



ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР **про надання послуг прискореного перевезення** **міжнародних експрес-відправлень**

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НОВА ПОШТА», в особі директора Тафійчука Євгена Олександровича, що діє на підставі статуту, керуючись ст. 633, 634 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу осіб отримати послуги прискореного перевезення міжнародних експрес-відправлень та інших послуг, пов'язаних прискореним перевезенням міжнародних експрес-відправлень, відповідно до положень цього Публічного договору (далі – Договір).

1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

1.1. **Відправлення** – міжнародні експрес-відправлення - належним чином упаковані міжнародні Відправлення з документами чи товарним вкладенням, які приймаються, обробляються, перевозяться будь-яким видом транспорту за міжнародним транспортним документом з метою доставки Одержувачу прискореним способом у визначений строк;

1.2. **Договір** – цей публічний договір - правочин, що встановлює відносини між Експрес-перевізником та Користувачами щодо надання послуг прискореного перевезення міжнародних експрес-відправлень а також інших додаткових послуг та сервісів, що пов'язані з прискореним перевезенням міжнародних експрес-відправлень на умовах, що встановлені Експрес-перевізником.

1.3. **Експрес-перевізник** – Товариство з обмеженою відповідальністю «Нова пошта» (ідентифікаційний код юридичної особи 31316718).

1.4. **Користувач** – фізична або юридична особа - клієнт (Відправник або Одержувач), яка користується послугами прискореного перевезення міжнародних експрес-відправлень та іншими додатковими послугами і сервісами, що пов'язані з перевезенням міжнародних експрес-відправлень Експрес-перевізником;

1.5. **Умови** – Умови надання послуг прискореного перевезення міжнародних експрес-відправлень Товариством з обмеженою відповідальністю «Нова пошта», розміщені на Сайті.

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

1.7. **Сайт** – інтернет Сайт Експрес-перевізника <https://novaposhta.ua/> та <https://novapost.com/uk-ua>

1.8. Терміни Відправник, Одержувач (адресат), Відправлення, Міжнародна експрес-накладна, Маркування (спеціальне маркування), Не витребуване (не вручене) Відправлення застосовуються у тому розумінні як це зазначено в Умовах.

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

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

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

2.3. Договір є обов'язковим для виконання Експрес-перевізником з дати його оприлюднення на Сайті.

2.4. Для Користувача Договір є обов'язковим для виконання Користувачем після приєднання Користувача до запропонованого Експрес-перевізником Договору загалом та прийняття всіх істотних умов Договору.

2.5. Приєднання Користувача до Договору відбувається без підписання письмового примірника і має юридичну силу відповідно до положень ст. 633, 634 Цивільного кодексу України. Користувач не може запропонувати свої умови Договору.

2.6. Приєднання Користувача до запропонованого Експрес-перевізником Договору загалом та прийняття всіх істотних умов Договору полягає у вчиненні Користувачем конклюдентних дій, спрямованих на отримання послуг, а саме:

2.6.1. для Відправника - передача таким Відправником Експрес-перевізнику Відправлення для надання послуг, передбачених Договором.

2.6.2. для Одержувача – звернення до Експрес-перевізника за врученням йому Відправлення у відділенні, згода на отримання Відправлення на адресі, ініціація отримання відправлення у поштоматі чи інші дії які можуть свідчити про бажання Одержувача скористатися послугами Експрес-перевізника, зокрема, але не виключно, надання Експрес-перевізнику документів, необхідних для виконання митних формальностей з Міжнародним експрес-відправленням, що адресоване Одержувачу.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

3.1. На умовах передбачених цим Договором та Умовами, Експрес-перевізник зобов'язується за плату надати Користувачу послуги прискореного перевезення міжнародних експрес-відправлень, а також інші додаткові послуги та сервіси, що пов'язані з перевезенням міжнародних експрес-відправлень, а Користувач зобов'язується забезпечити їх прийняття та оплату.

3.2. Прийняття Експрес-перевізником Відправлення для надання послуг, визначених Договором, оформлюється Міжнародною експрес-накладною, яка формується та проводиться в обліковій системі Експрес-перевізника.

3.3. Передаючи Відправлення Експрес-перевізнику для надання послуг, передбачених Договором, Відправник підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з положеннями Договору, Умовами, Політикою, тарифами, чинними на момент передачі Відправлення для його перевезення та зобов'язується їх виконувати.

