

УМОВИ ТА ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОШТОВИХ ПОСЛУГ КОМПАНІЄЮ NOVA GLOBAL CZ s. r. o.

(Дата 31.03.2025 – повідомлення про зміну – доповнення до статей 1.2.22., 1.2.23., 1.2.24., 7.7., 7.8., 7.8.1., 7.8.2., 7.8.3., 7.8.4., 7.8.5., 7.8.6., 7.8.7., 7.8.8., 7.8.9., 7.8.11., 7.8.12., 7.8.13., 7.8.14., 7.9., 7.9.1., 7.9.2., 9.8., 12.11., що набирають чинності з 01.05.2025)

(„Умови“)

1. Загальні положення

1.1 Ці Умови регулюють надання поштових послуг компанією NOVA GLOBAL CZ s. r. o., з юридичною адресою: На Поржичі, 1047/26, Нове Место, 110 00 Прага 1, Чеська Республіка, ідентифікаційний номер: 18006779, ідентифікаційний податковий номер: CZ18006779, зареєстрованою в Торговому реєстрі, який веде Міський суд Праги, номер справи С 379993 („Компанія“ або „Оператор“), клієнтам (як визначено нижче). Ці Умови є умовами надання поштових послуг у розумінні § 6 Закону № 29/2000 Збірника, «Закон про поштові послуги».

1.2 Терміни, що використовуються в цих Умовах та починаються з великої літери, мають значення, визначені далі в цьому Розділі. 1.2:

1.2.1 **Адреса** - це місце доставлення Відправлення, зазначене Відправником, або місце його повернення Відправнику; **Адресний ярлик** – це ярлик з Адресою Одержувача, який генерується Відправником при оформленні замовлення на Доставлення Відправлення;

1.2.2 **Прайс-лист** - актуальний цінник на послуги Оператора. Прайс-лист є додатком до цих Умов та правил і доступний на вебсайті <https://novapost.com/cs-cz/international/shipping-cost> (для доставки до Чеської Республіки та в Україну) і <https://novapost.com/cs-cz/international/send-to-another-countries> (для доставки до інших країн);

1.2.3 **Додаткові послуги** – додаткові послуги, перелічені в Розділі 6 цих Умов, які не є поштовими послугами відповідно до Закону про поштові послуги;

1.2.4 **Бізнес-клієнт** - клієнт Оператора, який користується Послугами в рамках своєї підприємницької діяльності.

1.2.5 **Бланк доставлення відправлення** - бланк, що надається Оператором при замовленні Клієнтом Поштової послуги;

1.2.6 **Мобільний додаток** - це програмне забезпечення для швидкого доступу до інформації про доставлення Відправлення, що працює на смартфонах з операційними системами Android та iOS. Мобільний додаток дозволяє Клієнту у зручний спосіб створювати Адресні ярлики, знаходити найближче Відділення, розраховувати вартість Послуг, відстежувати місцезнаходження Відправлення, користуватися послугами Поштоматів або викликати кур'єра у зручний час, а також використовувати інші функції, які наразі пропонуються Мобільним додатком. Використання мобільного додатка регулюється умовами використання додатка Оператора, доступними для iOS – <https://apps.apple.com/ua/app/nova-post/id1644647080?l=uk>; Android – <https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.novapost>

1.2.7 **Негабаритне відправлення** - відправлення, фактична або об'ємна вага якого перевищує 30 кг, яке відправник передає Оператору для доставлення Одержувачу відповідно до цих Умов та Закону про поштові послуги;

1.2.8 **Відправник** - особа, яка уклала з Оператором Договір про надання поштових послуг;

1.2.9 **Відділення** - це об'єкт Оператора, в якому можна відправляти та отримувати Відправлення. З метою відправлення та отримання Відправлень, до Відділень також відносяться інші місця, які управляються третіми особами, окрім Оператора, причому ці треті особи не управляються Оператором (далі – «Партнерський пункт приймання-видачі»), якщо інше прямо не зазначено в

цих Умовах стосовно Партнерського пункту видачі. Партнерський пункт приймання-видачі не є Відділенням для подання скарг та провадження інших правових відносин клієнтів з Оператором, за винятком відправлення та отримання Відправлень.

1.2.10 **Поштові послуги** – поштові послуги за змістом Закону про поштові послуги;

1.2.11 **Робочі дні** – це стандартні робочі дні з понеділка по п'ятницю, за винятком державних свят в Чеській Республіці;

1.2.12 **Оператор** - це Компанія, і якщо це впливає з контексту, Оператор також означає уповноважену особу, яка діє від імені Оператора;

1.2.13 **Одержувач** - це особа, зазначена Відправником як Одержувач Відправлення;

1.2.14 **ПоштоMAT** – це пристрій, що експлуатується Оператором або його договірним партнером, який уможливорює відправляти та забирати відправлення, використовуючи дані доступу, надані Оператором або його партнером;

1.2.15 **Послуги** - Поштові послуги та/або Додаткові послуги;

1.2.16 **Договір про надання поштових послуг** - договір між Відправником і Оператором, на підставі якого Оператор надає Відправнику Поштові послуги;

1.2.17 **Споживач** - це фізична особа, котра здійснює операції з Оператором, які безпосередньо не пов'язані з її торговельною або професійною діяльністю;

1.2.18 **Вебсайт** - офіційний вебсайт Оператора за адресою: novapost.com/en-cz. Якщо ці Умови містять посилання на Вебсайт, то слід розуміти Мобільний додаток, якщо Мобільний додаток має ті ж функції, на які посилаються ці Умови.

1.2.19 **Клієнт** - це Бізнес-клієнт або Споживач;

1.2.20. **Закон про поштові послуги** - Закон № 29/2000 Збірника, «Закон про поштові послуги та про внесення змін до деяких законів (Закон про поштові послуги)», зі змінами та доповненнями;

1.2.21 **Відправлення** - це відправлення, яке передається Відправником Оператору для доставлення Одержувачу відповідно до цих Умов та відповідно до Закону про поштові послуги; До Відправлення відповідно до цих Умов відноситься як посилка, так і документи, зазначені в пункті 2.1. нижче, а також, якщо інше не зазначено у відповідному положенні цих Умов, Негабаритне відправлення.

1.2.22. **Агент** – компанія, що діє від імені та на користь Національної платіжної установи Transfer24 sp. z o. s. A. розташована у Кельце сфері надання платіжних послуг.

1.2.23. **Грошовий переказ** - платіжна послуга, що полягає в прийманні грошових коштів уповноваженою особою та перерахуванні їх одержувачу, зазначеному платником.

1.2.24. **TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ** розташована в Кельце, вул. Sienkiewicza 16/10, 25-333 Кельце, внесений до реєстру підприємців Окружним судом у Кельце, 10-й комерційний відділ Національного судового реєстру, під номером KRS 0000311111, статутний капітал 240 000 злотих, NIP 6572772250, є Національною платіжною установою з номером дозволу IP5/2013.

1.3 Передаючи Відправлення Оператору, Клієнт підтверджує, що він ознайомився з цими Умовами та погоджується з ними.

1.4 Чинна редакція цих Умов доступна на Вебсайті, а також у кожному Відділенні Оператора, включаючи Партнерські пункти приймання-видачі.

2. Каталог поштових послуг

2.1 Оператор зобов'язаний надавати виключно ті поштові послуги, що вказані в пункті 2.1. цих Умов. Оператор надає такі поштові послуги:

2.1.1 Доставка документів

- a) Вага: максимально допустима вага становить 1 кг;
- b) Розміри: довжина - до 35 см, ширина - до 25 см, висота - до 2 см; та
- c) Упаковка: пакування або картонний конверт відповідно до вимог цих Умов;
- d) Вартість відправлення не може перевищувати 100 000 чеських крон або еквівалент 5000 євро.

2.1.2 Доставка посилок

- a) Вага: максимально допустима вага становить 30 кг;
- b) Розміри: найбільша сторона не перевищує 120 см, а загальна сума всіх сторін не перевищує 150 см; та
- c) Упаковка: має прямокутну форму; упаковка відповідає вимогам, викладеним в цих Умовах.
- d) Вартість відправлення не може перевищувати 100 000 чеських крон або еквівалент 5000 євро.

2.1.3 Доставка негабаритних відправлень до Відділення

- a) Вага: максимально допустима вага становить 1000 кг;
- b) Розміри: найбільша сторона не перевищує 300 см, інші сторони не перевищують 170 см та
- c) Упаковка: має прямокутну форму; упаковується відповідно до вимог, викладених в цих Умовах і, можливо, Оператором, відповідно до характеру негабаритного відправлення.
- d) Вартість негабаритного відправлення не повинна перевищувати 100 000 чеських крон або еквівалент 5000 євро.

2.2 Оператор зобов'язаний надавати поштові послуги виключно у варіантах, зазначених у пункті 2.2. цих Умов. Оператор надає Поштові послуги в наступних варіантах:

2.2.1 Адреса – Адреса - прийняття Відправлення за адресою Відправника та його доставлення на адресу Одержувача.

2.2.2 Адреса–Відділення - прийняття Відправлення за адресою Відправника та його доставлення Одержувачу у Відділення в місті Одержувача.

2.2.3 Адреса–Поштомат - прийняття Відправлення за адресою Відправника та його доставлення до Поштомата Одержувача.

2.2.4. Відділення–Відділення - прийняття Відправлення від Відправника у Відділенні в місті Відправника та його доставлення Одержувачу у Відділення в місті Одержувача.

Доставлення «Відділення-Відділення» - це ексклюзивний варіант для доставлення негабаритних відправлень, якщо інше не буде окремо узгоджено між Оператором та Відправником. Негабаритні відправлення приймаються до перевезення тільки після попереднього узгодження з Оператором з урахуванням вантажопідйомних можливостей Оператора; вартість їх доставки визначається Прайс-листом.

2.2.5. Відділення –Адреса - прийняття Відправлення від Відправника у Відділенні в місті Відправника та його доставка за адресою Одержувача.

2.2.6. Відділення–Поштомат - прийняття Відправлення від Відправника у Відділенні в місті Відправника та його доставлення до Поштомата Одержувача.

Відділенням у даному випадку також вважається Партнерський пункт приймання-видачі; це не стосується доставлення Негабаритних відправлень.

3. Загальні умови надання поштових послуг

3.1 Оператор надає Поштові послуги в терміни, зазначені на Вебсайті Поштових послуг.

3.2 Оператор надає Поштові послуги на території Чеської Республіки та за кордоном, у країнах, зазначених на Вебсайті.

