



# РЕГЛАМЕНТ НАДАННЯ ПОСЛУГ

чинний у ТОВ NOVA POST POLAND від 10.09.2023 р.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

**1.1.** Цей регламент визначає умови надання поштових послуг та брокерських послуг перевезення вантажів ТОВ NOVA POST POLAND зі місцем розташування у Варшаві, вул. Мінеральна 15, 02-274 Варшава, внесеним до реєстру підприємців Національного судового реєстру Районним судом Столичного міста Варшави у Варшаві, 14-й Господарський відділ Національного судового реєстру під реєстраційним номером NCP 0000611957, з ІПН: 5272765848 та РНГ 364176702, статутний капітал: 23 868 650,00 злотих

**1.2.** Передаючи посилку Оператору, Одержувач послуг підтверджує, що ознайомився та згоден з Правилами.

**1.3.** Регламент у поточній версії доступний на сайті Оператора.

**1.4.** Для цілей цього Регламенту вводяться такі визначення:

**1.5. Адреса** - зазначення місця доставки відправлення або грошової суми, зазначеної у вказаному Відправником поштовому переказі, або зазначення місця їх повернення Відправнику;

**1.6. Адресат** - особа, зазначена Відправником як одержувач поштового відправлення або грошової суми, зазначеної в поштовому переказі;

**1.7. Прейскурант на послуги поштового зв'язку** - діючий в Оператора перелік цін на Послуги поштового зв'язку та додаткові послуги, що не є частиною Регламенту.

**1.8. Прейскурант цін на брокерські послуги з перевезення вантажів** - перелік цін Оператора на брокерські послуги з перевезення вантажів, який не є частиною Регламенту;

**1.9. Робочі дні** - звичайні дні з понеділка по п'ятницю, крім суботи, неділі та святкових днів.

**1.10. Безадресні друковані форми** - письмова або графічна інформація без зазначення та адреси адресата, збільшена друкарським способом або аналогічною технікою, записана на папері чи іншому матеріалі, що використовується для друку, включаючи книги, каталоги, журнали чи газети;

**1.11. Адресний ярлик** - ярлик з адресними даними Адресата, сформований Замовником при замовленні Поштової послуги, призначений для Відправлення;

**1.12. Форма відвантаження посылки** - форма, яка надається Оператором Одержувача послуг під час замовлення Послуги поштового зв'язку та укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку;

**1.13. Бізнес-клієнт** - клієнт Оператора, який використовує послуги Оператора в рамках своєї господарської діяльності;

**1.14. Споживач** - фізична особа, яка вчиняє з Оператором правочин, не пов'язаний безпосередньо з його господарською або професійною діяльністю;

**1.15. Відправник** - особа, яка уклала з Оператором Договір про надання послуг поштового зв'язку;

**1.16. Відділення** - об'єкт Оператора, де можливе відправлення та отримання Відправлень в тому числі Відділення, кероване уповноваженою особою, що діє від імені Оператора;

**1.16.1. Оператор** - Компанія; якщо це передбачено контекстом, «Оператор» також означає уповноважену особу, яка діє від імені Оператора;

**1.17. Поштонат** - автомат, який дозволяє відправляти та забирати Відправлення із поштових скриньок, використовуючи дані доступу, надані Оператором;

**1.18. Закон про поштовий зв'язок** - Закон про поштовий зв'язок від 23 листопада 2012 року зі змінами

**1.19. Транспортне право** - Закон про транспортне право від 15 листопада 1984 року зі змінами та доповненнями;

**1.20. Поштовий переказ** - розпорядження про доставку оператором зазначеної суми грошей адресату;

**1.21. Посылка** - відправлення з позначенням адресата та адресою, подане до приймання або прийняте Оператором для транспортування та доставки адресату, що є Поштовим відправленням або кур'єрським відправленням.

**1.22. Кур'єрське відправлення** - відправлення, що не є поштовою посылкою

**1.23. Поштове відправлення** - відправлення, яке є поштовою посылкою або поштовим відправленням у розумінні Закону про пошту;

**1.24. Регламент** - цей регламент надання Послуг Компанією

**1.24.1. Компанія** - ТОВ NOVA POST POLAND зі штаб-квартирою у Варшаві, вул. Мінеральна 15, 02-274 Варшава, внесений до реєстру підприємців Національного судового реєстру Районним судом Столичного міста Варшави у Варшаві, 14-й комерційний відділ

Національного судового реєстру під реєстраційним номером НСР 0000611957, з ІПН: 5272765848 та РНГ 364176702, статутний капітал: 23 868 650,00 злотих

**1.25. Веб-сайт Оператора, Веб-сайт** - офіційний сайт Оператора за адресою novapost.pl;

**1.26. Договір про надання послуг поштового зв'язку** - договір між Отримувач послуг/Відправником та Оператором, за яким Оператор надає Послуги поштового зв'язку Отримувачу послуг;

**1.27. Договір про надання брокерських послуг з перевезення вантажу** - договір між Одержувачем/Відправником та Оператором, за яким Оператор надає брокерські послуги з перевезення вантажу.

**1.28. Поштова служба** - послуга доставки поштових відправлень на території Польщі та в міжнародному транспорті;

**1.29. Поштові послуги** - послуги поштового зв'язку в розумінні Закону про поштовий зв'язок, що надаються Оператором відповідно до Регламенту;

**1.29.1. Брокерські послуги з перевезення вантажів** - послуги з доставки та транспортування відправлень, крім поштових відправлень, у розумінні Закону про пошту;

**1.30. Отримувач послуг** - бізнес-клієнт або споживач, який користується послугами Оператора та замовляє Поштову послугу або додаткову послугу.

## **2. КАТАЛОГ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ, ЩО НАДАЮТЬСЯ**

**2.1.** Оператор надає такі послуги поштового зв'язку:

**2.1.1.** Оформлення, сортування, доставка поштових відправлень, у тому числі відправлень з оголошеною цінністю в розумінні Закону про пошту приймання, сортування, видача безадресних друкованих форм;

**2.1.2.** Пересилання поштових відправлень і неадресованих друкованих форм, якщо воно здійснюється разом із принаймні одним із видів діяльності, зазначених у пунктах а або б вище;

**2.1.3.** Функціонування пунктів обміну, які забезпечують прийом та обмін кореспонденцією між суб'єктами, які користуються послугами цих пунктів;

**2.2.** Оператор надає базову послугу, яка полягає в доставці поштових відправлень на території Польщі та в міжнародному транспорті в наступних варіантах:

**2.2.1.** Адреса - Адреса - приймання відправлення за адресою Відправника та його доставка до адреси Одержувача.

**2.2.2.** Відділення - Відділення - приймання відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та доставка цього відправлення Одержувачу у відділенні в місті Одержувача.

**2.2.3.** Відділення – Адреса - приймання відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та його доставка до адреси Одержувача.

**2.2.4.** Адреса - Відділення - приймання посилки від Відправника за адресою в місті Відправника та доставка посилки до Відділення в місті, вказаному як місто Одержувача.

**2.2.5.** Відділення – Поштомат- приймання відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та його доставка до поштомоту Одержувача.

**2.2.6.** Адреса- Поштомат - приймання відправлення від Відправника за адресою в місті Відправника та доставка посилки у Поштомат в місті Одержувача.

**2.2.7.** Поштомат - Відділення - приймання посилки від Відправника в Поштоматі в місті Відправника та доставка посилки до Відділення в місті, вказаному як місто Одержувача;

**2.2.8.** Поштомат – Адреса - прийом посилки від відправника в Поштоматі в місті відправника та доставка посилки за адресою одержувача.

**2.3.** Оператор надає наступні брокерські послуги з перевезення вантажів:

**2.3.1.** Збір, сортування, доставка кур'єрських відправлень, у тому числі з оголошеною цінністю;

**2.3.2.** Приймання, сортування, видача безадресних друкованих форм;

**2.3.3.** Транспортування кур'єрських відправлень, за допомогою відповідних транспортних компаній, організація перевезень, посередництво в транспортуванні вантажів.

**2.4.** Оператор надає брокерські послуги з перевезення вантажів, що полягають в організації перевезення кур'єрських відправлень по території Польщі та в міжнародних перевезеннях у наступних варіантах:

**2.4.1.** Адреса - Адреса - приймання посилки за вказаною Відправником адресою та доставка посилки за вказаною адресою Одержувача;

**2.4.2.** Відділення - Відділення - приймання відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та доставка цього відправлення Одержувачу у відділенні в місті Одержувача.

**2.4.3.** Відділення – Адреса - приймання відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та доставка відправлення за вказаною адресою Одержувача.

**2.4.4.** Адреса - Відділення - приймання посилки від Відправника за адресою в місті Відправника та доставка посилки до Відділення в місті, вказаному як місто Одержувача.

**2.4.5.** Відділення - Поштомат - приймання посилки від Відправника у відділенні в місті Відправника та доставка посилки до Поштомоту в місті Одержувача;

**2.4.6.** Адреса-Поштомат - прийом посилки від Відправника за адресою в місті Відправника та доставка цієї посилки до Поштомоту в місті

Одержувача;

**2.4.7.** Поштомот - Відділення, яке приймає посилку від Відправника в Посилковій камері в місті Відправника та доставляє посилку до Відділення в місті, вказаному як місто Одержувача;

**2.4.8.** Поштомот– Адреса - прийом посилки від відправника до Поштомоту в місті відправника та доставка посилки за адресою одержувача

**2.5.** У разі закриття, тимчасової недоступності або перенесення відділення або поштомоту, Оператор має право змінити місце або спосіб доставки Відправлення після попереднього повідомлення Одержувача послуг.

### **3. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА ПОСЕРЕДНИЦЬКИХ ПОСЛУГ З ПЕРЕВЕЗЕННЯ ВАНТАЖІВ**

**3.1.** Для надання послуг поштового зв'язку та посередницьких послуг з перевезення вантажів Оператор використовує одну мережу Відділень та Поштомотів.

**3.2.** Послуги поштового зв'язку надаються Оператором Споживачам та юридичним особам.

**3.3.** Посередницькі послуги з перевезення вантажів надаються Оператором Споживачам та юридичним особам.

**3.4.** Оператор надає послуги в дати, вказані на Сайті для даного виду послуг.

**3.5.** Оператор надає послуги на території Республіки Польща та в міжнародній торгівлі, в країнах, інформація про які наразі розміщена на Сайті.

