або в електронному вигляді шляхом їх подання через особистий кабінет чи в мобільному застосунку. Заяви приймаються протягом шести місяців з дня прийняття їх для пересилання.

62. Одержувач має право подати заяву про:

- продовження строку зберігання відправлення в межах строку, визначеного оператором;  
- пересилання або доставку адресованих йому відправлень на іншу адресу (якщо оператор надає послуги із доставки відправлень на визначену одержувачем іншу адресу).

63. Одержувач також має право:

- відмовитися від отримання відправлення;  
- подати заяву на розшук відправленого йому відправлення;  
- відмовитися від отримання відправлення, вкладення якого частково або повністю пошкоджене, з відшкодуванням завданих збитків.

64. Заяви одержувача можуть прийматись шляхом їх подання в паперовому вигляді у відділеннях оператора, в телефонному режимі або в електронному вигляді шляхом їх подання через особистий кабінет чи в мобільному застосунку. Заяви приймаються протягом шести місяців з дня прийняття їх для пересилання. Заява не розглядається оператором поштового зв'язку в разі, коли:

- особа, що подає заяву, не є ані відправником, ані адресатом (одержувачем), ані уповноваженою ними особою;  
- минув строк встановлений для прийняття заяв.

Будь-яка інформація про відправлення, відправника (найменування, поштова адреса) надається лише одержувачу або його законному представнику за його заявою.

### **Відповідальність оператора**

68. У разі втрати оператором або повного пошкодження відправлення після приймання до пересилання, оператор повертає вартість послуг, сплачену клієнтом згідно з відповідною експрес-накладною і відшкодовує суму, що дорівнює оголошеній вартості відправлення, але не більше ніж фактична вартість вкладення. У разі повної компенсації за пошкодження Відправлення клієнт, на вимогу оператора, передає оператору Відправлення, за яке було отримано компенсацію. У разі часткової втрати оператором або часткового пошкодження відправлення після приймання його до пересилання, оператор повертає вартість послуг, сплачену клієнтом згідно з відповідною експрес-накладною і відшкодовує клієнту узгоджену з ним суму пропорційну частині оголошеної цінності відправлення.

68<sup>1</sup>. За кожен день затримки пересилання відправлення оператор сплачує клієнту 20% від вартості послуг з пересилання, але не більше 100% вартості таких послуг.

69. У разі, якщо за результатами розгляду претензії клієнта-фізичної особи (крім фізичної особи-підприємця) оператор самостійно, у позасудовому порядку визнає свою вину у втраті чи пошкодженні відправлення, або затримці пересилання, він зобов'язується додатково до суми

відшкодування сплатити замовнику штраф в розмірі 29,87% від суми відшкодування.

70. Сума відшкодування, що сплачується на користь клієнта-фізичної особи оператором добровільно, у позасудовому порядку за результатом розгляду претензії, а також штраф є доходом такого клієнта-фізичної особи у розумінні підпункту 164.2.14 пункту 164.2 статті 164 Податкового кодексу України і оподатковується під час виплати у порядку передбаченому законом. Про суми виплат оператор повідомляє органи Державної податкової служби шляхом подачі звітності у порядку та строки передбачені чинним законодавством України.

71. Відправлення, що знайдено після виплати клієнту належної суми відшкодування переходить у власність оператора або знищується за рішенням оператора.

72. оператор не несе відповідальності за пошкодження відправлення без упаковки або в упаковці, що не забезпечує його цілісності чи не відповідає особливостям відправлення. 73. Якщо при врученні відправлення буде виявлено пошкоджене вкладення або недостачу вкладення в цілій (не ушкодженій) упаковці, відповідальність за ці пошкодження, нестачу або відсутність вкладення у відправленні несе відправник. оператор не несе відповідальності за пошкодження вкладення якщо, якщо виявлені пошкодження упаковки не збігаються з пошкодженнями такого вкладення.

73. Відповідальність оператора за збереження відправлення припиняється з моменту його вручення одержувачу.

74. оператор не несе відповідальності за:

- дотримання температурного режиму під час пересилання чи зберігання відправлення;
- непрямі збитки або втрачену вигоду клієнта.

75. оператор не здійснює перевірку відповідності упаковки особливостям відправлення, вимогам чинного законодавства та державним стандартам.

76. У разі порушення строків доставки відправлення, зазначеного в експрес-накладній, з вини оператора, оператор сплачує Клієнту неустойку в розмірі 20 % від суми вартості послуг (без суми комісії від оголошеної цінності та вартості додаткових послуг) згідно з відповідною експрес-накладною за кожний день затримки, але не більше, ніж суму вартості послуг (без суми комісії від оголошеної цінності та вартості додаткових послуг) згідно з відповідною експрес-накладною. Жодні інші виплати оператором не здійснюються.

### **Забезпечення схоронності відправлень**

77. оператор забезпечує схоронність відправлень шляхом:

- вжиття заходів фізичної безпеки у відділеннях та терміналах (огороження, захист вікон, дверей, воріт, запірні системи);
- належного освітлення території;
- функціонування системи відеоспостереження;
- функціонування системи охоронної сигналізації;
- запровадження заходів протипожежного захисту;
- запровадження системи контролю доступу сторонніх осіб до службових приміщень і не клієнтських зон;
- запровадження системи контролю доступу для транспортних засобів;
- запровадження системи ідентифікації персоналу та відвідувачів;
- запровадження стандарту організації охорони об'єктів поштового зв'язку; - підбору та навчання персоналу.