3.3 Укладення Договору про надання поштових послуг відбувається в письмовій формі, в усній формі або шляхом прийняття Відправлення до перевезення, але завжди особисто в присутності уповноваженого працівника Оператора, а саме у Відділенні або за Адресою після заповнення Відправником або уповноваженим працівником Оператора, у Відділенні або на Вебсайті, Бланка доставки відправлення, створення Адресного ярлика Відправлення, уповноваженим співробітником оператора перевірено вміст відправлення, а упаковка посилки, що відповідає вимогам цих Умов, закривається уповноваженим співробітником Оператора або Відправником у присутності уповноваженого співробітника Оператора.

Під уповноваженим працівником Оператора тут також мається на увазі працівник партнера, що діє від імені Оператора, у тому числі кур'єр. Це положення, що стосується укладення Договору про надання поштових послуг також застосовується, якщо оплата за Поштові послуги була проведена до моменту укладення Договору про надання поштових послуг; порядок дій у ситуаціях, коли Договір про надання поштових послуг в такому випадку не укладається, викладено нижче в цих Умовах.

3.4 Відповідно до Закону Про поштові послуги, Оператор не зобов'язаний укласти з Одержувачем Договір про надання поштових послуг, якщо його зміст передбачає відхилення від цих Умов або зміни до них.

3.5 Прийняття та доставлення Відправлення здійснюється в Робочі дні.

4. Прийом і видача відправлень, Надання поштових послуг.

4.1 Загальні правила замовлення Поштових послуг та оформлення Відправлення, вимоги до упаковки Відправлення.

4.1.1 Відправник замовляє Поштову послугу у Відділенні (яким також вважається Партнерський пункт приймання-видачі) або через Вебсайт, вказуючи відповідно до вимог варіант Поштової послуги, адреси Відправника і Одержувача, а також спосіб і місце доставки.

4.1.2 При замовленні Поштових послуг Відправник або уповноважений працівник Оператора на підставі наданої Відправником інформації заповнює Бланк доставлення Відправлення, в якому вказує таку інформацію:

Інформація про Відправника:

Юридична та фізична особа, яка займається підприємницькою діяльністю: повне найменування, ідентифікаційний номер, адресу (місцезнаходження), за можливості Відділення для відправлення, номер мобільного телефону та адресу електронної пошти контактної особи.

Фізична особа: прізвище, ім'я, по батькові, адреса (місце проживання), Відділення для відправлення, номер мобільного телефону та адресу електронної пошти.

Інформація про Одержувача:

Юридична та фізична особа, яка займається підприємницькою діяльністю: повне найменування, ідентифікаційний номер, адресу (місцезнаходження), Відділення для відправлення, за можливості номер мобільного телефону та адресу електронної пошти контактної особи.

Фізична особа: прізвище, ім'я, по батькові, адреса (місце проживання), Відділення для доставки, за можливості номер мобільного телефону та адресу електронної пошти. Інформація про Відправлення: кількість місць, фактична вага та габарити, код ТН ЗЕД, оголошена вартість, опис вмісту, обраний варіант поштових послуг.

Платник Послуг.

Форма оплати (готівковий/безготівковий розрахунок).

Вибрані Додаткові послуги.

Інша інформація, яка може вплинути на якість, тривалість і ціну Послуг, наприклад, умови доставлення, країна походження товару, детальні описи.

Після заповнення Бланка доставки відправлення Клієнт отримує номер Відправлення, за допомогою якого можна отримати інформацію про статус Поштової послуги.

4.1.3 Відправник повинен вказати точну адресу Одержувача або адресу Поштомата чи Відділення, куди повинно бути доставлене Відправлення. Відправник несе відповідальність за достовірність інформації, наданої для доставлення Відправлення.

4.1.4 Після замовлення Поштової послуги через Вебсайт, тобто Після заповнення Вебформи Бланка доставлення Відправлення Відправнику буде надана можливість створити Адресний ярлик, який повинен бути чітко і міцно прикріплений до упаковки Відправлення перед його відправленням. У разі замовлення Поштової послуги у Відділенні, Адресний ярлик буде створений працівником Оператора. Адресний ярлик, створений через Вебсайт, дійсний протягом 14 днів з дати його створення через Вебсайт. Після закінчення цього часу термін дії Адресного ярлика закінчується.

4.1.5 Будь-яке маркування, яке Відправник розміщує на упаковці Відправлення, не повинно закривати Адресний ярлик та не повинно містити будь-якого змісту, забороненого законом і цими Умовами.

4.1.6 Відправник повинен належним чином упакувати Відправлення, щоб забезпечити збереження Поштової служби та доставлення вмісту Відправлення в непошкодженому стані. За бажанням Відправника Оператор може упакувати Відправлення у якості Додаткової послуги.

4.1.7. Відправник передає Відправлення відкритим. Оператор має право перевірити відповідність вмісту Відправлення та його упаковки цим Умовам до укладення Договору про надання поштових послуг. Оператор має право відмовити в укладенні Договору про надання поштових послуг, якщо вміст Відправлення або його упаковка не відповідають цим Умовам.

4.1.8. Спосіб упаковки Відправлення повинен відповідати зазначеним тут правилам упаковки:

- Коробка повинна бути виготовлена з гофрованого картону і не мати деформацій, тріщин, вологих плям або розломів. Коробка повинна мати прямі ребра жорсткості.
- Мінімальні розміри коробки становлять 11×11 см.
- Скляні, порцелянові та інші крихкі предмети повинні бути обгорнуті з усіх боків щонайменше трьома шарами амортизуючого матеріалу. Якщо їх декілька, кожна частина повинна бути упакована окремо.
- Заповніть решту простору в коробці наповнювачами. Відправлення не повинно рухатися всередині під час транспортування.

- Покладіть документи в картонний конверт, речі і текстиль - в пакет для одягу. Не використовуйте паперову і текстильну упаковку для транспортування округлих, гострих або крихких предметів.
- Клієнти також можуть скористатися послугою пакування від Оператора.
- Спосіб упаковки Відправлення повинен передбачати можливість нанесення на нього відповідного Адресного ярлика.

4.1.9 Способи оплати вартості Поштових послуг вказані в пункті 4.1.12. цих Умов. Відправник зобов'язаний оплатити надання Поштових послуг відповідно до обраного виду Поштової послуги та Прайс-листа, готівкою або платіжною картою у Відділенні у випадку замовлення у Відділенні (яким також вважається Партнерський пункт приймання-видачі), та платіжною картою у випадку електронного замовлення через Вебсайт; у випадку замовлення у Відділенні клієнт сплачує вартість послуги після укладення Договору про надання Поштових послуг, у випадку замовлення через Вебсайт ціна сплачується до укладення Договору про надання Поштових послуг.

4.1.10 Оператор має право відмовитися від укладення Договору про надання поштових послуг або може розірвати раніше укладений Договір про надання поштових послуг, якщо:

- Відправник не дотримується умов надання Поштових послуг, встановлених законом Про поштові послуги або нормативними актами, виданими на його основі, а також цими Умовами;
- вміст або упаковка Відправлення не відповідають вимогам, викладеним в цих Умовах;
- Адресний ярлик заповнений не повністю або неправильно;
- Бланк доставки відправлення заповнений не повністю, неправильно або недостовірно;
- Відправлення не відповідає параметрам, зазначеним у цих Умовах для обраного Відправником виду доставлення;
- на упаковці Відправлення або на видимій частині його вмісту є написи, зображення, креслення або інші символи, що суперечать чинному законодавству або іншим правовим нормам;
- Поштова послуга надаватиметься повністю або частково на території, де Оператор не уповноважений надавати таку послугу, за винятком випадків, коли Оператор уклав угоду про співпрацю, що дозволяє надання такої послуги на такій території;
- приймання або транспортування Відправлень чи конкретного Відправлення заборонено чинним законодавством або нормативними актами.

4.1.11 Оператор, який уклав з Відправником Договір про надання поштових послуг, зобов'язаний вказати на отриманому Відправленні інформацію про отримання оплати за Поштову послугу або зазначити спосіб оплати Поштової послуги та забезпечити його ідентифікацію.

4.1.12 Відправлення, яке неможливо доставити Одержувачу, повертається Відправнику Оператором, який уклав з Відправником Договір на надання поштових послуг. За дії, пов'язані з поверненням Відправлення, Оператор може вимагати оплату в розмірі, зазначеному в Прайс-листі.

4.1.13 Повернуте Відправлення повертається назад Відправнику на тих же умовах, на яких воно було відправлене Одержувачу.

4.1.14 Якщо оператор відмовляється від укладення Договору про надання поштових послуг або розриває такий договір з причин, зазначених у пункті 4.1.8. Умов, Відправлення, якщо воно вже було передано Оператору, буде повернуто Відправнику за його рахунок. Оператор повертає Відправнику вартість Поштової послуги, якщо вона вже була сплачена. Оператор має право вирахувати з ціни повернення понесені раніше витрати на повернення Відправлення. У випадку

Відправлення, забраного за Адресою, Відправник також вираховує з ціни вартість виїзду кур'єра для приймання Відправлення за фіксованим тарифом, визначеним у Прайс-листі.

4.1.15 Якщо Відправник не отримає Відправлення протягом 7 днів з дати, коли йому було надіслано повідомлення про отримання поверненого Відправлення, воно вважається неотриманим.

4.1.16 Оператор може відкрити Відправлення після укладення Договору про надання поштових послуг виключно у випадках, зазначених у Розділі 11 цих Умов.

4.1.17 Перевірка вмісту та упаковки Відправлень до укладення Договору про надання поштових послуг є правом, а не обов'язком оператора, і не може розглядатися як повна перевірка Відправлення з точки зору його відповідності Умовам, правовим нормам та принципам безпеки. Прийняття Відправлення Оператором не означає, що вміст Відправлення або Негабаритного відправлення був перевірений та відповідає цим Умовам, а також чинному законодавству або нормативним актам. Відправник несе повну відповідальність за вміст і упаковку Відправлення відповідно до чинного законодавства та інших правових норм.

4.2 Розмір і вага Відправлення

4.2.1 Вартість Поштової послуги може залежати від ваги та розміру Відправлення відповідно до Прайс-листа.

4.2.2 Є два способи визначення ваги Відправлення: фактична і об'ємна. Вартість поштової послуги буде розраховуватися відповідно до більшого значення ваги - фактичної або об'ємної - залежно від того, що застосовується - відповідно до Прайс-листа.

4.2.3 Фактична вага визначається шляхом зважування Відправлення на вагах.

4.2.4 Об'ємна вага визначається на основі зовнішніх розмірів Відправлення (де зовнішні розміри вимірюються за найбільш виступаючими точками в разі неправильної форми) за формулою: об'ємна вага [кг] = довжина [см] × ширина [см] × висота [см] / 4000.