**3.6.** Укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку відбувається зокрема шляхом прийняття Оператором поштового відправлення до транспортування та доставки. Реалізація Послуг поштового зв'язку відбувається згідно з Прейскурантом на послуги поштового зв'язку, оприлюдненим на Сайті.

**3.7.** Укладення Договору про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів відбувається, зокрема, шляхом прийняття Оператором кур'єрського відправлення для організації його транспортування та доставки. Надання брокерських послуг з перевезення вантажів відбувається згідно з Прейскурантом на брокерські послуги з перевезення вантажів, опублікованим на Сайті.

**3.8.** Прийом та видача Відправлень відбувається в робочі дні.

**3.9.** Договір про надання послуг поштового зв'язку, укладений Оператором із Замовником, який є Споживачем, є договором на відстані в розумінні Закону про права споживачів. Отримувач послуг - Споживач має право відмовитися від укладеного Договору про надання послуг

поштового зв'язку протягом 14 днів з моменту його укладення, якщо це не було виконано Оператором. Відмова Споживача від Договору про надання послуг поштового зв'язку можлива шляхом подання Клієнтом, який є Споживачем, заяви про відмову в письмовій формі електронною поштою на адресу support@nova-poshta.pl, (приховано) або через веб-сайт.

**3.10.** Договір про надання посередницьких послуг у транспортуванні вантажів, укладений Оператором із Замовником, який є Споживачем, є договором на відстані в розумінні Закону про права споживачів. Отримувач послуг, який є Споживачем, має право відмовитися від укладеного Договору про надання послуг з перевезення вантажів протягом 14 днів з моменту його укладення, якщо він не був виконаний Оператором. Відмова від Договору про надання посередницьких послуг

з перевезення вантажів Споживачем можлива шляхом подання Замовником, який є Споживачем, заяви про відмову в письмовій формі електронною поштою на адресу: support@nova-post.pl, support@no-va-poshta.pl або через веб-сайт.

**3.11.** Про доступність доставки та відправлення до Поштоматів повідомляється на Веб-сайті відповідно до списку доступних Пакетів для відправлень на сайті. Оператор не гарантує наявність посилок на певній території.

**3.12.** Доставка відправлень до Поштоматів можлива лише до Поштоматів на території Республіки Польща.

## **4. ПРИЙОМ ТА ВИДАЧА ВІДПРАВЛЕНЬ.**

### **НАДАННЯ ПОШТОВИХ ПОСЛУГ.**

#### **4.1. Загальні правила відправлення**

**4.1.1.** Відправлення має бути належним чином упаковане Відправником, що забезпечує безпеку Поштової служби та доставку вмісту Відправлення в цілості. Оператор може за бажанням Відправника упаковати Відправлення в якості додаткової послуги.

**4.1.2.** Спосіб пакування Відправлення повинен відповідати правилам пакування, розміщеним на Веб-сайті.

**4.1.3.** Спосіб упакування посилки повинен забезпечувати його маркування відповідними адресними ярликами.

**4.1.4.** Відправлення, що перевищують допустимі граничні розміри або вагу, приймаються до транспортування тільки за попередньою домовленістю з Оператором.

**4.1.5.** Якщо для виконання Поштової послуги необхідно оголосити цінність Відправлення Відправником, ця вартість має відповідати фактичній вартості вмісту Відправлення. Оголошена цінність відправлення може вплинути на ціну поштової послуги відповідно до

чинного Прейскуранту поштових послуг.

**4.1.6.** Відправник посилки зобов'язаний вказати адресу одержувача або адресу Поштомату або відділення, куди доставляється відправлення. Відповідальність за правильність даних, зазначених для доставки Відправлення Оператором, несе Відправник.

**4.1.7.** Відправник замовляє послугу через Веб-сайт із зазначенням типу відправлення, адресних даних Відправника та Одержувача, а також способу та місця доставки.

**4.1.8.** Відправник замовляє послугу через Веб-сайт із зазначенням типу відправлення, адресних даних Відправника та Одержувача, способу та місця доставки.

**4.1.9.** Після оформлення замовлення на Поштову службу або брокерську послугу з транспортування товарів через Веб-сайт, Отримувач послуг отримує можливість створити адресну наклейку, яку він зобов'язаний чітко розмістити на упаковці Відправлення.

**4.1.10.** Одержувач послуг додає до кур'єрського відправлення Накладну, сформовану під час замовлення.

**4.1.11.** Будь-яке маркування, нанесене Відправником на упаковку Відправлення, не повинно закривати адресний ярлик і не може містити вміст, заборонений законом.

**4.1.12.** Відправник оплачує Поштову послугу або брокерську послугу з перевезення вантажу наперед відповідно до обраного виду брокерської послуги або послуги з перевезення вантажу та Прейскуранту за допомогою способів оплати, доступних на Сайті, крім післяплатою, оплачується на умовах, визначених Положенням. Оператор не несе відповідальності за неспроможність Відправника чи Одержувача оплатити Поштові послуги чи Послуги транспортного брокера за допомогою будь-якого із способів оплати, зазначених як доступні, якщо така неможливість є результатом технічних проблем, які не залежать від Оператора, обмежень, встановлених банківськими і/або фінансовими установами, що використовуються будь-якою зі Сторін, або обмежень, встановлених на рівні чинного законодавства.

**4.1.13.** Оператор відмовляється від укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку чи посередницьких послуг з перевезення вантажів або може відмовитися від договору, якщо:

**а.** у разі поштових відправлень Відправник не відповідає вимогам щодо надання Послуг поштового зв'язку, зазначеним у Законі про поштовий зв'язок або в нормативно-правових актах, виданих на його основі, а також у Положенні;

**б.** у разі кур'єрських відправлень Відправник не відповідає вимогам щодо надання брокерських послуг з перевезення вантажів, зазначеним у Законі про транспорт або в нормативно-правових актах, виданих на його основі, а також у Регламенті;

**с.** вміст або упаковка Відправлення наражає третіх осіб або Оператора на пошкодження;

**d.** на упаковці Відправлення або у видимій частині його вмісту є написи, зображення, малюнки чи інші графічні символи, що порушують законодавство або поштові збори, що не відповідають вимогам, викладеним у Законі про пошту;

**e.** поштова послуга здійснюватиметься повністю або частково на

**NOVA POST**



території, не охопленій записом у реєстрі, якщо оператор поштового зв'язку не уклав угоду про співпрацю, яка дозволяє виконувати послугу за межами цієї території;

f. приймати або перевозити Відправлення заборонено на підставі окремих правил.

**4.1.14.** Оператор має право:

a. відмовитися від укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку, якщо Поштове відправлення не відповідає визначеним Оператором поштового зв'язку умовам, необхідним для укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку;

b. відмовитися від укладення Договору про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів, якщо кур'єрське відправлення не відповідає визначеним Оператором умовам, необхідним для укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку;

c. відмовитися від Договору про надання послуг поштового зв'язку, якщо поштове відправлення не відповідає умовам, зазначеним у Договорі про надання послуг поштового зв'язку;

d. відмовитися від Договору про надання брокерських послуг з перевезення вантажів, якщо кур'єрське відправлення не відповідає умовам, викладеним у Договорі про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів.

**4.1.15.** У разі відмови Оператора від Договору про надання послуг поштового зв'язку з причин, викладених вище, прийняте Поштове відправлення повертається Відправнику за його рахунок і відшкодовується плата за Поштову послугу.

**4.1.16.** У разі відмови Оператора з причин, зазначених вище, від Договору про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів, прийняте кур'єрське відправлення повертається Відправнику за його рахунок і винагорода за посередницькі послуги за транспортування вантажів відшкодовується.

**4.1.17.** Оператор, який уклав з Відправником Договір про надання послуг поштового зв'язку або Договір про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів, зобов'язаний позначити отримане Відправлення інформацією про прийняття ним плати за послуги поштового зв'язку, або спосіб його оплати та дозволяє його ідентифікацію.

**4.1.18.** Посилка, яка не може бути вручена Адресату, повертається Відправнику Оператором, який уклав з Відправником Договір про надання послуг поштового зв'язку або Договір про надання посередницьких послуг. За дії, пов'язані з поверненням Відправлення, Оператор може вимагати сплату винагороди в розмірі, зазначеному в прейскуранті послуг поштового зв'язку або прейскуранті на брокерські послуги з перевезення вантажів або також відповідно до понесених витрат на обробку повернення.

- 4.1.19.** Повернена посилка доставляється Відправнику на умовах доставки на адресу Одержувача.
- 4.1.20.** У разі відсутності повернення відправлення Відправником протягом 7 днів з дати повідомлення Відправника про повернення відправлення, воно вважається відправленням, що не підлягає доставці.
- 4.1.21.** У разі обґрунтованої підозри, що Відправлення може пошкодити інші відправлення або майно Оператора, Оператор може вимагати його відкриття Відправником, а якщо звернення до Відправника для відкриття Відправлення є неможливим або невдалим, він має право забезпечити захист Відправлення за власний рахунок у спосіб, що забезпечує безпеку, у тому числі у випадках, що стосуються безпеки поштового трафіку.
- 4.1.22.** У разі обґрунтованої підозри, що Відправлення є предметом злочину або його вміст становить загрозу для людей або навколишнього середовища, Оператор повинен негайно повідомити відповідні органи та утримувати та охороняти відправлення до проведення перевірки цими органами.
- 4.2.** Розмір і вага відправлення
- 4.2.1.** Ціна Поштової послуги може залежати від ваги та розміру Відправлення відповідно до Прейскуранту на послуги поштового зв'язку.
- 4.2.2.** Вартість брокерської послуги з перевезення вантажу може залежати від ваги та розміру кур'єрського вантажу згідно з Прейскурантом на брокерські послуги з перевезення вантажу.
- 4.2.3.** Існує два способи визначення ваги відправлення: фактичний і об'ємний. Вартість послуги поштового зв'язку розраховується за більшою ваговою величиною - фактичною або об'ємною, згідно з Прейскурантом на послуги поштового зв'язку.
- 4.2.4.** Фактична вага визначається шляхом зважування Відправлення на вагах.
- 4.2.5.** Об'ємна вага визначається на основі зовнішніх розмірів вантажу (тоді як зовнішні розміри у випадку неправильної форми вимірюються відповідно до найбільш виступаючих точок) за формулою: Об'ємна вага [кг] = Довжина [см] x ширина [см] x висота [см] / 4000.
- 4.2.6.** У разі відправлень, вага яких перевищує 30 кг, вони повинні бути надійно розміщені на піддонах.
- 4.2.7.** Розрізняють такі розміри поштових відправлень, від яких може залежати вартість поштової послуги згідно з Прейскурантом на послуги поштового зв'язку:
- 4.2.7.1.** Документи - поштова посилка, що містить листівки, папери вагою не більше 1 кг і розмірами не більше: довжина - до 35 см, ширина - до 25 см, висота - до 2 см;
- 4.2.7.2.** Відправлення вагою 0-2 кг (фактична або об'ємна);
- 4.2.7.3.** Відправлення з вагою (фактичною чи об'ємною) вище 2-10 кг;

**4.2.7.4.** Відправлення з вагою (фактичною чи об'ємною) вище 10-20 кг.

**4.2.8.** Розрізняють такі розміри кур'єрських відправлень, від яких може залежати вартість Поштової послуги згідно з Прейскурантом на брокерські послуги з перевезення вантажів: Відправлення з вагою (фактичною чи об'ємною) вище 20 кг.