## Перелік та порядок застосування засобів поштового зв'язку

78. оператор для оформлення приймання, перевезення, доставки та вручення відправлень та здійснення інших пов'язаних з цим виробничих операцій використовує засоби поштового зв'язку, перелік і порядок застосування яких визначено стандартах, затверджених оператором. До засобів поштового зв'язку оператор, зокрема, відносяться:

- обладнання відділень;
- системи сортування та інше обладнання сортувальних терміналів;
- термінали самообслуговування;
- поштомати;
- засоби маркування;
- транспортні засоби;
- технологічні сервіси для клієнтів.

### Захист таємниці інформації

79. Збереження інформації з обмеженим доступом та захист персональних даних клієнтів у поштовому зв'язку є частиною системи безпеки оператора. оператор, застосовуючи відповідні технічні та організаційні заходи, докладає всіх фізичних і технічних зусиль для захисту персональних даних від втрати, пошкодження, розголошення несанкціонованим особам, зміни чи неналежного використання. оператор вживає заходів щодо захисту персональних даних одержувачів послуг, інформації про зміст відправлень, інших даних користувачів Сайту та мобільного застосунку - в обсязі та порядку, що визначені Політикою конфіденційності.

80. оператор зберігає бухгалтерські документи щодо надання послуг поштового зв'язку протягом строків визначених чинним законодавством України.

81. оператор здійснює зберігання паперових та електронних документів, які містять персональні дані, виходячи з таких вимог:

Мета	Перелік даних	Правова основа	Термін зберігання
Пересилання відправлень	Прізвище та ім'я відправника або одержувача відправлення, адреси місця приймання та вручення, номери телефонів, адрес електронної пошти та інша інформація, надана відправником, одержувачем, а також підпис одержувача відправлення. Створені оператором дані: номер експрес-накладної, підтвердження доставки, дані GPS місця вручення	У випадку відправника: (1) виконання та укладення контракту (стаття 6 (1) (b) GDPR); (2) виконання юридичного зобов'язання відповідно до статті 6 (1) (c) GDPR; у випадку одержувача: (1) виконання юридичного зобов'язання відповідно до статті 6 (1) (c) GDPR; (2) законний інтерес оператора у доставці відправлення належному	Протягом трьох місяців, а після спливу цього терміну персональні дані анонімізуються та зберігаються три роки в архіві

		одержувачу (ідентифікація згідно зі статтею 6 (1) (f) GDPR	
Виконання договорів (оферти)	Для фізичних осіб, які приймають договір: прізвище, ім'я, по батькові, адреса, номер телефону, адреса електронної пошти. Для представників юридичних осіб, від імені яких укладається договір (наприклад, працівники підприємства): прізвище, ім'я, по батькові, посада, номер телефону, адреса електронної пошти, підпис та договір, що укладається	Виконання контракту та його укладення (стаття 6 (1) (b) GDPR) Законний інтерес оператора щодо укладення та виконання контракту з іншою стороною контракту через її представника (з метою укладання, виконання, спілкування, ідентифікації, підписання документів тощо) (стаття 6 (1) (f) GDPR	Протягом трьох місяців, а після сплину цього терміну анонімізуються та зберігаються три роки в архіві, якщо немає необхідності зберігати дані протягом більш тривалого періоду, наприклад, для захисту правових претензій
Здійснення платежів та ведення бухгалтерського обліку	Дані, що містяться в бухгалтерських документах: прізвище, ім'я, по батькові, ЄМП, контактна інформація, номер банківського рахунку, платіжні реквізити, надані послуги та інша інформація згідно з правилами ведення бухгалтерського обліку	Виконання юридичного зобов'язання оператора вести належний бухгалтерський облік відповідно до статті 6 (1) (c) GDPR (Закон України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» та Податкового кодексу України)	П'ять років, за винятком випадків, коли є необхідність зберігати дані протягом більш тривалого періоду, наприклад, для судового захисту
Забезпечення безпеки посилок, що зберігаються у відділеннях та активів оператора (відеоспостереження)	Відеодані (відеозапис), дата і час збору	Законний інтерес оператора у забезпеченні безпеки пересилання відправлень, що зберігаються у відділеннях, і безпеки активів оператора (п. ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних» та стаття 6 (1) (f) GDPR)	Не більше 30 календарних днів, крім випадків, коли є підстави вважати, що: 1) відеозапис є записом про бадміністративне правопорушення, кримінальне правопорушення чи інше порушення законодавства чи порушення трудової

дисципліни та/або професійної етики;

2) відеодані необхідні для досудового або судового провадження; або

3) запит на доступ до відеоданих отримано до закінчення терміну зберігання даних. У таких випадках дані зображення необхідно зберігати стільки, скільки необхідно для цих цілей, і знищувати, як тільки вони більше не потрібні. Дані зберігаються протягом одного року після вирішення проблеми. Персональні дані можуть зберігатися протягом більш тривалого періоду часу, якщо це необхідно оператору для захисту від претензій, вимог або позовів, поданих проти неї.

Опрацювання запитів, скарг та звернень (внутрішнє адміністрування). Ім'я, прізвище, контактні дані та будь-яка інша інформація чи документи, які надаються оператору. Законний інтерес оператора у належному та швидкому розгляді скарг, запитів і запитів, отриманих відповідно до п. 6 ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних» та стаття 6 (1) (f) GDPR