4.3. Оголошена вартість Відправлення

4.3.1. Оголошена вартість Відправлення повинна відповідати фактичній вартості вмісту Відправлення. Оголошена вартість Відправлення впливає на розмір комісії із оголошеної вартості відповідно до чинного Прайс-листа.

4.3.2. Відправлення у вигляді упаковки з гофрованого картону, обмотані стрейч-плівкою та скотчем, не приймаються. Незалежно від попереднього речення, Відправлення може бути надіслане з Відділення при дотриманні таких умов:

- a) Відправлення містить тільки текстильну продукцію (одяг, тканини, м'які товари);
- b) Загальна вага Відправлення не перевищує 10 кг; і
- c) зв'язані вантажі з'єднані щонайменше п'ятьма шарами стрейч-плівки та скотчу, щоб сформувати одне Відправлення.

4.3.3 Відправлення, отримані Оператором після 15:00, будуть відправлені на наступний робочий день.

4.4 Детальні умови доставлення Відправлення з Адреси

4.4.1 У разі доставлення з Адреси вага одного відправлення не повинна перевищувати 30 кг, максимальна довжина разом з упаковкою не повинна перевищувати 120 см, а сума розмірів не повинна перевищувати 150 см, якщо Оператор і Відправник не домовляться про інше.

4.4.2 Відправник зобов'язаний дозволити представнику Оператора (i) дістатися до місця, вказаного у якості адреси приймання і (ii) під'їхати на автомобілі до адреси приймання Відправлення на відстань не більше 50 метрів.

4.4.3 Якщо загальна вага Відправлення перевищує 30 кг, Відправник зобов'язаний самостійно забезпечити завантаження Відправлення на транспортні засоби Оператора.

4.4.4 Відправник зобов'язаний забезпечити упаковку, маркування та розміщення інформації на Відправленні відповідно до положень цих Умов. Бланк доставки відправлення заповнюється Відправником, а Адресний ярлик створюється через Вебсайт.

4.4.5 Відправник зобов'язаний дозволити Оператору забрати Відправлення, включаючи його огляд, до укладення Договору про надання поштових послуг, відповідно до цих Умов, у зазначений час і в зазначеному місці.

4.4.6 Детальні умови подання Відправлення у Партнерському пункті приймання-видачі У Партнерський пункт приймання-видачі може бути відправлено Відправлення тільки із задекларованою вартістю до 10 000 чеських крон, вагою не більше 10 кг, з максимальною довжиною однієї сторони Відправлення не більше 60 см.

4.5. Загальні умови доставлення Відправлень

4.5.1. Термін доставлення становить від 1 робочого дня для доставки в межах Чеської Республіки і від 5 робочих днів для доставки за кордон. Остаточний термін доставки, якщо такий є, визначається інформацією, вказаною на Вебсайті на дату укладення Договору про надання поштових послуг.

4.5.2. Доставлення Відправлень з гарантованим терміном доставлення можливе на умовах, узгоджених з Клієнтом в індивідуальному Договорі про надання поштових послуг.

4.5.3. Відправник та Одержувач можуть відстежувати Відправлення на Вебсайті після введення номера Відправлення.

4.5.4. У разі неможливості своєчасного доставлення Відправлення у вказане Відправником місце обраним ним способом через пропускну здатність (наприклад, переповненість зазначеного Поштомата) або з інших поважних причин, Відправлення буде доставлено в інше місце, в інший спосіб або в інший час, про що Одержувач буде повідомлений за допомогою SMS або по телефону на номер, вказаний Відправником. Якщо в такому випадку Відправлення буде доставлене або готове до передачі Одержувачу протягом терміну доставлення та в населеному пункті, вказаному Відправником, це не є порушенням умов виконання.

4.5.5. При доставленні міжнародних Відправлень Клієнт несе всі витрати, пов'язані з митним оформленням, а також несе ризики, пов'язані з втручанням митних органів і прикордонників у Відправлення і його вміст. Клієнтом, який сплачує митний збір і витрати, пов'язані з митним оформленням, є Відправник у разі відправлення Посилки з Чеської Республіки; у разі отримання Відправлення з-за кордону в Чеській Республіці Клієнтом, який сплачує митний збір, є Одержувач Відправлення.

4.5.6. Якщо Відправлення, згідно з інформацією Відправника або результатами перевірки Відправлення до укладення Договору про надання поштових послуг, містить предмети, які можуть купувати тільки повнолітні особи, Оператор може вимагати від Одержувача Відправлення надання документа, що підтверджує його повноліття.

У разі відмови пред'явити документ Оператор не видає Відправлення, а Відправлення повертається Відправнику у зв'язку з його неотриманням Одержувачем відповідно до цих Умов.

4.6. Детальні правила доставки Відправлень у відділення

4.6.1. Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу номер Відправлення і дату доставлення, а також ознайомити Одержувача з цими Умовами. Одержувач буде повідомлений про можливість отримання Відправлення по SMS на номер, вказаний Відправником.

4.6.2. Для отримання Відправлення у Відділенні Одержувач повинен повідомити номер Відправлення або номер мобільного телефону, на який було надіслано SMS-повідомлення про можливість отримання Відправлення.

4.6.3. Одержувач, який є фізичною особою, або особа, яка отримує Відправлення від імені Одержувача, який є юридичною особою (для цілей цього Розділу «Одержувач» означає обох, залежно від обставин), повинні підтвердити свою особу представникам Оператора шляхом пред'явлення чинного документа, що посвідчує особу.

4.6.4. Доставка Відправлення без підтвердження особи Одержувача можлива, якщо задекларована вартість Відправлення становить до 6000 чеських крон, а Одержувач знає номер Відправлення і може повідомити код отримання, відправлений у вигляді SMS-повідомлення на номер, вказаний в якості номера Одержувача.

4.6.5. Для отримання Відправлення вартістю 6 000 чеських крон або більше Одержувач повинен пред'явити документ, що посвідчує особу, і ввести код підтвердження, надісланий в SMS-повідомленні на номер, вказаний як номер Одержувача, або підтвердити отримання повідомлення, відповівши на вхідний дзвінок на номер, вказаний як номер Одержувача.

4.6.6. Особа, яка не вказана як Одержувач відправлення, отримає Відправлення після надання номера Відправлення та пред'явлення відповідного доручення на отримання Відправлення. Відправлення, вартість якого не перевищує 6000 чеських крон, адресоване Одержувачу - фізичній особі, може бути прийняте особою, яка проживає в тому ж домогосподарстві, за умови пред'явлення документа, що підтверджує проживання в цьому домогосподарстві.

4.6.7. Доставлення Відправлень у Відділення можлива в робочий час Відділення.

4.6.8. Безкоштовний термін зберігання Відправлення у Відділенні становить 7 днів з моменту повідомлення Одержувача про можливість забрати Відправлення у Відділенні. Після закінчення терміну безкоштовного зберігання Відправлення, не отриманого Одержувачем, воно повертається Відправнику без попереднього повідомлення, за винятком випадків, коли термін зберігання продовжується на прохання Відправника або Одержувача за ціною, зазначеною в Прайс-листі. Продовження терміну зберігання Відправлення регулюється цими Умовами як Додаткова послуга.

Детальні правила доставлення Відправлень в Партнерський пункт приймання-видачі

4.6.9. При дотриманні умов, встановлених для доставлення у Відділення, можна забрати посилку в Партнерському пункті приймання-видачі.

4.6.10. У партнерський пункт приймання-видачі може бути доставлене тільки Відправлення із задекларованою вартістю до 10 000 чеських крон, вагою не більше 10 кг, максимальна довжина однієї сторони якого не перевищує 60 см.

4.6.11. У разі, якщо Одержувач не прийме Відправлення у Партнерському пункті приймання-видачі протягом 5 днів з дати його прибуття до Партнерського пункту приймання-видачі, Відправлення буде передано до найближчого Відділення, де воно буде зберігатися відповідно до цих Умов; Під Відділенням не мається на увазі Партнерський пункт приймання-видачі. Одержувач буде проінформований про зберігання у Відділенні за допомогою SMS-повідомлення.

4.7. Детальні правила доставки Відправлень за вказаною Адресою

4.7.1. У разі доставлення Відправлення за вказаною Адресою Одержувач отримує SMS-повідомлення на вказаний Відправником номер телефону про плановану дату доставлення Відправлення.

4.7.2. Якщо Відправлення доставляється за вказаною Адресою, то за відсутності Одержувача або члена того ж домогосподарства, який може прийняти Відправлення, Оператор повинен доставити Відправлення у відділення, де воно буде зберігатися відповідно до цих Умов.

4.7.3. Оператор не зобов'язаний встановлювати тотожність особи, яка отримує Відправлення за вказаною Адресою. Особа, уповноважена прийняти Відправлення - це особа, яка приймає Відправлення за Адресою.

4.7.4. При отриманні Відправлення Одержувачем або членом його сім'ї, Оператор може вимагати, щоб ця особа підтвердила отримання. Відмова в підтвердженні доставки означає відмову у прийнятті Відправлення. Далі Оператор діє так само, як у разі неприйняття Відправлення Одержувачем у разі його неотримання у Відділенні, тобто повертає Відправлення Відправнику без попереднього повідомлення.

4.7.5. У разі доставлення Відправлення, для якого було замовлено доставлення Відправлення тільки в руки Одержувачу, Одержувач зобов'язаний на вимогу представника Оператора пред'явити документ, що посвідчує його особу. У разі відсутності такого документа представник Оператора має право відмовити у видачі Відправлення. Далі Оператор діє аналогічним чином відповідно до Розділу 4.8.2 цих Умов.

4.7.6. Час присутності представника Оператора за вказаною Адресою у зв'язку з доставленням Відправлення не може перевищувати 15 хвилин.

4.7.7. Доставлення Відправлення за Адресою можлива тільки в тому випадку, якщо до Адреси можна під'їхати автомобілем на відстань не більше 50 м. Доставлення Відправлення за Адресою можливе лише для Відправлень, що відповідають тим же габаритно-ваговим параметрам, що й відправлення, доставлені з Адреси.

4.7.8. За бажанням Одержувача доставлення Відправлення за Адресою може бути відкладено на термін до 5 Робочих днів.

4.8 Детальні умови для Відправлень, що доставляються до Поштомота

4.8.1 Відправлення, що доставляється в Поштомот на території Чеської Республіки або іншої країни, куди здійснює доставлення Оператор, за винятком України, має відповідати наступним параметрам:

- a) максимально допустима вага становить 10 кг;
- b) розміри 100 × 60 × 80 см; і
- c) вартість Відправлення не повинна перевищувати 25 000 чеських крон.