### **4.3. Відвантаження**

**4.3.1.** Відправлення можуть бути прийняті Оператором у відділенні, камері відправлення та за адресою, вказаною Відправником.

**4.3.2.** Одержувач послуг, який бажає надіслати посилку, заповнює форму відправлення через Веб-сайт і сплачує належну плату за послугу.

**4.3.3.** У випадку, якщо Одержувач послуг відправляє Відправлення з вибором інтервалу часу доставки, це може бути додатковою послугою, яка оплачується згідно з Прейскурантом на поштові послуги або Прейскурантом на брокерські послуги з перевезення вантажів.

**4.3.4.** Після заповнення Форми Відправлення Одержувач послуг зобов'язаний сформулювати та роздрукувати адресний ярлик, який розміщує на Відправленні на видному місці.

**4.3.5.** Згенерована адресна мітка дійсна протягом 14 днів.

**4.3.6.** При формуванні Форми відправлення Замовник отримує номер Відправлення, за яким можна отримати інформацію про статус Поштової служби або брокерських послуг з перевезення вантажів.

**4.3.7.** При прийнятті посилки Оператор перевіряє повноту адресних даних та оплату посилки.

**4.3.8.** У разі виявлення Оператором відсутності правильного адресного ярлика, неповних адресних даних або неправильної упаковки Відправлення, Оператор має право відмовити у прийнятті Відправлення.

**4.3.9.** Прийняття відправлення Оператором не означає, що вміст Відправлення перевірено та він відповідає Регламенту та чинному законодавству.

**4.3.10.** Відправлення у вигляді пакетів з гофрокартону, з'єднаних між собою стрейч-плівкою та скотчем, не приймаються. Можлива відправка трьох з'єднаних посилок за умови дотримання наступних умов: посилки містять текстильні вироби (одяг, тканини, м'які речі), загальна вага не перевищує 10 кг і посилки з'єднані не менше ніж п'ятьма шарами стрейч плівки та стрічки, щоб сформувати одне відправлення.

**4.3.11.** Надсилання відправлення після 15:00 буде відправлене на наступний робочий день.

**4.3.12.** Відправник надає належним чином упаковане Відправлення або має можливість скористатися додатковою послугою «Пакування».

**4.3.13.** У разі виникнення сумнівів, що відправлення містить предмети забороненої категорії (відправлення в коробках, ящиках, пакетах, обгорнуті непрозорою фольгою або іншими пакувальними матеріалами, які закривають вміст, без маркування, будь-якої ідентифікації,

неприємного запаху тощо), Оператор представник має право вимагати перевірку відправлень і перевірку вмісту.

**4.3.14.** У разі відмови та/або виявлення забороненого вмісту відправлення представник Оператора має право відмовити в наданні Поштовою службою або брокерської послуги з перевезення вантажу.

**4.3.15.** Відправник надає інформацію для оформлення відправлення відповідно до цих Правил.

**4.4.** Детальні умови відправки Відправлення у Відділенні

**4.4.1.** Якщо платником послуги є Відправник, а форма оплати – готівка, то Відправник розраховується представнику Компанії.

**4.4.2.** Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу номер накладної, дату доставки та ознайомити Одержувача з цими Правилами.

**4.4.3.** У Відділенні без черг обслуговуються такі категорії клієнтів:

люди похилого віку;

інваліди;

супроводжуваних дітей до 3 років;

вагітні жінки;

учасники бойових дій (за умови пред'явлення відповідного посвідчення).

**4.5.** Детальні умови відвантаження відправлень самовивозом за вказаною адресою

**4.5.1.** У разі відправлення шляхом його отримання Оператором за адресою, вказаною Отримувачем послуг, це можливо після попередньої оплати послуги через ІТ-систему Оператора.

**4.5.2.** Відправлення (поштові відправлення або кур'єрські відправлення відповідно), які відправляються Оператором за адресою, вказаною Замовником, не можуть перевищувати 30 кг за відправлення, а максимальна довжина разом з упаковкою не повинна перевищувати 120 см, а сума розмірів не повинна перевищувати 150 см.

**4.5.3.** Одержувач послуг повинен надати представнику Компанії можливість дістатися до місця, позначеного адресою, яка вказана як адреса отримання, а також можливість проїхати на автомобілі поблизу вказаної адреси отримання Відправлення (для відправлень вагою понад 30 кг) на відстані не більше 50 метрів.

**4.5.4.** Якщо загальна вага Відправлень, що відправляються разом, перевищує 30 кг, Отримувач послуг зобов'язаний самостійно забезпечити завантаження Відправлення на транспортні засоби Оператора.

**4.5.5.** Одержувач послуг зобов'язаний забезпечити упаковку Відправлення та інформаційне забезпечення відповідно до положень цих Правил.

**4.5.6.** У разі відправлення Посилки Оператором шляхом отримання за адресою, вказаною Послугоотримувачем, Одержувач послуг має

можливість обрати день і час отримання Посилки Оператором через Веб-сайт під час замовлення Поштової послуги. Послугоотримувач зобов'язаний надати Оператору можливість отримати відправлення, оформлене відповідно до Регламенту, у зазначений час.

**4.5.7.** Загальний час прийому Відправлення представником Оператора не повинен перевищувати 15 хвилин.

**4.5.8.** Представник Оператора не виставляє рахунок при отриманні за вказаною адресою. Для отримання рахунку Одержувач послуг повинен звернутися до найближчого Відділення.

**4.5.9.** На умовах, передбачених для відправлення у відділенні, також можлива відправка посилки в пункті прийому та видачі, який є форматом відділення, розташованого на території діючого підприємства (магазин продуктів, одягу / дому / будматеріалів магазин, міні-маркет, аптека тощо), в яких можна забрати або доставити лише відправлення оголошеною вартістю менше 5000 злотих, вагою не більше 30 кг на ярлик адреси/накладну, для яких максимальна довжина однієї сторони Відправлення не перевищує 120 см.

**4.5.10.** Отримання Посилки кур'єром у разі відправлення її шляхом отримання за вказаною адресою можливе не раніше наступного робочого дня після дати замовлення Послуги.

**4.6.** Детальні умови відвантаження відправлень у поштоматі

**4.6.1.** У разі отримання Відправлення з поштомоту посилок, максимально допустима вага Відправлення становить 25 кг, а розміри – 40 \* 30 \* 60 см. Вартість відправлення, отриманого з ящика посилок, не може перевищувати 5000,00 злотих

**4.6.2.** Посилка може бути покладена відправником у скриньку поштомоту, якщо у поштоматі є вільні скриньки. Оператор не гарантує доступність скриньок у будь-який час під час роботи камери для посилок.

**4.6.3.** Відправлення шляхом розміщення у Поштоматі посилок можлива після створення товарно-транспортної накладної в мобільному додатку Оператора.

**4.6.4.** Перелік місць, де доступна послуга поштомоту, доступний за адресою: [povapost.pl](http://povapost.pl)

**4.6.5.** Вміст Відправлень, надісланих у поштоматі для посилок, не може включати вміст, заборонений для транспортування відповідно до цих Правил

**4.6.6.** Щоб відправити Відправлення з Поштомоту, необхідно скористатися мобільним додатком Оператора та авторизуватися в ньому.

**4.6.7.** Можна надіслати щонайбільше одне відправлення на одну накладну/адресну мітку під час відправлення у поштомат.

**4.6.8.** Адресний ярлик або накладна, створені в мобільному додатку, дійсні протягом 12 годин з моменту створення.

**4.6.9.** Послуга відвантаження посилки через Поштомат оплачується тільки онлайн після створення адресного ярлика або накладної.



**4.6.10.** Щоб відправити Посилку, помістивши її в поштомот за допомогою мобільного додатку Оператора на телефоні Відправника, необхідно вимкнути функції Bluetooth, геолокації та мобільного Інтернету.

**4.6.11.** Відкриття скриньки здійснюється за допомогою мобільного додатку Оператора. Після розміщення Посилки в поштомоті Відправник повинен закрити ящик і підтвердити розміщення Посилки натисканням відповідної кнопки в мобільному додатку Оператора.

**4.6.12.** Після отримання Відправлення, розміщеного Відправником з камери зберігання представником Оператора, Адресат отримує SMS-повідомлення про початок доставки Відправлення до Адресата.

**4.6.13.** Якщо Відправлення не поміщається в комірку камери зберігання посилок або камера зберігання посилок виявила технічну несправність під час відправлення, Відправник має можливість відправити Відправлення у Відділенні або замовити самовивезення Відправлення з вказаної адреси.

**4.6.14.** Якщо виникли проблеми зі створенням адресного ярлика / накладної, відкриттям коробки, розміщенням посилки в коробці або інші проблеми під час відправлення посилки через поштомот, Відправник може отримати допомогу за контактним номером центру обслуговування клієнтів.

**4.6.16.** Розклад роздачі посилок доступний на сайті: [novapost.pl](http://novapost.pl)

Умови використання партнерських поштомотів InPost доступні на сайті [inpost.pl](http://inpost.pl).

#### **4.7. Загальні правила доставки відправлень**

**4.7.1.** Відправлення доставляються Оператором за адресою Одержувача, вказаною Відправником, у відділення або до поштомоту.

**4.7.2.** Заявлений термін доставки Відправлення - від 5 до 10 робочих днів.

**4.7.3.** Доставка Відправлення в той же робочий день в рамках додаткової послуги передбачає відправлення Відправлення Відправником до 12:00 певного дня. Ця послуга доступна тільки для доставки по території Польщі.

**4.7.4.** Доставка посилок з гарантованим терміном доставки можлива на умовах, узгоджених із Замовником в індивідуальному договорі про надання послуг поштового зв'язку на умовах, зазначених у ньому.