4.8.2 Відправлення, що доставляється до Поштомота на території України, повинно відповідати наступним параметрам:

- a) максимально допустима вага становить 20 кг;
- b) розміри - 40 × 30 × 60 см; і
- c) вартість відправлення не повинна перевищувати 5000 чеських крон.

З місцем розташування Поштомотів можна ознайомитися на Вебсайті.

На Вебсайті представлена актуальна інформація про доступність Поштомотів.

4.8.3 Доставка Відправлень до Поштомата неможлива для більш ніж для одного Відправлення на один Адресний ярлик.

4.8.4 Після того, як Відправлення буде поміщене в Поштомат, Одержувач отримає SMS-повідомлення на номер телефону, вказаний Відправником.

4.8.5 Для отримання Відправлення з Поштомата необхідно встановити мобільний додаток і авторизуватися, використовуючи номер мобільного телефону, вказаний в якості номера Одержувача.

4.8.6 Якщо Одержувач оплачує Відправлення, його необхідно оплатити банківською картою за допомогою Мобільного додатка перед отриманням Відправлення. З детальними правилами та умовами використання Мобільного додатку можна ознайомитися на Вебсайті.

4.8.7 Якщо Одержувач не забере Відправлення з Поштомата протягом 5 днів, воно буде передана до найближчого Відділення, де буде зберігатися відповідно до цих Умов.

4.8.8 У випадку, якщо Одержувач виявить будь-який дефект Поштомата при отриманні доставленого в Поштомат Відправлення (зокрема, труднощі з відкриттям скриньки Поштомата), Одержувач може отримати допомогу, звернувшись за контактним номером Оператора, розміщеним на Веб-сайті.

4.8.9 З умовами використання Поштоматів партнера Оператора можна ознайомитися на Вебсайтах партнерів, які вказані на Вебсайті.

5. Платежі

5.1 Вартість Послуг розраховується відповідно до чинного Прайс-листа.

5.2 Відправник зобов'язаний надати Оператору всю інформацію для розрахунку загальної вартості обраних Послуг.

5.3 Ціна на Поштові послуги визначається параметрами Відправлення, задекларованою вартістю Відправлення, країною доставлення та варіантом Поштової послуги.

5.4 У разі затримки оплати вартості (або її частини) Послуг більш ніж на 15 днів Оператор має право призупинити надання всіх Послуг до повного погашення заборгованості.

6. Додаткові послуги

6.1 За бажанням клієнта Оператор надає наступні Додаткові послуги, які не є Поштовими, а є послугами за окремо визначеною ціною, вказаною в Прайс-листі або на Вебсайті:

6.1.1 Пакування - ця Послуга полягає в тому, щоб помістити Відправлення у відповідний тип упаковки, який гарантуватиме безпечне транспортування та зберігання, а також захист Відправлення. Відправлення упаковується в пакети з асортименту, запропонованого Оператором.

Пакувальні матеріали, придатні для упаковки Відправлень, можна придбати у Відділенні навіть без оформлення Відправлення.

6.1.2 Продовження терміну зберігання - можливість зберігати Відправлення у Відділенні після закінчення безкоштовного 7-денного терміну зберігання. Ціна на послугу встановлюється Прайс-листом.

Договір про Продовження терміну зберігання може бути укладений Відправником або Одержувачем Відправлення з Оператором дистанційно через Вебсайт, а вартість відповідно до Прайс-листа може бути оплачена онлайн платіжною картою.

У разі неотримання Відправлення Одержувачем після закінчення продовженого терміну зберігання, за який була сплачена ціна, якщо повторне продовження терміну не буде здійснено, Відправлення буде повернуто Оператором Відправнику через його неотримання без попереднього повідомлення.

Клієнт може розірвати договір про продовження терміну зберігання протягом 14 днів з дати укладення договору, навіть без пояснення причин, якщо Відправлення не було передано Одержувачу до розірвання договору або відправлено назад Відправнику; в такому випадку неотримане Відправлення буде повернуто Оператором Відправнику по причині його неотримання без попереднього повідомлення. Клієнт зобов'язаний оплатити вартість за вже вичерпаний термін зберігання Відправлення.

6.1.3. Митно-брокерські послуги — це додаткові послуги, що надаються Оператором прямо або опосередковано клієнтам за окрему плату, та включають допомогу в митному оформленні міжнародних відправлень. До цих послуг належать: підготовка та подання необхідних митних декларацій, опосередкована або пряма сплата митних зборів та податків, а також пряме або опосередковане представництво інтересів клієнта перед митними органами.

Представництво здійснюється на підставі виданої Отримувачем довіреності на здійснення митно-брокерських операцій на ім'я уповноваженої особи/фірми від Оператора. Довіреність направляється Оператором Отримувачу електронною поштою, вказаною в міжнародній експрес накладній (МЕН), та має бути підписана Отримувачем та повернута Оператору протягом 14 днів з дня отримання. Отримувач вважається таким, що відмовився від послуги у випадку непідписання та не направлення документа Оператору протягом визначеного цим пунктом часу.

7. Послуги, пов'язані з поштовими послугами

7.1 «**Бізнес-акаунт**»- це обліковий запис користувача, доступ до якого здійснюється через Вебсайт та за допомогою якого Клієнт може самостійно створювати Адресні ярлики, замовляти Додаткові послуги тощо. Ця послуга надається безкоштовно.

7.2 „**Повідомлення про відновлення номера відправлення**“ надасть Одержувачу або Відправнику повідомлення про номер Відправлення після надсилання запиту Оператору у Відділенні та підтвердження особи. Ця послуга надається безкоштовно.

7.3 «**Відстеження відправлення**» дозволяє відстежувати місцезнаходження Відправлення за номером Відправлення. Послугою можна скористатися на Вебсайті або через Мобільний додаток. Ця послуга надається безкоштовно.

7.4 «**Огляд відправлення**» надає Одержувачу право відкрити упаковку і перевірити стан Відправлення на предмет зовнішніх пошкоджень і відповідності товару замовленню на спеціальній стійці або в місці видачі за Адресою в присутності представника Оператора. Оператор не надає послуг Огляду Відправлення, якщо це не передбачено Договором про надання поштових послуг. Ця послуга надається безкоштовно.

7.4.1 Огляд Відправлення заборонений, якщо це стосується:

- a) обладнання, носіїв та засобів підключення, які не є частиною Відправлення (за винятком SIM-карт, навушників, акумуляторів, флеш-носіїв (наприклад, для перевірки матриці телевізора на наявність дефектів));
- b) використання наявних у Відправленні витратних матеріалів (наприклад, флакони духів для тестування розпиленням, тестова косметика);
- c) використання вмісту Відправлення з особистими речами Одержувача, в тому числі носіїв інформації (заборонено під'єднувати, зчитувати чи копіювати інформацію);

d) розлиття паливно-мастильних матеріалів або інших рідин у Відправленні, передбачених для використання.

e) встановлення паролів для електронних пристроїв, які надають таку функцію (телефони, планшети, комп'ютери або ноутбуки);

f) відклеювання заводських, рекламних та інформаційних етикеток з Відправлення та його вмісту (за винятком етикеток, нанесених на упаковки комп'ютерних, електронних та оптичних товарів);

g) відкриття заповнених Посилок, перше відкриття яких передбачено одним з перелічених способів (допускається лише зовнішній огляд на наявність пошкоджень):

i. пломби-індикатори (пакети, прошиті ниткою; металеві або паперові накладки на банках, перфорація на горловині кришок на ємностях з рідиною тощо);

ii. термозбіжна плівка (за винятком комп'ютерної, електронної, оптичної продукції та аксесуарів до неї) – це різновид пакувальної плівки, особливістю якої є здатність зменшуватись під впливом температури та приймати форму продукту, що упаковується;

iii. блістерна упаковка – це контейнер або коробка з тисненням, що повторює форму та розміри виробу, який буде розміщено всередині, або створює необхідну для вмісту виробу ємність, виготовлена з термостійкого пластику та може мати тверде друковане, металеве або пластикове покриття;

iv. поліетиленова ламінована тара – це контейнер, в якому два або більше шарів плівки скріплені між собою під впливом високих температур, нанесеного клею або розчинника;

h) демонтажу, за винятком встановлення SIM-карти або акумулятора, без використання інструментів, що не входять до комплекту пристрою.

i) Огляду Відправлення за межами Відділення (якщо Посилка відправлена до Відділення);

j) у разі доставлення за вказаною Адресою:

i. зняття коробки, в яку упаковане Відправлення;

ii. підключення портативних побутових приладів до електромережі (допускається перевірка товару на наявність зовнішніх дефектів і механічних пошкоджень).

Отримувач завжди відкриває Відправлення при використанні послуги Огляд відправлення. Оператор не перевіряє вміст Відправлення при використанні цієї послуги, якщо тільки Одержувач сам не дозволить йому ознайомитися з його вмістом.

7.5 Під словом "**Інформація**" розуміється інформування Одержувача і Відправника про час прибуття, доставки і зберігання Відправлення. Послуга надається у вигляді SMS-повідомлень, повідомлень у Мобільному додатку або через додаток WhatsApp, телефонної або електронної розмови на підставі договірних відносин з Оператором.

7.6 «**Зміна даних**» дозволяє відправнику змінювати дані, зазначені на Адресному ярлику, з моменту його створення до моменту отримання посилки Одержувачем. Послугу можна замовити у Відділенні (в регіоні Відправника або Одержувача; список міст, що відносяться до цього регіону, можна отримати по телефону у оператора), через персонального менеджера, шляхом заповнення заявки на сайті та внесенням змін в Бізнес-акаунт, або по телефону у Оператора. Послуга недоступна в день доставлення Посилки за вказаною Адресою.

Послуга є безкоштовною, якщо адреса доставлення змінюється в межах одного населеного пункту. У разі зміни адреси доставлення Відправлення (населеного пункту або країни) Відправник повинен сплатити вартість доставлення Відправлення відповідно до Прайс-листа з місця, де Відправлення знаходиться на момент зміни Даних, до місця, куди Відправлення повинно бути

доставлено з урахуванням Зміни даних. У разі зміни особи Одержувача необхідно також змінити його контактні дані. Початковий Одержувач буде повідомлений SMS-повідомленням про те, що Відправлення не буде доставлено.

7.7. «Онлайн-платіж» надає Відправнику чи Отримувачу Вам можливість оплатити поштові послуги, посередницькі послуги з перевезення вантажів або додаткові послуги в мобільному додатку, обліковому записі компанії та на Сайті за допомогою технології «Інтернет-еквайринг» (при цьому договір про надання послуги з переказу коштів за технологією «Інтернет-еквайринг» (еквайринг) укладається Компанією суб'єктом господарювання з установою фінансового партнера).