**4.7.5.** Відправник і одержувач можуть відстежувати відправлення, а отже, і статус поштової служби через веб-сайт після вказівки номера відправлення на: [nova-poshta.pl](http://nova-poshta.pl)

**4.7.6.** У разі доставки міжнародних посилок Одержувач послуг несе всі витрати, пов'язані з митним оформленням, а також несе ризик, пов'язаний з діями щодо посилки та її вмісту митними органами та прикордонниками.

**4.7.7.** Якщо, згідно із заявою Відправника, до складу Відправлення входять речі, дозволені для покупки лише повнолітніми особами,

Оператор може вимагати від Адресата або особи, яка отримує Відправлення, пред'явити документ, що підтверджує досягнення особою повноліття. У разі відмови надати документ, Оператор може відмовити у видачі Відправлення. Перевірка віку особи, яка отримує Відправлення, може бути додатковою послугою, яка оплачується додатково згідно з чинним прейскурантом поштових послуг

#### **4.8. Детальні правила доставки Відправлення у Відділенні**

**4.8.1.** Для отримання Відправлення у Відділенні Одержувач вказує представнику Оператора номер Відправлення / накладної (якщо обов'язково) або номер мобільного телефону, на який надіслано SMS з повідомленням про можливість отримання Відправлення.

**4.8.2.** Одержувач, який є фізичною особою, підтверджує свою особу представнику Оператора пред'явленням дійсного документа, що посвідчує особу.

**4.8.3.** Випуск Відправлення без підтвердження особи Одержувача можливий у випадку, якщо оголошена вартість Відправлення менше 5 000,00 злотих і при цьому Одержувач знає номер Відправлення та може надати код отримання, надісланий у формі SMS-повідомлення на номер, вказаний як номер Одержувача.

**4.8.4.** Щоб отримати Відправлення вартістю 5000,00 злотих або більше, Одержувач повинен надати документ, що підтверджує його особу, і вказати код отримання, надісланий у вигляді SMS-повідомлення на номер, вказаний як номер Одержувача, або підтвердити отримання. Повідомлення, відповідаючи на вхідний дзвінок на номер, вказаний як номер Одержувача. Якщо код отримання SMS відсутній або всі спроби ідентифікації за допомогою SMS коду використані – ідентифікація здійснюється через з'єднання. Є 2 посилки з кодом отримання SMS, а час отримання коду отримання SMS становить 5 хвилин.

**4.8.5.** У разі доставки Відправлення, вміст якого може бути передано лише повнолітній особі, Одержувач на вимогу представника Оператора зобов'язаний надати документ, що підтверджує вік. У разі відсутності такого документа представник Оператора може відмовити у видачі Відправлення.

**4.8.6.** У разі отримання Відправлення особою, яка не вказана як Одержувач Відправлення, необхідно вказати номер Відправлення та пред'явити відповідні повноваження та документ, що підтверджує особу, яка отримує Відправлення, із зазначенням як уповноважений його збирати. У разі отримання відправлення, вартість якого не перевищує 5000,00 злотих, можливе отримання відправлення особою, близькою до Отримувача, за умови пред'явлення документа, що підтверджує спорідненість.

**4.8.7.** Отримання відправлення у відділенні можливе в його робочий час.

**4.8.8.** У Відділенні без черг обслуговуються такі категорії клієнтів:



люди похилого віку;  
інваліди  
особи супроводжуючі дітей до 3 років;  
вагітні жінки;  
учасники бойових дій (за умови пред'явлення відповідного посвідчення).

**4.8.9.** На умовах, передбачених для доставки у Відділенні, також можлива відправка Відправлення в пункті прийому та видачі, що є форматом відділення, розташованого на території діючого підприємства (продуктовий магазин, магазин одягу / дому / будматеріалів магазин, міні-маркет, аптека тощо), де можна забрати або відправити лише відправлення оголошеною вартістю менше 5 000 злотих, вагою не більше 30 кг на ярлик адреси / накладну, для яких максимальна довжина однієї сторони Відправлення не перевищує 120 см. Якщо Відправлення не забирається Одержувачем протягом 5 календарних днів, воно передається до найближчого Відділення.

**4.9.** Детальні правила доставки відправлень за вказаною адресою

**4.9.1.** У разі доставки Відправлення на адресу Адресата, Адресат отримує SMS-повідомлення на вказаний Відправником номер телефону про заплановану дату доставки Відправлення. Адресат зобов'язаний забезпечити доставку Відправлення у зазначену дату.

**4.9.2.** У разі доставки, здійсненої на адресу адресата, за відсутності адресата або члена родини, уповноваженого отримати Відправлення, відправлення пересилаються Оператором до відділення або камери зберігання посилок, де їх можна отримати на відповідних умовах для даного способу збору. Посилку можна забрати протягом 7 днів з моменту повідомлення Одержувача про можливість отримання, після чого вона повертається Відправнику без попереднього повідомлення.

**4.9.3.** Доставка відправлення відбувається за адресою адресата, але не включає відправлення, яке переміщується Оператором в межах приміщення за вказаною адресою.

**4.9.4.** Оператор не зобов'язаний перевіряти особу, яка отримує посилку за адресою адресата. Вважається, що особа, яка отримує посилку за адресою адресата, має право на її отримання.

**4.9.5.** При отриманні посилки Адресатом, членом його родини або іншою уповноваженою особою Оператор може вимагати розписку. У цьому випадку відмова від підтвердження отримання Відправлення розглядається як відмова від прийняття Відправлення.

**4.9.6.** У разі доставки Відправлення, для якого було замовлено послугу доставки тільки в руки Одержувача, Одержувач на вимогу представника Оператора зобов'язаний надати документ, що посвідчує особу. У разі відсутності такого документа представник Оператора може відмовити у видачі Відправлення.

**4.9.7.** У разі доставки Відправлення, вміст якого може бути передано лише повнолітній особі, Одержувач на вимогу представника Оператора зобов'язаний надати документ, що підтверджує вік. У разі відсутності такого документа представник Оператора може відмовити у видачі Відправлення.

**4.9.8.** Час присутності представника Оператора за адресою доставки у зв'язку з доставкою Відправлення не повинен перевищувати 15 хвилин.

**4.9.9.** Доставка Відправлення за вказаною Адресою можлива, якщо є можливість доїхати за вказаною Адресою та доїхати до цієї Адреси на автомобілі на відстані не більше 50 м.

**4.9.10.** Доставка Відправлення за вказаною адресою можлива лише для Відправлень вагою до 30 кг.

**4.9.11.** В рамках одного пакувального ярлика/ накладної можливе перенесення терміну доставки на 5 робочих днів. Якщо Відправлення не було доставлено протягом 5 робочих днів, воно передається до найближчого Відділення.

**4.9.12.** Доставка Відправлення за вказаною Адресою, якщо платником є Одержувач, можлива у разі готівкового розрахунку до вартості Відправлення 5000,00 злотих або у разі безготівкового розрахунку - будь-якої вартості.

**4.9.13.** Умови доставки посилок кур'єрами InPost можна знайти на [inpost.pl](http://inpost.pl).

**4.10.** Детальні умови доставки посилок до Поштомоту

**4.10.1.** У разі доставки Відправлення до Поштомоту, максимально допустима вага Відправлення становить 25 кг, а розміри - 40 \* 30 \* 60 см. Вартість відправлення, доставленого в камеру зберігання посилок, не може перевищувати 5000,00 злотих.

**4.10.2.** Якщо відправлення не відповідає вазі або розмірам відправлення, прийнятним для отримання в камері відправлення, воно буде направлено до найближчого відділення.

**4.10.3.** Доставка до поштомоту посилок може включати максимум одне відправлення на одну адресну етикетку/накладну.

**4.10.4.** Після розміщення відправлення в скриньку ящика посилок, одержувач отримує SMS-повідомлення.

**4.10.5.** Для того, щоб отримати Відправлення в поштомоті, необхідно встановити мобільний додаток Оператора та авторизуватися за номером мобільного телефону, вказаним як номер Адресата.

**4.10.6.** Для того, щоб отримати Відправлення з Пакету відправлень за допомогою мобільного додатку Оператора на телефоні Одержувача, необхідно вимкнути функції Bluetooth, геолокації та мобільного Інтернету.

**4.10.7.** У разі оплати Відправлення Одержувачем перед отриманням Відправлення необхідно оплатити його за допомогою банківської карти

в мобільному додатку Оператора. ;

**4.10.8.** Відправлення, що доставляються шляхом здачі до поштомоту, забираються Адресатом після введення отриманого від Оператора номера телефону та коду доступу, дані якого дозволяють відкрити поштомот і отримати посилку. Оператор не несе відповідальності за отримання Відправлення в поштомоті неуповноваженою особою у разі розголошення або втрати даних квитанції Адресатом. Посилку можна забрати протягом 7 днів з моменту повідомлення Одержувача про можливість отримання, після чого вона повертається Відправнику без попереднього повідомлення.

**4.10.9.** Оператор розміщує відправлення у поштомоті, доки в поштомоті є вільні скриньки. У разі відсутності вільної скриньки в поштомоті, Оператор має право передати Відправлення в іншу камеру зберігання, що знаходиться поруч, змінити дату доставки або змінити форму доставки, попередньо повідомивши про це Одержувача.

**4.10.10.** Для того, щоб забрати Відправлення з поштомоту, Отримувач використовує номер телефону, наданий Одержувачем послуг, і код отримання, надісланий Оператором на цей номер телефону, вводячи їх у відповідний механізм поштомоту. Після введення необхідних даних відкриється скринька поштомоту, у якому можна отримати відправлення. Після вилучення Відправлення Адресат повинен закрити скриньку поштомоту.

**4.10.11.** Якщо протягом 2-х календарних днів з дати розміщення Оператором Відправлення у поштомоті Адресат не забере Відправлення зі скриньки поштомоту Оператор доставить відправлення до Відділення, повідомивши про це адресата.

**4.10.12.** Якщо Відправлення отримує Одержувач у Відділенні, дозвіл на отримання Відправлення перевіряється шляхом надання Оператору коду отримання, отриманого Одержувачем через SMS або електронну пошту. Посилку можна забрати протягом 7 днів з моменту повідомлення Одержувача про можливість отримання, після чого вона повертається Відправнику без попереднього повідомлення.