7.8. «Накладений платіж» надає Одержувачу можливість оплатити Відправлення при отриманні від уповноваженої сторони представник Оператора, який доставляє цю Посилку («Накладений платіж») за такими правилами:

7.8.1. Комісія за відправлення після доставки може бути сплачена готівкою або через платіжний термінал, у тому числі BLIK, платіжні сервіси, такі як Apple Pay або Google Pay.

7.8.2. Зазначена вище оплата готівки та її переказ Відправнику є платіжною послугою грошового переказу та надається компанією Transfer24, Агентом якої є Оператор.

7.8.3. Transfer24 не несе відповідальності за відправлення або його доставку. Відповідальність Transfer24 обмежується лише наданням платіжної послуги грошових переказів.

7.8.4. Послуга грошових переказів надається на підставі Регламенту платіжної служби Transfer24, який є Додатком № 1 до цього Регламенту.

7.8.5. Відправник зобов'язаний прийняти ці Правила платіжної служби Transfer24, і розмістити його у відповідних місцях, де здійснюються покупки, щоб Одержувач міг його прийняти.

7.8.6. У разі надання послуги з переказу коштів між фізичними особами вищевказаний обов'язок покладається на Оператора.

7.8.7. Відправляючи Посилку з доставкою, Відправник уповноважує Оператора приймати оплату від Одержувача від імені та за рахунок Відправника. Авторизацію не можна відкликати після того, як посилку було відправлено.

7.8.8. Авторизація Відправника для Оператора включає право для Оператора надавати подальші повноваження субпідрядникам, які діють від імені Оператора, для виконання діяльності, пов'язаної з доставкою та прийняттям платежу від Одержувача, що діє безпосередньо для Відправника. Оператор несе повну відповідальність перед Відправником за дії та бездіяльність своїх представників, у тому числі субпідрядників, а також за власні дії та бездіяльність, а також за дії та бездіяльність постачальників платіжних послуг, через яких він приймає готівку при доставці та передає його Відправнику.

7.8.9. Платіж Оператору еквівалентний здійсненню платежу безпосередньо Відправнику, а видача Посилки Оператором є підтвердженням прийняття платежу Відправника.

7.8.10. Оператор гарантує, що Відправник перерахує суму інкасації на банківський рахунок (IBAN), вказаний Відправником, протягом двох робочих днів з дати оплати інкасації. Днем перерахування коштів вважається день списання коштів з банківського рахунку Оператора.

7.8.11. Відправлення Посилки з доставкою допускається тільки за умови, якщо в окремому договорі між Відправником і Одержувачем прямо вказано, що існує можливість оплати Посилки на умовах Накладеного платежу, і якщо Відправник повідомив Одержувача про дозвіл приймати оплату за відправлення готівкою, а Одержувач і Відправник прийняли Правила послуги Transfer24 sp. z o. o., якщо оплата здійснюється у формі грошового переказу. В іншому випадку Оператор може відмовити у прийнятті Посилки або відмовити в прийнятті доручення на збір коштів.

Відправляючи Посилку з доставкою, Відправник підтверджує виконання цієї умови та на вимогу Оператора надасть Оператору необхідну інформацію з цього приводу.

7.8.12. Відповідальність Оператора за кошти, стягнені з Одержувача, починається з моменту підтвердження Оператором стягнення коштів.

7.8.13. Відправник несе відповідальність перед Оператором у зв'язку з запитом Одержувачів посилок накладеним платежем, які платять картою, щодо повернення коштів за т.зв. процедура повернення платежу (якщо запит на повернення стосується вмісту Відправлення). У такому випадку Відправник зобов'язується покрити всі комісії та витрати, понесені Оператором у результаті скасування транзакції емітентом електронного платіжного інструменту в результаті визнання обґрунтованості скарги, поданої одержувачем посилки готівкою при доставці (відкриття платежу).

7.8.14. Накладений платіж, який Одержувач не оплатив під час спроби доставки та щодо якого Відправник не надав Оператору вказівку щодо скасування або зміни суми накладеного платежу, підлягає поверненню на умовах, зазначених у цьому Регламенті.

7.9. «Оплата при отриманні» надає Одержувачу можливість оплатити Посилку після її отримання від уповноваженого представника Оператора, який доставляє Посилку («Оплата при доставці») на наступних умовах:

7.9.1. Оплату Відправлення можна здійснити через інтернет-фрейм у мобільному додатку Оператора за допомогою платіжної картки або платіжних сервісів Apple Pay або Google Pay, а також готівкою.

7.9.2. «Відмова від отримання посилки» надає Відправнику та Одержувачу можливість відмовитися від отримання посилки. Відмова вважається поданою, якщо Відправник та Одержувач відправлення подали її у письмовій формі до Відділення, по телефону або в електронному вигляді (в тому числі на рахунку компанії, в мобільному додатку). Після відмови Відправника або Одержувача отримати посилку, посилка вважається неотриманою.

7.10. ПЕРЕЛІК НЕДОЗВОЛЕНОГО ВМІСТУ ВІДПРАВЛЕНЬ ТА ДОЗВОЛЕНИХ НЕБЕЗПЕЧНИХ ВАНТАЖІВ З ОСОБЛИВИМИ ВИМОГАМИ ДО ПАКУВАННЯ. Відправлення не повинно містити:

7.10.1 Продуктів, що вимагають особливого температурного режиму або мають термін придатності до 5 днів (термін придатності вказаний на упаковці), охолоджених або заморожених продуктів, молочних продуктів.

7.10.2 Валюти: національна валюта (крім нумізматичних монет і наборів), іноземна валюта, цінні папери.

7.10.3 Лікарських засобів та наркотичних речовин: лікарські засоби, що вимагають особливих умов зберігання і транспортування (включаючи перекис водню), етиловий спирт, ветеринарні та імунобіологічні препарати. Психотропних речовин і прекурсорів, їх аналогів і прекурсорів, що підлягають особливому контролю відповідно до Закону.

7.10.4 Будь-яких видів тварин, комах, решток тварин, необробленого хутра.

7.10.5 Вогнепальної зброї та її окремих частин: вогнепальна зброя всіх видів, основні частини вогнепальної зброї, спорядження для стрільби, патрони, споряджені гумою, або аналогічні нелетальні боєприпаси, холодна зброя та інші предмети, спеціально призначені для нападу і захисту (ножі, шипи, балончики з паралітичною рідиною тощо), боєприпаси, вибухові речовини, вибухонебезпечні предмети або пристрої, легкозаймисті або інші небезпечні речовини.

7.10.6 Небезпечних речовин: перекис водню, кислоти, високооктанові речовини, що містять кисень (хімічні сполуки, аналогічні бензину), а також рідини і речовини в контейнерах або іншій упаковці з етикетками (маркуванням) з позначеннями безпеки від 1 до 7 класів, у тому числі:

легкозаймисті, вибухові, радіоактивні речовини і засоби, а також інші небезпечні продукти з відповідним маркуванням («вибухові матеріали і речовини», «піротехнічні вироби», «гази», «легкозаймисті рідини», «самозаймисті речовини», «отруйні та інфекційні речовини», «окислювальні речовини», «радіоактивні матеріали», «їдкі та корозійні речовини», «інші небезпечні речовини і продукти»), отруйні рослини, азбест і вироби з нього (труби, шифер тощо).

7.10.7 Батарей: всі використані батареї.

7.10.8 Ламп та прожекторів: люмінесцентні лампи та інші вироби, що містять ртуть.

7.10.9 Пляшок/контейнерів/вогнегасників: пляшки, контейнери, вогнегасники, наповнені рідиною/газами (пропан, бутан, ізобутан та інші легкозаймисті гази).

7.10.10 Пероксиду водню: у всіх концентраціях і формах упаковки.

7.10.11 Кислот: у будь-якій концентрації або тарі, включаючи продукти, що містять будь-яку кількість кислоти, перекису водню або інших хімічних сполук з окислювачами (незалежно від концентрації).

7.10.12 Будь-яких піротехнічних виробів.

7.10.13 Ємностей з рідинами: ємності з рідинами з етикеткою/маркуванням, позначеннями класів небезпеки з 1 по 7, без етикетки/маркування виробника з інформацією про назву речовини, технічні характеристики та умови зберігання, а також зі слідами відклеювання або наклеювання інших етикеток і символів на оригінальні етикетки/наклейки, при відсутності/пошкодженні стиків між високооктановими домішками, що містять кисень (хімічні сполуки, подібні з бензином), упакованими в гофрокартон, непрозору плівку, скотч або інші пакувальні матеріали або упакованими (за винятком оригінальної упаковки виробника з інформацією про назву речовини та її властивості).

7.10.14 інших предметів, заборонених чинним законодавством або нормативними актами будь-якої з країн, в яких здійснюється передавання, транспортування або доставлення Відправлення;

7.10.15 предметів, які забруднені і можуть завдати шкоди іншим предметам або здоров'ю людини чи тварин;

7.11. Незважаючи на вищевказаний перелік, Оператор здійснює перевезення небезпечних вантажів (відповідно до Типових положень ООН Ред. 22 (2021)[1]) при дотриманні умов пакування, встановлених для цього типу вантажів у Додатку А Європейської угоди про міжнародне дорожнє перевезення небезпечних вантажів (ДОПНВ), оприлюдненої наказом Міністерства закордонних справ № 8/2013 Збірник, міжнародні договори:

7.11.1 речовини, віднесені до класів небезпеки 8 і 9, за винятком кислот (незалежно від концентрації) і речовин, що містять будь-яку кількість кислоти, перекису водню або інших хімічних сполук з окислювальними властивостями;

7.11.2 хімічні речовини, віднесені до класів небезпеки 2 і 3, в тарі (упаковці), дозволеній виробником для транспортування:

a) фарби: в металевих контейнерах з максимальною місткістю 10 літрів (кількість не обмежена);

b) автомобільні масла (моторні, трансмісійні) без обмеження об'єму тари.

c) біологічний матеріал людини у формі мазків (у тому числі з ротової порожнини).

7.12 Якщо Оператор має обґрунтовані підстави підозрювати, що Відправлення містить або може містити товари, про які він зобов'язаний повідомити державні органи відповідно до чинного законодавства, він повинен повідомити про це відповідні органи.

7.13 Якщо в результаті того, що Відправлення містить неприйнятний або неналежним чином упакований вміст, Оператор, його працівник або третя особа зазнає збитків у зв'язку з наданням Поштової послуги, Відправник зобов'язаний відшкодувати ці збитки в повному обсязі.

8. Оголошена вартість Відправлення

8.1 Оголошена вартість - це вартість Відправлення, вказана Відправником у Бланку доставки відправлення. Оголошена вартість дорівнює фактичній (ринковій) вартості Відправлення.