**4.10.13.** Розклад роздачі посилок доступний на сайті: [novapost.pl](http://novapost.pl)

**4.10.14.** Умови використання партнерських поштомотів InPost доступні на сайті [inpost.pl](http://inpost.pl).

## **5. ІНФОРМАЦІЯ, НЕОБХІДНА ДЛЯ РЕЄСТРАЦІЇ ВІДПРАВЛЕННЯ**

**5.1.** Основний тип послуги:

«3 адреси на адресу»;

«3 відділення у відділення»;

«3 адреси у відділення»;

«3 відділення на адресу»;

- «3 відділення у поштомат»;
- «3 адреси у поштомат»;
- «3 поштомоту на адресу»;
- «3 поштомоту на відділення».

## **5.2. Інформація про відправника:**

**5.2.1.** Для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців: найменування (реєстраційні дані) / прізвище, ім'я та по батькові; Адреса/відділення/камера для збору посилок; номер мобільного телефону контактної особи; Електронна пошта

**5.2.2.** Для фізичних осіб: прізвище, ім'я та по батькові; Адреса/відділення/камера для збору посилок; Номер мобільного телефону; Електронна пошта

## **5.3. Місто доставки відправлення.**

## **5.4. Інформація про одержувача:**

**5.4.1.** Для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців: найменування (реєстраційні дані) / прізвище, ім'я та по батькові; адреса (включаючи поштовий індекс), адреса/відділення/поштомат для доставки відправлення; номер мобільного телефону контактної особи; e-mail та номер телефону контактної особи;

**5.4.2.** Для фізичних осіб: прізвище, ім'я та по батькові; адреса (включаючи поштовий індекс); Адреса / Відділення / поштомат для доставки Відправлення; Номер мобільного телефону; Електронна пошта

**5.5.** Інформація про відправлення: кількість місць; фактична маса і розміри; оголошена цінність; опис змісту.

**5.6.** Платник за послуги.

**5.7.** Форма оплати (готівковий/безготівковий).

**5.8.** Можливі обрані додаткові послуги.

**5.9.** Інша інформація, яка може вплинути на якість, тривалість і вартість послуг.

## **6. ВІДПРАВЛЕННЯ, ЩО НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ ДОСТАВЦІ**

**6.1.** Відправлення, яке неможливо вручити адресату або повернути відправнику через відсутність або неправильну адресу відправника (відправлення, що не підлягає врученню), може бути розкрито Оператором, який уклав Договір на надання послуг поштового зв'язку або Договір на надання посередницьких послуг у транспортуванні вантажу з метою отримання даних, що дозволяють його доставку або повернення Відправнику.

**6.2.** Відправлення, що не підлягає доставці, також вважається неоплаченим або оплаченим на суму, нижчу від належної суми, якщо відправник відмовляється сплатити комісію за повернення відправлення або адресат відмовляється сплатити доплату.

- 6.3.** Недоставлене відправлення відкривається негайно.
- 6.4.** Недоставлені відправлення розкриває комісія у складі не менше 3 осіб, яка призначається керівником організаційного підрозділу Оператора, відповідального за недоставлені відправлення.
- 6.5.** Відправлення, що не підлягає доставці, має бути розкрито таким чином, щоб забезпечити найменше пошкодження його упаковки.
- 6.6.** Після відкриття невручного відправлення комісія перевіряє, чи нанесено на внутрішній стороні упаковки позначення адресата чи відправника та їх адреси, а якщо таких знаків немає, комісія оглядає вміст відправлення.
- 6.7.** У разі визначення комісією даних, що дають змогу вручити або повернути поштове відправлення після відповідного скріплення та проставлення на упаковці відмітки про комісійне відкриття вручається адресату або повертається відправнику.
- 6.8.** Якщо відкриття відправлення, що не підлягає доставці, не дозволяє доставити чи повернути Відправнику, або якщо Відправник відмовляється прийняти відправлення, що повертається:
- 6.8.1.** кореспонденція, що становить посилку, та її упаковка повинні бути знищені Оператором у спосіб, що унеможлиблює відновлення інформації, що міститься у посилці та на її упаковці, не раніше ніж через 60 днів з дати відкриття посилки;
- 6.8.2.** ст. 4, ст. 5 зак 1 та 3-5, ст. 6 та ст. 8-11 Закону від 20 лютого 2015 р. про знайдене майно (Зак. вісник за 2019 р., ст. 908) та ст. 187 Закону від 23 квітня 1964 р. - Цивільний кодекс (Закон. вісник 2019 р., п. 1145 і 1495 та 2020 р., п. 875).

## 7. ОПЛАТИ

- 7.1.** Тарифи на послуги поштового зв'язку визначаються згідно з Прейскурантом на послуги поштового зв'язку.
- 7.2.** Плата за брокерські послуги з перевезення вантажів визначається згідно з Прейскурантом на брокерські послуги з перевезення вантажів. **7.3.** Плата за додаткові послуги та послуги визначається згідно з чинним Прейскурантом послуг поштового зв'язку та Прейскурантом на брокерські послуги з перевезення вантажів.
- 7.4.** Оператор має право перевіряти характеристики Відправлення, зокрема розміри та вагу, з метою визначення правильності розрахунку ціни згідно з відповідним прейскурантом.
- 7.5.** Оплата за послуги здійснюється наперед під час замовлення Поштовою службою чи Посередницькою послугою перевезення вантажу Одержувачем послуги через Веб-сайт або при передачі Відправлення за вказаною Адресою чи у Відділенні.

## **8. ПРАВО ЗАСТАВИ**

**8.1.** Оператор, який уклав Договір про надання послуг поштового зв'язку з Відправником, має право звернути заставу на поштові відправлення з метою забезпечення вимог за цим Договором та відшкодування обґрунтованих додаткових витрат на надання Послуги, що виникли з причин, пов'язаних з Відправником або адресатом.

**8.2.** Закон про заставу не поширюється на Адресата відправлення є органом державної влади.

**8.3.** У разі відмови Одержувача або Відправника задовольнити забезпечену заставою вимогу Оператор, який має право застави, комісійно відкриває Посилку та починає продаж її вмісту:

**8.3.1.** Негайно - щодо речей, що швидко псуються;

**8.3.2.** Через 14 днів з моменту письмового повідомлення Адресата або Відправника про наміри продажу вмісту Відправлення - в інших випадках.

**8.4.** Сума, виручена від продажу вмісту Відправлення, перераховується Оператором поштового зв'язку Відправнику за його рахунок, за вирахуванням дебіторської заборгованості, забезпеченої заставою.

**8.5.** Оператор має право вимагати від Відправника компенсацію різниці, якщо вимоги, забезпечені заставою, перевищують суму, отриману від продажу вмісту Відправлення.

## **9. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ**

**9.1.** Оператор надає такі додаткові послуги, які є послугами з додатковою оплатою згідно з Прейскурантом на послуги поштового зв'язку або Прейскурантом на брокерські послуги з перевезення вантажів:

**9.1.1.** Зберігання означає зберігання Відправлення у Відділенні протягом 7 календарних днів, а потім протягом 23 днів на складах Оператора, не враховуючи дня прибуття до Відділення Одержувача. Протягом 7 днів, без урахування дня отримання Відправлення, відправлення зберігається без додаткових оплат. За зберігання Відправлення від 8 до 30 календарних днів стягується плата за зберігання. Якщо Відправлення не забирає Одержувач або Відправник протягом 30 календарних днів, Відправлення вважається таким, що не підлягає доставці. Оператор має право компенсувати витрати на послуги зберігання та транспортування цього Відправлення (у випадку Поштових відправлень відповідно до положень Закону про пошту).

**9.1.2.** Упаковка полягає в розміщенні Відправлення в найбільш відповідний вид упаковки, який забезпечить його надійне транспортування, зберігання та захист. Вантаж упакований в пакети із запропонованого Оператором асортименту.

**9.1.3.** Зміна адреси - полягає у зміні адреси доставки вже обробленого Відправлення в межах того ж міста або певної країни. Одержувач може бути як відправником, так і одержувачем. Послугу для одного відправлення можна замовити лише один раз.

**9.1.4.** Повернення Відправлення - послуга, що полягає у поверненні Відправлення Відправнику на підставі заявки на повернення Відправлення.

**9.1.5.** Міжнародна експрес-доставка - передбачає надання послуг з організації міжнародної доставки відправлень по Україні. Послугу надає TOB NOVA POST POLAND на підставі укладених з Оператором договорів

**9.1.6.** Відправка Відправлення з вибором інтервалу часу доставки - при замовленні Поштовою службою або брокерською послугою перевезення вантажу Послугоодержувач може вказати інтервал часу доставки Відправлення.

**9.1.7.** Перевірка одержувача вантажу - додаткова послуга, доступна бізнес-замовнику, за якої Оператор перевіряє вік одержувача при видачі вантажу за вмістом вантажу, заявленим Замовником у вигляді товару, прийнятого до торгівля для дорослих

**9.1.8.** Контроль ваги та габаритів відправлення

**9.1.9.** Доставка в той же робочий день - доступна лише в рамках послуг, що надаються на території Республіки Польща для відправлень, відправлених до 12:00 у певний день.

**9.1.10.** Скасування відправлення - послуга скасування доставки та повернення Відправлення Відправнику, яка не є відмовою споживача від договору про надання дистанційних послуг.

## **10. ПОСЛУГИ ОПЕРАТОРА**

**10.1.** Оператор пропонує такі послуги, які можуть бути оплачені додатково, якщо це зазначено в Прейскуранті на послуги поштового зв'язку або Прейскуранті на брокерські послуги з перевезення вантажів. **10.2.** «Бізнес-акаунт» — обліковий запис користувача, доступ до якого здійснюється через Веб-сайт і за допомогою якого Отримувач послуг може самостійно створювати адресні мітки та накладні, замовляти додаткові послуги тощо.

**10.3.** «Мобільний додаток» - програмне забезпечення для швидкого доступу до інформації про транспортування відправлень, яке працює на смартфонах з операційними системами Android та iOS. Мобільний додаток дозволяє створити адресні ярлики та накладні у зручній формі, знайти найближче відділення, розрахувати вартість Відправлення, відстежити його місцезнаходження, викликати кур'єра у зручний час тощо.

**10.4.** «Відновлення номера накладної» передбачає повідомлення Вантажодержувача або Відправника про номер Відправлення після направлення запиту Оператору у Відділенні та підтвердження особи.

**10.5.** «Відстеження відправлення» надає можливість відстежувати місцезнаходження Відправлення за номером Відправлення. Послугою можна скористатися на сайті або за допомогою мобільного додатку.