8.2 Пошкодження або втрата Відправлення відшкодовується шляхом виплати суми, що відповідає оголошеній вартості; у випадку, якщо оголошена вартість не перевищує 10 000 чеських крон, компенсація становить 10 000 чеських крон.

У разі заподіяння збитків, що відшкодовуються за рахунок оголошеної вартості, зобов'язання Відправника по сплаті вартості замовлених Послуг, зазначеної в Прайс-листі, не припиняється; при сплаті оголошеної вартості ця вартість також відшкодовується.

Це не стосується Відправників, які є споживачами; на додаток до права на виплату оголошеної вартості, споживачі також мають усі права, що впливають з неналежного виконання.

9. Скарги - ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1 Для цілей цього розділу про скарги, а також розділу про скарги споживачів, застосовується таке:

9.1.1 **«Пошкодження»** - будь-яка зміна стану, тобто зміна якості, розмірів, структури, стабільності, складу або предметів Відправлення, які можна усунути ремонтом, або зміна стану, яку неможливо усунути ремонтом, але яка все ще дозволяє використовувати предмет за його первісним призначенням.

Пошкодження, якщо інше прямо не зазначено в цих Умовах, також включає втрату або втрату частини вмісту Відправлення.

9.1.2 **«Знищення»** - така зміна стану предметів, що входять до складу Відправлення, яка не може бути виправлена шляхом ремонту, і предмет більше не може бути використаний за своїм первісним призначенням.

9.1.3 **«Втрата»** - ситуація, коли Оператор повідомляє Відправника та Одержувача про те, що Відправлення не буде доставлено Одержувачу або повернуто Відправнику у зв'язку з його втратою або викраденням, або коли Відправленням не розпоряджаються жодним із способів, передбачених цими Умовами, навіть протягом 6 місяців з дня укладення Договору про надання поштових послуг.

9.1.4 **«Скарга»** - спосіб реалізації прав, передбачених відповідальністю за неналежне виконання Замовником договору про надання Послуг;

9.1.5 **«Клієнт»** - особа, яка уклала з Оператором договір про надання Послуг або від імені якої укладено договір про надання Послуг; для цілей пред'явлення претензій за цими Умовами Клієнт означає Відправника та/або Одержувача.

9.1.6 **«Неналежне виконання»** - надання Оператором Послуги з порушенням Договору та цих Умов, зокрема, але не виключно, Пошкодження, Знищення або Втрата Відправлення, невдала спроба доставити Відправлення Одержувачу або несанкціоноване повернення Посилки Відправнику.

9.2 Оператор несе відповідальність за Пошкодження, Знищення або Втрату Посилки лише в межах, визначених цими Умовами або погоджених в Договорі про надання поштових послуг.

9.3 Правила подання скарги

9.3.1 Кожна Скарга повинна містити інформацію про Клієнта, предмет скарги, опис того, з чого складається неякісна робота, у випадку Пошкодження/Знищення/Втрати, опис характеру, ступеня та суми Пошкодження/Знищення/Збитку, а у разі Пошкодження або часткової втрати вмісту Відправлення також фотофіксацію Пошкодження та транспортну упаковку. Звіт про пошкодження/знищення/втрату також вважається скаргою, якщо він містить усі деталі скарги.

9.3.2 Якщо Скарга не містить всіх елементів або повинна бути доповнена іншою інформацією чи документами, Оператор має право попросити Клієнта доповнити її. Клієнт має 10 робочих днів з дати доставки звернення для оформлення скарги. У період з моменту подання заяви про доповнення Скарги до доповнення Скарги строк розгляду Скарги не відраховується.

9.3.3 Кількісна оцінка фактичного Пошкодження/Знищення/Втрати повинна бути належним чином задокументована, зокрема, за допомогою достовірного податкового документа або рахунку-фактури, на підставі яких були придбані предмет та/або речовини, що входять до складу Відправлення. Якщо вимога платника ПДВ висувається до Оператора, вона має бути пред'явлена без ПДВ.

9.4 Порядок подання Скарги

9.4.1 Клієнт може подати скаргу в письмовому вигляді, електронному вигляді або усно, оформивши її протоколом у Відділенні. Скарга повинна бути пред'явлена без невиправданої затримки після встановлення причини її подачі, тобто після виявлення дефекту, але не пізніше 7 днів після вручення Відправлення Одержувачу або його повернення Відправнику. Про явний дефект у Відправленні необхідно заявити відразу ж після отримання Відправлення. У разі недоставляння Відправлення скаргу необхідно подати протягом 7 днів з дати, в яку повинна була відбутися доставка, якщо для доставки встановлений кінцевий термін, або з дня, коли Відправлення було оброблено інакше, ніж шляхом вручення Одержувачу; у разі заяви про Втрату - протягом 7 днів з дати, коли минуло 6 місяців з моменту укладення Договору про надання поштових послуг. Скарги, подані із запізненням, будуть відхилені. Подання Скарги за допомогою електронного зв'язку можливе на електронну адресу Оператора: customer_care_cz@novapost.com або через вебсайти.

9.5 Розгляд скарг

9.5.1 Оператор належним чином підтверджує отримання скарги від Клієнта.

9.5.2 Клієнт зобов'язаний надати Оператору можливість визначити фактичний розмір Пошкодження/Знищення Відправлення. З вищевказаних причин Клієнт зобов'язаний забезпечити відсутність будь-яких маніпуляцій з Відправленням, а також максимально зберегти упаковку, в якій було доставлено Відправлення, неушкодженою. З тієї ж причини Відправлення не повинно бути знищене або перевезене в інше місце без згоди Оператора. У разі пошкодження або знищення Відправлень, або Відправлень, в яких відсутня частина вмісту, Клієнт зобов'язаний дозволити або забезпечити огляд Відправлення представником страхової компанії Оператора. Клієнт усвідомлює той факт, що у разі невиконання Клієнтом зобов'язань, викладених у цьому пункті, може бути недостатньо доказів Пошкодження/Знищення, що може призвести до відхилення Скарги Оператором.

9.5.3 Клієнт зобов'язаний передати право власності Оператору або Організувати передачу права власності на Пошкожене/Знищене Відправлення в момент, коли Оператор повідомляє Клієнта про те, що він приймає свою відповідальність за Пошкодження/Знищення і що Пошкодження/Знищення буде повністю оплачене в розмірі задекларованої вартості відправлення.

9.5.4 Оператор зобов'язаний врегулювати (тобто проінформувати Клієнта про врегулювання Скарги) кожен належним чином подану Скаргу і завершити її розгляд протягом 30 днів з моменту подання Клієнтом всіх необхідних документів на підставі отриманої Скарги.

9.5.5 Фактичне відшкодування витрат за належним чином поданою та визнаною Оператором Скаргою має бути здійснено протягом 20 робочих днів з дати визнання Скарги Оператором. Клієнт не має права зарахувати право на відшкодування збитків у рахунок права Оператора на оплату Послуг; це положення не поширюється на Клієнтів, які є Споживачами. Якщо неналежне виконання призвело до виникнення права на відшкодування задекларованої вартості, відшкодування претензії означає тільки виплату задекларованої вартості; це положення не поширюється на клієнтів, які є споживачами.

У разі виявлення загубленого Відправлення або будь-якої його частини в будь-який момент в ході процедури розгляду Скарги Скарга клієнта буде вважатися відхиленою в тій частині, в якій було виявлено Відправлення, в той момент, коли Клієнт отримує можливість розпоряджатися Відправленням або відповідною його частиною; Оператор зобов'язаний письмово повідомити Клієнта про відхилення скарги з цієї причини. Якщо Клієнт знайшов Відправлення, він зобов'язаний повідомити про це Оператора. Якщо оплата за Втрату або Пошкодження Відправлення була здійснена Оператором до того, як Відправлення або його частина було знайдено, Клієнт зобов'язаний повернути цю суму Оператору після отримання знайденого Відправлення або його частини, протягом 30 днів з моменту отримання Клієнтом Відправлення або його частини. Це положення не поширюється на клієнтів, які є споживачами.

9.6 Процедура відхилення Скарги

9.6.1 Оператор має право відхилити Скаргу у таких випадках:

- a) справа була розглянута або знаходиться на розгляді суду, або предмет спору вже був вирішений іншим органом;
- b) Скарга не була подана вчасно, якщо інше не передбачено обов'язковими правовими нормами;
- c) не представлені документи, зазначені в цих Умовах, що підтверджують обґрунтованість Скарги;
- d) Скарга не містить всіх елементів, і Клієнт не заповнив їх на вимогу і в терміни, встановлені цими Умовами;
- e) Надання Послуг не було визнано таким, що порушує Договір або ці Умови, або Оператор не несе відповідальності за таке порушення згідно з цими Умовами, Договором з Клієнтом або чинним законодавством.

9.7 Якщо Оператор не врегулює Скаргу, що стосується неналежного надання Поштових послуг, Клієнт може подати заперечення до Чеського управління телекомунікацій, зареєстрованого за адресою: Соколовска 219, Прага 9, поштова адреса: Р. О. VOX 02, 225 02 Прага 025, <https://www.ctu.cz/>, розпочати процедуру подачі заперечення проти врегулювання Скарги без зволікання, але не пізніше, ніж через 1 місяць з дати винесення рішення по Скарзі або безрезультатного закінчення терміну для її врегулювання, в іншому випадку право на подачу заперечення втрачається. За подачу заперечення стягується адміністративний збір.

9.8. Правила розгляду скарг щодо надання послуги грошових переказів вказані в Регламенті платіжної служби Transfer24 sp. z o. o.

10. Інформація, що стосується скарг на порушення прав споживачів

10.1 Споживач матиме права, викладені в цьому розділі Умов нижче, які він може застосувати щодо Оператора в разі неналежного надання Послуг.

10.2 У разі неналежного надання Послуг Споживач має право пред'явити претензії Оператору у зв'язку з реалізацією права, що впливає з неналежного виконання, як зазначено в цій частині Умов нижче.

10.3 Якщо недолік піддається усуненню, Споживач має право обрати одне з наступних прав:

10.3.1 забезпечення повторного надання Послуги;

10.3.2 завершення належного надання Послуги;

10.3.3 право на відповідну знижку на надану Послугу;

10.3.4 відмовитися від договору в разі виявлення істотного, але такого, що підлягає виправленню, недоліку, для усунення якого використання будь-якого з вищезазначених прав було б явно недостатнім.

10.4 Якщо недолік не може бути усунутий, у Споживача є вибір з таких варіантів:

10.4.1 відповідна знижка;

10.4.2 розірвання договору.

10.5 Споживач зобов'язаний проінформувати Оператора про вибір права, що впливає з неналежного виконання після повідомлення про недолік або без зайвої затримки після цього. Споживач не може змінити своє право вибору без згоди Оператора. Якщо Споживач не обере якогось конкретного варіанту, це повинен зробити Оператор.

10.6 Якщо Споживач застосовує право, що впливає з неналежного виконання згідно з цим розділом Умов, він також має право на відповідну компенсацію витрат, понесених при реалізації цього права.

10.7 Правила подання скарги

10.7.1 Якщо скарга не містить всіх відомостей, викладених в загальних положеннях про скаргу, або якщо необхідно доповнити її додатковою інформацією або документами, Оператор має право попросити Споживача доповнити її. У Споживача є 30 днів з дати отримання запиту для доповнення скарги. У період з моменту подання заяви про доповнення скарги до її доповнення строк розгляду скарги не відраховується.

10.8 Порядок подання Скарги

10.8.1 Споживач може подати скаргу в письмовому вигляді, електронному вигляді або усно, оформивши її у Відділенні.

10.8.2 Подання Скарги за допомогою електронного зв'язку можливе на електронну адресу Оператора: customer_care_cz@novapost.com або через вебсайти.

10.9 Врегулювання скарг

10.9.1 Оператор зобов'язаний негайно проінформувати Споживача про отримання скарги.

10.9.2 Оператор зобов'язаний розглянути (тобто повідомити Клієнта про врегулювання скарги) кожна належним чином подану і заповнену скаргу протягом 30 днів з моменту її отримання, включаючи відшкодування будь-яких грошових вимог Клієнта, що впливають із Скарги. Це не впливає на право на продовження терміну відповідно до Розділу 10.7.1 цих Умов. Якщо неналежне виконання призвело до виникнення права на відшкодування оголошеної вартості, виплата претензії означає виплату відшкодування оголошеної вартості відповідно до цих Умов разом з частковим або повним поверненням сплаченої вартості заявленої послуги.

10.9.3 Якщо для врегулювання претензії необхідна документація від органів, які беруть участь у кримінальному провадженні, страхової компанії або іншого органу чи установи, термін врегулювання претензії не починається, поки Оператор не отримає таку документацію, якщо Клієнт просить зачекати з врегулюванням скарги до отримання такої документації. В іншому випадку скарга буде розглянута протягом 30 днів навіть при відсутності такої документації.

10.10 Споживач має право на компенсацію витрат, понесених у зв'язку з використанням права, що впливає з неналежного виконання, протягом 1 місяця після закінчення терміну, встановленого для усунення недоліків.

10.11 Якщо Оператор не врегулює Скаргу, що стосується неналежно наданих Поштових послуг, Клієнт може подати заперечення до Чеського управління телекомунікацій, зареєстрованого за адресою: Соколовська 219, Прага 9, поштова адреса: Р. О. BOX 02, 225 02 Прага 025, <https://www.ctu.cz/>, розпочати процедуру подачі заперечення проти врегулювання Скарги без невинувинуваної затримки, але не пізніше, ніж через 1 місяць з дати винесення рішення по Скарзі або безрезультатного закінчення терміну для її врегулювання, в іншому випадку право на подачу заперечення втрачається. За подачу заперечення стягується адміністративний збір. Споживач також може скористатися онлайн-платформою для вирішення спорів, створеною Європейською комісією, за адресою <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

11. Процедура відкриття відправлення

11.1 Оператор має право відкрити Відправлення відповідно до Закону Про поштові послуги, якщо:

11.1.1 Відправлення не може бути доставлене і не може бути повернуте, або не може бути повернуте відповідно до Договору про надання поштових послуг;

11.1.2 існує обґрунтована підозра, що в ньому міститься предмет, який вважається небезпечним згідно з цими Умовами, або предмет, який не дозволяється пересилати згідно з цими Умовами;

11.1.3 воно було пошкоджене;

11.1.4 є обґрунтовані підстави вважати, що пошкодження сталося або може статися до доставки; або

11.1.5 це є необхідним для виконання зобов'язань Оператора відповідно до чинного законодавства.

11.2 Положення цього Розділу 11.1 не застосовуються до Відправлення, зовнішнє оформлення якого чітко встановлює, що воно є недоторканим згідно з міжнародним договором, який є частиною правового порядку Чеської Республіки.

11.3 Там, де це можливо і доречно з урахуванням обставин, Оператор повинен запропонувати Відправнику відкрити Відправлення.

Якщо Відправник не присутній при відкритті Відправлення, при відкритті повинні бути присутніми дві фізичні особи, уповноважені Оператором. Якщо, з огляду на обставини, можливо забезпечити присутність тільки однієї фізичної особи, уповноваженої Оператором, Відправлення може бути відкрите тільки за умови присутності іншої відповідної фізичної особи в якості свідка. Якщо існує особливо серйозний ризик затримки, Відправлення може бути відкрите однією особою, яка повинна негайно викликати іншу особу в якості свідка, як тільки це стане можливим.

Про відкриття Відправлення повинен бути зроблений письмовий запис; якщо Відправник був присутній при відкритті Відправлення, Оператор зобов'язаний надати Відправнику копію протоколу на його вимогу. Копія протоколу повинна бути видана Оператором Одержувачу при доставленні відправлення або Відправнику при його поверненні.

Це положення не поширюється на ремонт упаковки поштового Відправлення, при якому оригінальна упаковка була хоча б частково збережена і не була відкрита.

11.4 Оператор зобов'язаний проінформувати Одержувача про відкриття Відправлення при доставленні або Відправника при поверненні Відправлення.

11.5 Вміст Відправлення може бути перевірений при відкритті тільки в тій мірі, в якій це необхідно для забезпечення мети відкриття Відправлення.

11.6 При відкритті необхідно забезпечити захист інформації, яка підлягає захисту відповідно до чинного законодавства або інших правових норм, зокрема поштової таємниці та таємниці листування. Оператор не має права знайомитися зі змістом будь-яких документів, що містяться у Відправленнях.

12. Порядок продажу або ліквідації відправлення

12.1 Оператор має право продати Відправлення або його частину після закінчення 1 року з дати його прийняття Оператором, якщо:

12.1.1 Відправлення не може бути доставлено і не підлягає поверненню або не буде повернуто найближчим часом; або

12.1.2 є обґрунтована підозра, що вміст Відправлення зіпсується до моменту доставки.

12.2 Оператор може продати Відправлення або його частину тільки після того, як воно було відкрито відповідно до цих Умов.

12.3 Продаючи Відправлення або його частину, Оператор повинен врахувати, чи є такий продаж обґрунтовано вигідним для Відправника.

12.4 Якщо можливо, виручка від продажу після вирахування витрат на зберігання, витрат на продаж і неоплаченої частини ціни («**Чиста виручка**») повинна бути передана Оператором Відправнику. Якщо Чиста виручка не була передана, Відправник має право вимагати її повернення протягом одного року з моменту продажу Відправлення або його частини. Після закінчення цього терміну право на отримання Чистої виручки втрачається, а Чиста виручка повертається Оператору.

12.5 Зокрема, Оператор не повинен продавати Відправлення, якщо витрати на продаж Відправлення є непропорційними виручці від продажу.

12.6 Оператор має право ліквідувати Відправлення або його частину після закінчення одного року з дати його забору Оператором, якщо вміст Відправлення повністю або частково зіпсований.

12.7 Оператор має право ліквідувати Відправлення або його частину до закінчення узгодженого терміну, якщо це необхідно для забезпечення захисту здоров'я людини.

12.8 Якщо Відправлення не продано і не може бути доставлено, а також не може бути повернуто або не підлягає поверненню відповідно до Договору про надання поштових послуг, Оператор ліквідує Відправлення після закінчення 1 року з моменту його забору.

12.9 При продажу або ліквідації відправлення або його частини повинні бути присутніми дві фізичні особи, уповноважені Оператором. Якщо, з огляду на обставини, можливо забезпечити присутність тільки однієї фізичної особи, уповноваженої Оператором, Відправлення може бути відкрите тільки за умови присутності іншої відповідної фізичної особи в якості свідка.

Про продаж або знищення Відправлення або його частини повинен бути зроблений і збережений письмовий протокол. Якщо була продана або ліквідована тільки частина відправлення, Оператор повинен видати копію протоколу Одержувачу при доставці поштового Відправлення або Відправнику при його поверненні.

12.10 Положення цього розділу Умов не поширюються на Відправлення, зовнішнє оформлення якого чітко вказує на те, що воно є недоторканим згідно з міжнародним договором, який є частиною правового порядку Чеської Республіки. Вміст Відправлення, на яке поширюється гриф секретності, не може бути проданий.

12.11 Оператор, за бажанням Відправника або Одержувача, на підставі отриманого підтвердження (в застосунку, через смс повідомлення, email, тощо) має право продати або

ліквідувати невручене Відправлення або його частину до закінчення 1 року з дати його прийняття Оператором, в порядку та згідно вимог чеського законодавства.

13. Відповідальність Оператора. Відшкодування. Неналежне надання або ненадання поштових послуг

13.1 Правила відповідальності Оператора за неналежне надання послуги або інше порушення умов договору з Клієнтом регулюються Цивільним кодексом, Законом про поштові послуги та цими Умовами. Реалізація права Клієнтів, що впливають з неналежного виконання, регулюються цими Умовами, наведеними вище в розділі, що стосується скарг на надані Послуги.

13.2 Оператор, який уклав з Відправником договір про надання поштових послуг, не несе відповідальності за невиконання або неякісне виконання поштових послуг, якщо таке невиконання або неналежне виконання зумовлене:

13.2.1 форс-мажорними обставинами;

13.2.2 причинами з боку Відправника або Одержувача, що виникли не з вини Оператора;

13.2.3 порушенням Відправником або Одержувачем Закону про поштові послуги, цих Умов або чинних законів чи нормативних актів;

13.2.4 характером товарів, що відправляються.

13.3 Відповідальність Оператора за збитки, заподіяні внаслідок невиконання або неякісного надання Поштових послуг, не обмежена і регулюється загальними принципами відповідальності за збитки в разі такого невиконання або неякісного надання Поштових послуг:

13.3.1 є результатом протиправних дій;

13.3.2 виникає в результаті навмисної помилки Оператора;

13.3.3 є результатом грубої недбалості з боку Оператора.

13.4

13.5 Повідомлення про виникнення збитків внаслідок неналежного виконання або невиконання Оператором Поштових послуг подається в письмовій формі, електронною поштою на адресу customer_care_cz@novapost.com або через Веб-сайт, або особисто до протоколу в головному офісі Оператора або у Відділенні.