**10.6.** «Огляд Відправлення» - надає Одержувачу можливість розкрити упаковку та перевірити стан Відправлення на відсутність зовнішніх пошкоджень та відповідність товару замовленню у Відділенні, на спеціально відведеному для цього столі, або в місці доставки за вказаною адресою в присутності представника Оператора. Процес контролю; Відправлення не повинно перевищувати 5 хвилин на одне відправлення. Оператор. не передбачає контроль відвантаження, якщо це передбачено договором із Замовником. Огляд заборонено для таких відправлень:

a. З'єднувальні пристрої, носії інформації та механізми, що не входять до комплекту поставки (крім SIM-карт, навушників, акумуляторів, флешок (для перевірки матриці телевізора на наявність дефектів).

b. Використання наявних в упаковці витратних матеріалів (наприклад, флакони для парфумів для тестування спрею, косметичні тестові продукти).

c. Використовувати вміст Відправлення з власними речами Одержувача, включаючи носії інформації (забороняється з'єднувати, читати, копіювати).

d. Розливання паливно-мастильних матеріалів або інших рідин у вантажі, які потребують їх для використання.

e. Встановлення паролів для електронних пристроїв, які забезпечують таку функцію (телефонів, планшетів, комп'ютерів або ноутбуків),

f. Відривання заводських, рекламних та інформаційних наклейок від упаковки та вмісту упаковки (крім наклейок, нанесених на упаковки комп'ютерної, електронної та оптичної продукції в місцях їх розкриття).

g. Розкриття упакованих відправлень, перше відкриття яких забезпечено одним із таких способів (дозволяється лише зовнішній огляд на наявність пошкоджень):

пломби (мішки, прошиті шнурком; металева або паперова начинка на банках, перфорація на шийці кришок на ємностях з рідиною тощо);

термозбіжна плівка (за винятком комп'ютерної, електронної,

оптичної продукції та аксесуарів, що входять до їх складу) - вид

пакувальних плівок, особливістю яких є здатність під дією



температури стискатися і приймати форму упаковки. продукт;

блістерна упаковка - контейнер або коробка, тиснена таким чином, що повторює форму та розміри предмета, що поміщається всередину, або створює контейнер, необхідний для вмісту продукту, яка виготовлена з термостійкого пластику і може мати жорстке друковане, металеве або пластикове нанесення.

поліетиленова ламінована тара - тара, в якій два або більше шарів фольги з'єднані в один під впливом високих температур, нанесеного клею або розчинника.

h. Розбирання Відправлення, за винятком випадків, пов'язаних із встановленням SIM-карти чи акумулятора, без використання інструментів, які не входять до комплекту пристрою.

i. Перевірка відправлення поза відділенням (для відправлень, які відправляються у відділення).

j. У разі доставки за вказаною адресою також заборонено:

демонтаж ящика, в який запаковано Відправлення;  
підключення до електричної мережі переносної, побутової техніки (допускається перевірка на відсутність зовнішніх дефектів та механічних пошкоджень відправлення).

У разі порушення цих умов контролю Відправлення не повертається.

**10.7.** «Інформування» означає інформування Одержувача та Відправника про час прибуття, доставки та зберігання Відправлення. Послуга надається у формі SMS-повідомлень (повідомлення в мобільному додатку або через мережу WhatsApp), телефонної або електронної розмови на основі договірних відносин з Оператором.

**10.8.** «Зміна даних» дозволяє Відправнику змінювати дані, зазначені в адресному ярлику / транспортній накладній, з моменту їх створення до отримання Вантажодержувачем Відправлення. Послугу можна замовити у відділенні (в регіоні Відправника або Одержувача; список міст, що належать до даного регіону можна отримати, зателефонувавши в контакт-центр) або у персонального менеджера, залишивши заповнену заявку на сайті ; самостійно вносити зміни в обліковий запис компанії / мобільний додаток / API; за телефоном контакт-центру. Послуга недоступна для замовлення в день доставки відправлення за адресою одержувача.

**10.9.** «Онлайн-платіж» дає можливість оплатити Поштові послуги, брокерські послуги з перевезення вантажів або додаткові послуги в мобільному додатку, в обліковому записі компанії та на Сайті за допомогою технології «Інтернет-еквайринг» (при цьому договір про надання коштів послуги з переказу за технологією «Інтернет-еквайринг» укладається суб'єктом господарювання з установою фінансового партнера.

**10.10.** «Відмова отримати Відправлення» надає Відправнику та Одержувачу можливість відмовитися від отримання Відправлення. Відмова вважається поданою, якщо Відправник та Одержувач відправлення надали її письмово у Відділенні, по телефону або електронною поштою (в тому числі в кабінеті компанії, в мобільному додатку). Після відмови Відправника або Одержувача отримати Відправлення, Відправлення вважається незатребуваним.

## **11. ПРАВИЛА ЩОДО ПРЕДМЕТІВ І РЕЧОВИН, ЯКІ НЕ МОЖУТЬ БУТИ ВМІСТОМ ВІДПРАВЛЕННЯ**

**11.1.** Поштове відправлення не може містити:

- a.** Готівка, в тому числі іноземна валюта, цінні папери, платіжні картки та інші платіжні засоби;
- b.** Предмети злочинного походження;
- c.** Вогнепальна та пневматична зброя та її частини, боєприпаси, холодна зброя, предмети, що імітують вогнепальну та холодну зброю, інші предмети, спеціально призначені для нападу та оборони (пістолети, шпильки, балончики з рідинно-паралізуючою дією, порох, кастети, кинджали тощо);
- d.** Ювелірні вироби, твори мистецтва, предмети антикварної цінності та інші предмети особливої цінності;
- e.** Речовини, такі як: перекис водню, кислоти, високооктанові забруднювачі, що містять кисень (хімічні сполуки, що додаються до бензину), а також рідини та речовини в упаковках, в яких виявлено наявність небезпечних речовин, позначені знаками класів 1- 7 включно, такі як легкозаймисті речовини, легкозаймисті та вибухонебезпечні речовини, радіоактивні речовини та інші небезпечні предмети з відповідним маркуванням («вибухові матеріали та речовини», «гази», «легкозаймисті рідини», «самозаймисті речовини», «токсичні та інфекційні речовини»), «окислювальні речовини», «радіоактивні», «їдкі та корозійні речовини», «інші небезпечні речовини та продукти»), канцерогенні речовини та будь-які речовини, які можуть загрожувати життю чи здоров'ю людини;
- f.** Балони з рідиною або газом, у тому числі вогнегасники всіх типів (крім порожніх балонів без вентиля);
- g.** Ємності з рідинами без етикеток (наклейок) виробника з інформацією про назву речовини, її властивості та умови зберігання, з ознаками псування, слідами витоку, неприємного запаху, упаковані неналежним чином; якщо рідина має хімічні властивості, необхідне відповідне маркування;
- h.** Люмінесцентні лампи та інші вироби, що містять ртуть або азбест,

і вироби з них (труби, шифер тощо);

**і.** Акумулятори б/у, в т.ч. для автомобілів, мотоциклів, сільськогосподарської техніки. Нові акумулятори для автомобілів, мотоциклів, сільгосптехніки, контакти яких закриті заводськими пластиковими кришками (як із заводською упаковкою, так і без), можна перевозити тільки за/з адреси.

**і.** Тварини, комахи, останки тварин, необроблені шкури, прах або останки людини, органи, тканини та рідини організму людини та тварин та інші біологічно активні об'єкти,

**к.** Живі рослини, особливо ті, що потребують особливих умов транспортування;

**л.** Тютюнові вироби, електронні сигарети та їх частини,

**м.** Харчові продукти, що потребують особливого температурного режиму або з терміном зберігання до 5 діб (термін придатності вказується на упаковці), охолоджені або заморожені продукти, молочні продукти, овочі та фрукти. Перевезення інших харчових продуктів може бути додатково обмежено для територій, на які діють обмеження або вказівки щодо ембарго, карантину тощо, як це визначено державними органами.

**н.** Лікарські засоби та засоби гігієни, що потребують особливих умов зберігання та транспортування, спирт етиловий, ветеринарні імунобіологічні засоби.

**о.** Наркотичні засоби, наркотичні речовини, речовини конопель (крім дозволених до продажу), психотропні та психоактивні речовини та подібні речовини, зокрема підлягають особливому контролю згідно з чинним законодавством.

**р.** Ароматизатори та предмети, які виділяють запахи, є брудними та можуть завдати шкоди іншим об'єктам або здоров'ю людей чи тварин (включно з готовою їжею, сильно забрудненими частинами, предметами в маслі чи інших корозійних речовинах, бактеріях і живих вірусах, токсичних речовинах).

**с.** Інші предмети, які заборонені чинним законодавством.

**11.2.** Розрахунок неприйнятної вмісту відправлень є зразковим і неповним каталогом.

**11.3.** До перевезення дозволено:

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

**б.** Хімічні речовини, марковані II і III класами небезпеки в тарі (упаковці) підприємства-виробника, що допускаються до транспортування:

фарби: в металевій тарі місткістю не більше 10 л (без обмеження кількості);

аерозолі та спреї: балончики з фарбами, побутовою, будівельною, косметикою та автохімією ємністю до 1000 мл; медичні, антисептичні, дезінфікуючі та мийні засоби з вмістом спирту до 70% включно в пластиковій та металевій тарі місткістю не більше 10 л; парфумерно-косметична продукція з вмістом спирту до 70% у скляній та пластиковій упаковці;

алкогольні напої з вмістом спирту до 70 % у скляній та іншій тарі місткістю не більше 5 л; автомобільні мастила (моторні, трансмісійні) без обмеження об'єму тари.

біологічний матеріал людини у вигляді мазка (в тому числі з ротової порожнини); для лікарських засобів, антисептиків, дезінфекційних та мийних засобів з вмістом спирту до 70 % включно в пластиковій та металевій тарі місткістю не більше 10 л.

**11.4.** Оператор має право відмовити у прийнятті відправлення, зміст якого дозволяє надання послуг поштового зв'язку або брокерську передачу товарів відповідно до Регламенту та чинного законодавства.

**11.5.** Оператор має право на умовах, викладених у цих Правилах та чинних нормативних актах, контролювати вміст Відправлення, не приймати його, повертати та відмовлятися від послуги, якщо є підозра, що вміст Відправлення є неприйнятним.

**11.6.** Прийняття посилки Оператором не означає, що Оператор перевіряє її вміст і що виконання Поштової служби є прийнятним щодо конкретного вмісту посилки. Оператор не зобов'язаний перевіряти вміст Відправлення.