13.6 Оператор зобов'язаний оцінити повідомлення про збитки, заподіяні неналежним виконанням або невиконанням Поштових послуг відповідно до Умов, встановлених для процедури подачі Скарг.

13.7 За збитки, спричинені невиконанням або неналежним виконанням Поштових послуг, Клієнт має право на:

13.7.1 права, що впливають з неналежного виконання відповідно до чинного законодавства та цих Умов, наведених вище;

13.7.2 відшкодування оголошеної вартості відповідно до цих Умов, якщо Посилка була пошкоджена, знищена або втрачена; відшкодування інших збитків, якщо буде доведено, що вони спричинені відмовою або неналежним виконанням Поштових послуг, за які Оператор несе відповідальність.

13.8 Відповідальність Оператора за шкоду, заподіяну при перевезенні всередині країни, за будь-яких обставин суворо обмежена максимальною сумою у розмірі 50 000 чеських крон (включаючи ПДВ) за одне Відправлення, за винятком випадків, коли прямо передбачено інше.

13.9 Відповідальність оператора за збитки, заподіяні при транскордонному перевезенні, за будь-яких обставин суворо обмежується максимальною сумою у розмірі 100 000 чеських крон (включаючи ПДВ) за одне Відправлення, за винятком випадків, коли прямо передбачено інше.

13.10 Відповідальність оператора за будь-які збитки також суворо обмежується фактичним прямим збитком, заподіяним Клієнту, з урахуванням обмежень, викладених в цих Умовах. Відповідальність Оператора за моральну шкоду та інші види непрямих збитків (наприклад, втрачена вигода, втрата можливостей для бізнесу, втрата доброї волі, прав третіх осіб, витрати, пов'язані з поданням скарги або інші непрямі збитки) виключається, навіть якщо Оператор був заздалегідь проінформований про ризик таких збитків.

14. Форс-мажорні обставини

14.1 Жодна зі сторін не несе відповідальності за шкоду, неналежне виконання або порушення Договору про надання поштових послуг, або за затримку у виконанні своїх зобов'язань за цим Договором, якщо такі обставини спричинені форс-мажорними обставинами. Якщо затримка у виконанні зобов'язань за цим Договором однією зі сторін спричинена форс-мажорними обставинами, перебіг строку виконання зобов'язань призупиняється на строк, що дорівнює тривалості дії форс-мажорних обставин, і сторони мають відновити виконання зобов'язань, як тільки перешкода, спричинена форс-мажорними обставинами, зникне. Сторона, яка зазнала впливу форс-мажорних обставин, повинна докласти всіх комерційно обґрунтованих зусиль для якнайшвидшого інформування іншої Сторони, а також вказати ступінь і характер форс-мажорних обставин, як тільки це буде можливо.

14.2 Обидві Сторони повинні докласти відповідних зусиль для пом'якшення впливу форс-мажорних обставин на виконання своїх зобов'язань. Якщо Оператор в силу форс-мажорних обставин може виконати свої зобов'язання тільки за рахунок збільшення додаткових витрат, ці обґрунтовані та узгоджені витрати несе Клієнт.

14.3 Форс-мажор означає будь-яку подію або непередбачувану обставину поза відповідним контролем сторін, якій неможливо запобігти або якої неможливо уникнути, незважаючи на всі зусилля, і яка не була викликана помилками або упущеннями сторін. До них належать, зокрема, без обмежень, заходи відповідно до рішення будь-якого уряду чи іншого органу влади, війна чи надзвичайний стан в країні, масові заворушення, тероризм, піратство, пожежі, вибухи, повені, комп'ютерні віруси, кібератаки, несприятлива погода, епідемії, пандемії, локаути, страйки та інші суперечки (незалежно від того, чи стосуються працівників сторони або її субпідрядників).

14.4 Призупинення або обмеження надання Поштових послуг відповідно до Розділу 4 цих Умов може бути на всій території або на частині території, де Оператор надає Поштові послуги. Оператор розміщує на Вебсайті інформацію про призупинення або обмеження надання Поштових послуг.

14.5 Оператор може продовжити термін призупинення або обмеження надання Поштових послуг відповідно до Розділу 14 цих Умов на термін до 10 Робочих днів після закінчення дії обставин, що призвели до призупинення, про що повідомляється на Вебсайті.

15. Захист персональних даних та поштової таємниці

15.1 У зв'язку з виконанням Договору про надання поштових послуг та наданням поштових послуг Відправник надає Оператору персональні дані Відправника та третіх осіб, зокрема Одержувача, такі як: ім'я, прізвище, адреса, номер телефону та адреса електронної пошти («Персональні дані»).

15.2 Відправник заявляє, що Персональні дані були отримані відповідно до Регламенту Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 року «Про захист фізичних осіб у зв'язку з опрацюванням персональних даних і про вільний рух таких даних, та про скасування Директиви 95/46/ЄС» (Загальний регламент про захист даних) (далі – «GDPR»), а також, що Відправник надав третій стороні всю інформацію відповідно до GDPR та виконав усі зобов'язання, передбачені GDPR, щоб Персональні дані могли бути передані Оператору, а Оператор міг належним чином виконувати свої права та обов'язки згідно з Договором про надання поштових послуг. Якщо заява Відправника, згадана в попередньому реченні, виявиться неправдивою або такою, що вводить в оману, Відправник зобов'язується відшкодувати Оператору будь-які збитки, понесені Оператором.

15.3 Оператор має право обробляти і буде обробляти Персональні дані в якості контролера з метою транспортування та відстеження Відправлень, підтримки клієнтів, виконання своїх юридичних зобов'язань, статистики та звітності, внутрішнього контролю та ведення обліку, а також захисту своїх законних вимог.

15.4 У зв'язку з реалізацією прав та обов'язків, що випливають з Договору про надання поштових послуг, Оператор має право передавати або іншим чином надавати доступ до Персональних даних договірним партнерам Оператора, які забезпечують Оператору транспортування, збір, обробку, доставляння або зберігання Відправлень з метою доставлення за змістом і відповідно до принципів обробки персональних даних, передбачених розділом 15.7 цих Умов.

15.5 Якщо Відправлення доставляється в країну, яка не є державою-членом Європейського Союзу, персональні дані Відправників і Одержувачів або фізичних осіб, що діють від їх імені, можуть бути передані партнерам за договором, що знаходяться за межами Європейського Союзу, як обробникам, з метою виконання Договору про надання поштових послуг. У випадку країн, щодо яких відсутнє рішення Європейської Комісії про забезпечення належного рівня захисту персональних даних, передача персональних даних здійснюється на умовах, викладених у статті 46 GDPR, коли відповідні гарантії для цілей передачі персональних даних забезпечуються на основі договірних відносин з таким партнером за допомогою стандартних положень про захист даних, прийнятих Європейською Комісією відповідно до Імплементативного рішення Комісії (ЄС) 2021/914 від 4 червня 2021 року «Про стандартні договірні положення щодо передачі персональних даних третім країнам згідно з Регламентом Європейського Парламенту та Ради (ЄС) 2016/679».

15.6 Залежно від узгодженого способу Поштової послуги Оператор зобов'язується повідомити Відправника і дозволити використання захищеного інтерфейсу для передачі Персональних даних Оператору. Відправник несе відповідальність за безпеку Персональних даних під час передачі їх Оператору способом, відмінним від використання безпечного інтерфейсу. Оператор вживає відповідних технічних і організаційних заходів для захисту Персональних даних від випадкового або незаконного знищення, випадкової втрати, зміни, неправомірного розкриття або доступу до них.

15.7 Більш детальна інформація та принципи обробки персональних даних доступні на Вебсайті.

15.8 Всі персональні дані, надані оператору на підставі цих Умов, захищені як поштова таємниця в розумінні § 16 Закону про поштові послуги, і на них поширюються зобов'язання Оператора щодо дотримання конфіденційності. Оператор може надавати ці Персональні дані лише на умовах, встановлених чинним законодавством або іншими нормативно-правовими актами, особам, уповноваженим відповідно до § 16 Закону про поштові послуги, а також організаціям і органам, уповноваженим на доступ до таких даних відповідно до чинних законів чи інших нормативних актів.

Відповідно до § 16 Закону про поштові послуги Оператор може розкривати персональні дані, надані йому відповідно до цих Умов, третім особам, які беруть участь у наданні послуг Оператору,

зокрема, при відправленні, отриманні, обробці, доставлянні або зберіганні платіжних документів і доставлянні переведених фінансових коштів. Ці особи можуть обробляти такі персональні дані виключно на підставі інструкцій Оператора, за винятком випадків, коли вони зобов'язані обробляти персональні дані відповідно до чинного законодавства або інших нормативно-правових актів. Оператор вживає заходів для забезпечення дотримання цієї вимоги і гарантує, що особи, уповноважені обробляти Персональні дані, зобов'язані дотримуватися конфіденційності, за винятком випадків, коли на них не поширюється юридичне зобов'язання щодо дотримання конфіденційності.

16. Додаткові та прикінцеві положення

16.1 Чинна редакція цих Умов доступна на Вебсайті та у Відділеннях.

16.2 Оператор зобов'язаний повідомити про зміни в цих Умовах, включаючи Прайс-лист, на вебсайті не пізніше, ніж за 30 днів до дати набрання ними чинності. Ця інформація також буде доступна в будь-якому Відділенні.

16.3 Якщо клієнт не висловить явної письмової незгоди зі зміною цих Умов протягом 10 днів до вступу в силу змін до них, нова редакція цих Умов стає обов'язковою для всіх договірних відносин між Оператором і Клієнтом в рамках цих Умов.

16.4 У частині, що не регулюється цими Умовами, застосовуються положення чинних правових норм, зокрема Закону про поштові послуги, його підзаконних актів та Цивільного кодексу.

16.5 У разі укладення договору з міжнародним елементом сторони прямо погоджуються, що правові відносини між ними регулюються законодавством Чеської Республіки.

16.6 Ці Умови є невід'ємною частиною будь-якого договору про надання поштових послуг, що укладається Оператором.

16.7 Якщо будь-яке положення цих Умов або будь-яка його частина буде визнана недійсною з будь-якої причини, воно буде вважатися пропущеним для цієї мети. Це не впливає на дійсність інших положень цих Умов.

16.8 Якщо будь-яке положення цих Умов виявиться застарілим або таким, що не відповідає чинному законодавству, решта положень цих Умов залишаються чинними.

16.9 Якщо якийсь конкретне положення цих Умов прямо не передбачає можливість укладення іншої угоди між сторонами, відхилення від цих Умов за згодою сторін є неможливим.

16.10 Ця редакція Правил та умов набирає чинності з 01.05.2025.