**11.7.** Якщо Оператор виявляє рєзкриває, що Відправлення містить або може містити контент, який є злочинним шляхом або не допущений до торгівлі відповідно до чинного законодавства, Оператор повідомляє про це відповідні служби або державні органи.

**11.8.** У разі прийняття Оператором рішення про відмову в наданні Послуги поштового зв'язку (у тому числі у разі розірвання договору, припинення надання Послуги або повернення Відправлення) Оператор має право повернути відправлення за рахунок Відправника. , а в обґрунтованих випадках, дозволених законом, - знищити Відправлення за рахунок Відправника або передати його відповідним державним службам чи органам.

У разі виявлення недопустимого вмісту Посилки Оператор стягає з Відправника будь-які витрати на обробку такої Посилки, включаючи зокрема, але не виключно, витрати на обробку, зберігання, утилізацію, перевірку, виконання рішень компетентних органів стосовно Посилки, забезпечення вмісту, повернення. Оператор може утримати належні йому суми з винагороди, сплаченої Відправником за Послугу, а також, в ситуаціях ? зробити забезпечення у вигляді затримання Посилки. Оператор може вимагати від Відправника відшкодування витрат понад суми відрахувань на загальних умовах.

**11.9.** Якщо Посилка перевіряється Оператором, перевірка повинна проводитися в присутності Відправника, а якщо це неможливо - особами, визначеними Оператором відповідно до чинного законодавства. Відправлення, перевірене Оператором, буде позначено чіткою інформацією про те, що Відправлення перевірено.

**11.10.** У випадку, якщо внаслідок того, що Відправлення містить

**NOVA POST**

неприйнятний вміст, Оператор, його співробітник або третя особа зазнають збитків у зв'язку з наданням Поштової послуги, Відправник зобов'язаний відшкодувати такі збитки в повному обсязі.

## 12. ЗАЯВЛЕНА ВАРТІСТЬ ВІДПРАВЛЕННЯ

**12.1.** Оголошеною цінністю є вартість Відправлення, заявлена Відправником у накладній. Оголошена вартість повинна дорівнювати фактичній (ринковій) вартості Відправлення

**12.2.** Обмеження допустимих для здійснення поштової служби або посередницької послуги з перевезення вантажів оголошеної цінності:

- a.** Відправлення вагою до 30 злотих (включно) - до 15 000 (п'ятнадцяти тисяч) злотих;
- b.** доставка з/до поштомату- до 5000 (п'яти тисяч) злотих.

## 13. СКАРГИ

**13.1.** У разі невиконання або неналежного виконання послуг поштової служби чи брокерської послуги з перевезення вантажів, право на подання претензії мають:

**13.1.1.** Замовник;

**13.1.2.** Адресат - якщо Відправник відмовляється від права пред'являти претензії або якщо Відправлення доставлено Адресату.

**13.2.** Відправник або Адресат може подати скаргу в будь-якому Відділенні Оператора, а також в електронній формі відповідно до положень цього Регламенту.

**13.3.** Скарга може бути подана не пізніше ніж протягом 12 місяців з моменту відвантаження посилки.

**13.4.** Скарги подаються в письмовій, електронній або усній формі до протоколу до відділення Оператора.

**13.5.** Подати скаргу засобами електронного зв'язку можна на електронну адресу Оператора: [support@nova-poshta.pl](mailto:support@nova-poshta.pl)

**13.6.** Подання скарги засобами електронного зв'язку із зазначенням електронної адреси скаржника означає згоду на доставку листів щодо розгляду скарг засобами електронного зв'язку на електронну адресу, вказану скаржником.

**13.7.** Скарга повинна містити:

- a.** ім'я та прізвище відправника чи адресата або ім'я та адреса для кореспонденції або адресу місцезнаходження відправника чи адресата, надалі - рекламодавець; **b.** предмет скарги;
- c.** дата та місце відвантаження посилки;
- d.** номер документа, що підтверджує оприбуткування, або номер

поштового відправлення (накладної); **е.**

обґрунтування скарги;

**ф.** розмір компенсації, про яку йдеться, - якщо позивач вимагає компенсації;

**г.** підпис заявника - у разі подання скарги в письмовій формі; **h.** дата скарги;

**і.** перелік доданих документів.

**13.8.** Скарги, подані у формі, відмінній від засобів електронного зв'язку, повинні містити:

**а.** оригінал документа, що підтверджує розміщення Відправлення, якщо такий документ виданий оператором поштового зв'язку відправника – для перевірки;

**б.** заява Відправника про відмову від права пред'являти претензії за умови, що він відмовляється від будь-яких претензій на користь Адресата;

**с.** упаковка пошкодженого Відправлення на вимогу Оператора;

**д.** заява про виявлення невидимих втрат або пошкоджень Відправлення із зазначенням обставин або доказів, що підтверджують наявність обставин, що зумовлюють вимогу про відшкодування;

**е.** зазначення обставин, що підтверджують відправлення або доставку, та зазначення доказів, що підтверджують цей факт;

**ф.** документи, що підтверджують неналежне виконання послуги доставки посилок.

**13.9.** Скарги, подані за допомогою електронних засобів зв'язку, повинні супроводжуватися копіями документів, зазначених вище. Якщо це необхідно для належного розгляду скарги, оператор поштового зв'язку може вимагати видати йому оригінали цих документів.

**13.10.** Оригінали документів повертаються позивачу під розписку в будь-який час на його вимогу. У разі відсутності запиту Оператор повертає їх не пізніше, ніж після завершення процедури розгляду скарги.

**13.11.** У разі невідповідності скарги вимогам, викладеним у Регламенті, Оператор, якщо вважає це за необхідне для належного розгляду скарги, викликає заявника для усунення недоліків протягом 7 днів з дня вручення вимоги із зазначенням обсяг цього доповнення. У заяві має бути вказівка, що неусунення недоліків у встановлений термін тягне за собою відмову в розгляді скарги. Після закінчення встановленого терміну скарга не розглядається. Строк, зазначений у попередньому реченні, не включається до строку розгляду скарги.

**13.12.** Оператор проводить претензійне та апеляційне провадження - у разі відмови у визнанні рекламації повністю або частково.

**13.13.** Скарги на невиконання або неналежне виконання Сервісу можуть бути подані:

- a. за втрату або пошкодження поштового відправлення, крім відправлення з кореспонденцією чи відправлення з оголошеною цінністю, - протягом 12 місяців з дня відправлення;
- b. за втрату або пошкодження кур'єрської посилки протягом 2 місяців з моменту відправлення посилки;
- c. за втрату Відправлення - на наступний день після закінчення кінцевого терміну, протягом якого недоставлене Відправлення вважається втраченим,
- d. за прострочення доставки Відправлення щодо гарантованої дати доставки, якщо така дата визначена Оператором - після цієї дати.

**13.14.** Претензії щодо невиконання або неналежного виконання Поштового зв'язку, подані після закінчення встановлених строків, не розглядаються, про що Оператор негайно повідомляє заявника.

**13.15.** Скарга, подана неуповноваженою особою, вважається неподаною, про що Оператор негайно повідомляє заявника, інформуючи його про можливість подання скарги уповноваженою особою.

**13.16.** Відділення Оператора, що приймає скаргу, підтверджує отримання скарги разом з доданими до неї документами, в тому числі шляхом проставлення відповідної інформації на підтвердженні відправлення посилки або поштового переказу.

**13.17.** У разі подання скарги засобами електронного зв'язку Оператор поштового зв'язку негайно надсилає електронне підтвердження про її отримання.

**13.18.** Оператор поштового зв'язку розглядає скаргу негайно та надає відповідь на скаргу протягом не більше 30 днів з дня отримання скарги.

**13.19.** Відповідь на скаргу містить:

- a. найменування Оператора, а якщо оператор визначає підрозділ, до компетенції якого відноситься розгляд скарг, - найменування цього підрозділу;
- b. посилання на правову основу;
- c. рішення про визнання або відмову у визнанні скарги повністю або частково;

у разі присудження компенсації - розмір компенсації та відомості про спосіб і дату її виплати не більше 30 днів з дня визнання скарги;

- d. прізвище, ім'я та посада працівника Оператора, уповноваженого відповідати на скаргу;
- e. у випадку поштового відправлення, інформація про право на оскарження та вказівка адреси, на яку слід подати апеляцію, а також інформація про можливість раніше, тобто до вичерпання процедури оскарження, оскаржити претензії в судовому порядку або в питання позасудового врегулювання споживчих спорів до Президента Управління електронних комунікацій,



f. фактичне та правове обґрунтування - у разі відмови у визнанні скарги повністю або частково;

g. інформація про затримання поштового відправлення, якщо скарга стосується посилки, затриманої Оператором.

**13.20.** У разі відмови у прийнятті рекламації щодо Поштового відправлення повністю або частково, скаржник може звернутися до Оператора протягом 14 днів з дня отримання відповіді на скаргу.

**13.21.** У разі оскарження рішення за скаргою, після закінчення строку, вона залишається без розгляду, про що Оператор негайно повідомляє скаржника.

**13.22.** Оператор розглядає звернення невідкладно та повідомляє заявника про результати розгляду звернення не пізніше 30 днів з дня отримання звернення.

**13.23.** Інформація про результати розгляду звернення повинна містити відомості про вичерпання порядку оскарження поштового відправлення та про право пред'являти претензії в судовому порядку або в порядку позасудового вирішення споживчих спорів до Президента. Управління електронних комунікацій.

**13.24.** Ненадання Оператором відповіді на скаргу вважається прийняттям скарги.

## **14. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ОПЕРАТОРА. КОМПЕНСАЦІЯ. НЕНАЛЕЖНЕ ВИКОНАННЯ АБО НЕВИКОНАННЯ ПОШТОВОЇ СЛУЖБИ.**

**14.1.** Правила відповідальності Оператора за невиконання або неналежне виконання послуги регулюються Цивільним кодексом, Законом про пошту, Законом про транспорт та Положенням.

**14.2.** Оператор, який уклав з Відправником договір про надання послуг поштового зв'язку або брокерських послуг з перевезення вантажів, несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання послуг поштового зв'язку або брокерських послуг з перевезення вантажів, якщо невиконання або неналежне виконання мало місце:

a. внаслідок форс-мажорних обставин;

b. з причин з вини Відправника або Адресата, що не виникли з вини Оператора;

c. через порушення Відправником або адресатом Закону про пошту, Транспортного законодавства чи Інструкції; d. через характер товару, який надсилається.

**14.3.** Оператор, посилаючись на наявність підстави, що виключає відповідальність Оператора за невиконання або неналежне виконання послуг поштового зв'язку або посередницьких послуг з перевезення вантажів, зобов'язаний надати докази її наявності.

**14.4.** Відповідальність Оператора за невиконання або неналежне

виконання послуг поштової служби або посередницької послуги з перевезення вантажів не обмежена та застосовується на загальних принципах у разі невиконання або неналежного виконання:

- a.** є наслідком делікту/делікту;
- b.** виникла з умисної вини Оператора;
- c.** є результатом грубої недбалості Оператора.

**14.5.** Претензія щодо неналежного виконання Поштовою службою чи брокерською послугою з перевезення вантажів втрачає силу внаслідок прийняття Відправлення без застережень, крім випадків, коли дефекти або пошкодження Відправлення, які неможливо помітити зовні, були заявлені уповноваженою особою. після прийняття Відправлення та не пізніше ніж через 7 днів після прийняття Відправлення Оператор повідомив Оператору про претензію з цього приводу та довів, що дефекти або пошкодження відправлення виникли в період між прийняттям Відправлення Оператором до мета виконання поштової послуги або посередницької послуги з перевезення вантажу та його доставки до адресата.

**14.6.** Повідомлення про неналежне виконання або невиконання Поштовою службою або посередницькою послугою з перевезення вантажів має бути зроблено письмово, електронною поштою на адресу: (прихована) (прихована) або усно до протоколу на адресу Відділення.

**14.7.** Оператор розглядає повідомлення про неналежне виконання або невиконання Поштовою службою чи брокерською послугою з перевезення вантажів на умовах, передбачених для рекламаційного порядку.

**14.8.** За невиконання або неналежне виконання послуг поштової служби чи брокерської послуги з перевезення вантажів підлягає наступній компенсації:

- a.** за втрату, часткову втрату або пошкодження Відправлення, що не є відправленням з кореспонденцією, - у розмірі, що не перевищує звичайної вартості втрачених або пошкоджених відправлень,
- b.** за втрату, часткову втрату або пошкодження Поштового Відправлення або Кур'єрського Відправлення з оголошеною цінністю - у розмірі, заявленому Відправником, але не вище оголошеної цінності Відправлення,
- c.** за втрату посилки з кореспонденцією - у десятикратному розмірі плати за послугу, але не менше п'ятдесятикратного розміру плати за розгляд
- d.** відправлення письмової кореспонденції як рекомендованого, зазначеного в прейскуранті універсальної послуги,
- e.** за прострочення доставки Відправлення відносно гарантованого терміну доставки - у розмірі, що не перевищує подвійного розміру плати за послуги.

**14.9.** У разі ненадання Поштової послуги або Посередницької послуги з перевезення вантажів Оператор повністю відшкодовує плату, стягнуту за Поштову службу або Посередницьку послугу з перевезення вантажів, незалежно від належної компенсації.

**14.10.** Ненадання Поштовою службою або брокерської послуги з перевезення вантажу вважається, зокрема, ситуацією втрати (у тому числі втрати або пошкодження) Відправлення.

**14.11.** За неналежне виконання Поштові послуги або брокерські послуги з перевезення вантажів розглядаються, зокрема:

**a.** Надання поштової послуги або брокерських послуг із перевезення вантажів у спосіб, що суперечить Угоді про надання поштових послуг чи брокерських послуг із перевезення вантажів, Регламенту чи чинному законодавству;

**b.** Недотримання Оператором терміну доставки відправлення з гарантованою датою;

**c.** Пошкодження відправлення.

**14.12.** У разі визнання компенсації належною вона виплачується управненій особі на вказаний нею банківський рахунок протягом 14 днів

з дня вручення остаточного рішення про надання управненій особі компенсації.

## **15. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ. ПОЗАСУДОВЕ ВИРІШЕННЯ СПОЖИВЧИХ**

### **СПОРІВ**

**15.1.** Перш ніж подавати претензії до Оператора, Користувач Сервісу або інша уповноважена особа повинна вичерпати процедуру подання скарги, якщо така є.

**15.2.** Цивільно-правовий спір між Відправником або Адресатом і Оператором може завершитися мирною угодою в порядку позасудового врегулювання споживчих спорів.

**15.3.** Процедура позасудового вирішення споживчих спорів здійснюється Президентом Управління електронних комунікацій, який у цьому відношенні є суб'єктом, уповноваженим здійснювати процедури позасудового вирішення споживчих спорів у розумінні Закон від 23 вересня 2016 року про позасудовий розгляд споживчих спорів (Закон. вісник, 1823).

**15.4.** Компетентним судом для мирного врегулювання спору зі споживачем буде Постійний третейський суд із захисту прав споживачів при Президентові Управління електронних комунікацій у порядку, визначеному Законом від 16 липня 2004 року. Закон про телекомунікації. (Закон. вісник No 171, поз. 1800) та шляхом медіаційного провадження відповідно до ст. 95 Закону про пошту

## 16. ФОРС МАЖОР

**16.1.** У разі виникнення надзвичайних обставин форс-мажорного характеру, зокрема стихійного лиха (зокрема, пожежі, повені, землетрусу, виверження вулкана), епідемії, державних обмежень (у тому числі введення надзвичайного стану), військових дій, війни, заворушення, блокування або будь-які інші обставини, які неможливо передбачити та знаходяться поза контролем Оператора, у ситуації, коли виникнення таких обставин може загрожувати безпеці Оператора, Відправника, Одержувача або організацій, залучених до реалізації Поштової послуги. або посередництво товарів або обставини такого ризику втрати можливості надавати Поштову службу чи Посередницьку послугу для перевезення товарів Оператор має право призупинити або обмежити надання Поштових послуг та/або Посередницьких послуг для перевезення вантажів на час дії цих обставин.

**16.2.** Призупинення або обмеження надання Послуг поштового зв'язку та/або брокерських послуг із перевезення вантажів, зазначених у пункті 1 цього пункту, може бути запроваджено щодо всієї території або частини території, на якій Оператор надає Послуги поштового зв'язку та/ або брокерські послуги з перевезення вантажів.

**16.3.** Зупинення або обмеження надання послуг поштового зв'язку чи брокерських послуг із перевезення вантажів, зазначених у пункті 1 цього пункту, діє на час дії обставин, що їх спричинили, з моменту введення обмежень уповноваженим державним органом або з момент оголошення Оператором призупинення або обмеження.

**16.4.** Про призупинення або обмеження надання Послуг поштового зв'язку чи посередницької послуги з перевезення вантажів, зазначених у пункті 1 цього пункту, Оператор розміщує на Веб-сайті оголошення.

**16.5.** Оператор може продовжити тривалість призупинення або обмеження надання поштових послуг або посередницьких послуг для перевезення вантажів, зазначених у пункті 1 цього пункту, на період до 10 робочих днів після закінчення обставин, що спричинили його впровадження, як оголошено на веб-сайті.

**16.6.** Призупинення або обмеження надання поштових послуг, зазначених у пункті 1 цього параграфа, виключає відповідальність Оператора за ненадані або неналежним чином виконані поштові послуги в тій мірі, в якій це спричинено призупиненням або обмеженням надання поштових послуг або брокерських послуг. для перевезення вантажів, зазначених у пункті 1 цього пункту.

**16.7.** У разі виникнення обставин, що призводять до призупинення або обмеження надання Поштових послуг або брокерських послуг з перевезення вантажів, зазначених у пункті 1 цього пункту, Одержувач послуг має право відмовитися від Поштових послуг або брокерських

послуг з перевезення товари в тій мірі, в якій на них впливає призупинення або обмеження та відмова від контракту.

## **17. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ І ТАЄМНИЦЯ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ**

**17.1.** Оператор є адміністратором персональних даних відправників, одержувачів, одержувачів послуг, у тому числі тих, хто є фізичними особами в розумінні Регламенту (ЄС) 2016/679 Європейського Парламенту та Ради від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб. щодо обробки персональних даних і вільного потоку таких даних і скасування Директиви 95/46 / ЄС (Загальний регламент захисту даних).

**17.2.** Оператор не є розпорядником персональних даних, які можуть міститися в Поштовому відправленні

**17.3.** Оператор розміщує детальну інформацію про обробку та захист персональних даних Оператором на Веб-сайті.

**17.4.** Оператор та особи, які співпрацюють з ним у наданні поштових послуг або брокерських послуг з транспортування вантажів, зобов'язані дотримуватися поштової таємниці на умовах, викладених у відповідних положеннях.

**17.5.** Поштова таємниця охоплює дані одержувачів, відправників, адресатів та інших суб'єктів, які користуються послугами поштового зв'язку, інформацію про факт і обставини надання поштових послуг або брокерських послуг з перевезення вантажів, інформацію про відправлення.

**17.6.** Обов'язок зберігати поштову таємницю не обмежений строком.

**17.7.** Порушенням обов'язку зберігати поштову таємницю є, зокрема:

- a.** розкриття або обробка інформації чи даних, на які поширюється поштова таємниця;
- b.** відкриття закритих поштових відправлень або ознайомлення з їх вмістом;

**17.8.** Надання можливості неуповноваженим особам вчиняти дії, спрямовані на здійснення дій, що становлять порушення поштової таємниці.

**17.9.** Це не є порушенням зобов'язання зберігати поштову таємницю:

- a.** вчинення дій, що порушують поштову таємницю, у випадках, передбачених законом або договором про надання послуг поштового зв'язку;
- b.** використання оператором поштового зв'язку довідок, у тому числі відомостей про суб'єктів, які користуються його послугами поштового зв'язку, та види цих послуг, якщо ці дані оприлюднюються за згодою суб'єктів, яких вони стосуються.

## **18. ДОДАТКОВІ ТА ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

**18.1.** Актуальна редакція Регламенту доступна на сайті та у його відділеннях.

**18.2.** Оператор повідомляє про зміни до Регламенту, Прейскуранту на послуги поштового зв'язку або Прейскуранту на брокерські послуги з перевезення вантажів на Сайті в термін не менше 14 днів з моменту набрання ними чинності.

**18.3.** Додатки до Положення є його невід'ємною частиною.

**18.4.** У тій мірі, в якій це не передбачено Регламентом, застосовуються положення чинного законодавства, зокрема Закон про пошту, Закон про транспорт, його імплементаційні акти та Цивільний кодекс.

**18.5.** У випадку, якщо будь-яке положення Регламенту виявиться застарілим або таким, що не відповідає чинному законодавству, решта положень Регламенту залишаються в силі.