3.4. Звертаючись до Експрес-перевізника за врученням йому відправлення у відділенні, погоджуючись на отримання відправлення на адресі чи ініціюючи отримання відправлення у поштоматі, вчиняючи інші дії, які можуть свідчити про бажання Одержувача скористатися послугами Експрес-перевізника, зокрема, але не виключно надання документів, необхідних для виконання митних формальностей з Відправленням, що адресоване Одержувачу, такий Одержувач підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з положеннями Договору, Умовами, Політикою, тарифами чинними на дату вручення Відправлення для його пересилання та зобов'язується їх виконувати.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

4.1. Обов'язки Експрес-перевізника:

4.1.1. виконати перевезення Відправлень;

4.1.2. забезпечити приймання, обробку, зберігання Відправлень;

4.1.3. забезпечити пред'явлення Відправлень митним органам для митного контролю та митного оформлення;

4.1.4. забезпечити декларування товарів, що переміщуються (пересилаються) через митний кордон України у Відправленнях;

4.1.4. інші обов'язки встановлені Умовами.

4.2. Права Експрес-перевізника:

4.2.1. декларувати товари, що переміщуються (пересилаються) через митний кордон України у Відправленнях, шляхом подання реєстрів (тимчасових та/або додаткових) міжнародних експрес-відправлень або, діючи в інтересах і від імені Користувача як прямий митний представник, згідно статті 11-1 Митного кодексу України, шляхом подання митної декларації за формою, встановленою чинним законодавством України. З метою виконання митних формальностей Експрес-перевізник має право, пред'являти Товарів митним органам для огляду та митного оформлення вимагати у декларанта (Користувача) надання копій документів, що посвідчують особу такого декларанта, його реєстраційний номер облікової картки платника податків (ПН, ЄДРПОУ), документи про державну реєстрацію документи,

що підтверджують митну вартість товарів, вкладених у Відправлення. Ненадання таких документів звільняє Експрес-перевізника від відповідальності за несвочасне перевезення чи невручення Відправлення Одержувачеві;

4.2.2. пред'являти Відправлення митним органам для митного контролю та митного оформлення;

4.2.3. отримати оплату (винагороду) за надані послуги та відшкодування витрат понесених у зв'язку з виконанням митних формальностей щодо Відправлень;

4.2.4. відмовити в наданні послуг у випадках встановлених Умовами;

4.2.5. самостійно встановлювати, змінювати і скасовувати перелік послуг і сервісів, що надаються відповідно до Договору та Умов і тарифи на них;

4.2.6. залучати третіх осіб для виконання своїх зобов'язань за Договором. При цьому залучення таких третіх осіб не робить їх стороною цього Договору не встановлює для них прав та обов'язків, передбачених цим Договором. Відповідальність за дії таких залучених третіх осіб несе Експрес-перевізник;

4.2.7. в односторонньому порядку змінювати положення Договору, Умов, Політики, тарифи шляхом розміщення їх Сайті;

4.2.7. після закінчення строків зберігання Невручених Відправлень обернути такі Відправлення у свою власність або знищити;

4.2.8. в односторонньому порядку відмовитися від виконання цього Договору, або призупинити його виконання, або обмежити надання послуг і сервісів за наявності підстав вважати, що надання послуг може: порушувати законодавство України; заподіяти шкоду; потягти інші несприятливі наслідки для Відправника, або Одержувача, або Експрес-перевізника, або третіх осіб, а також за наявності не ввічливої поведінки Користувача в адресу персоналу Експрес-перевізника;

4.2.9. Експрес-перевізник залишає за собою право відмовити у прийнятті, притримати, скасувати, відкласти або повернути Відправлення в будь-який час, у разі:

- якщо це вимагається відповідно до чинного законодавства;

- якщо таке Відправлення, на переконання Експрес-перевізника, може пошкодити інші Відправлення, викликати затримку їх доставки або завдати шкоду їх Відправникам або Одержувачам;

- якщо пересилання цього Відправлення заборонено чинним законодавством або порушує

Умови чи будь-які положення Договору;

- якщо у Відправника та/або Одержувача є заборгованість перед Експрес-перевізником;

- якщо обсяг та/або тип та/або опис вкладення Відправлення істотно відрізняється від обсягу, типу, опису вмісту вкладення зазначеного Відправником.

4.3. Обов'язки Користувачів:

4.3.1. до передачі Відправлення Експрес-перевізнику для його перевезення Відправник повинен ознайомитися на Сайті з положеннями Договору, Умовами, Політикою, тарифами;

4.3.2. до звернення до Експрес-перевізника за врученням йому відправлення у відділенні, до отримання відправлення на адресі чи у поштоматі, до надання документів, необхідних для виконання митних формальностей з Відправленням, що адресоване Одержувачу, такий Одержувач зобов'язаний ознайомитись з положеннями Договору, Умовами, Політикою, тарифами;

4.3.3. Відправник зобов'язаний надати інформацію необхідну для реєстрації Відправлення та створення Міжнародної експрес-накладної, в тому числі повідомити Експрес-перевізнику достовірну інформацію про вміст Відправлення. Експрес-перевізник не несе відповідальності за наслідки надання недостовірної інформації Відправником;

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

- 4.3.5. якщо це необхідно для пересилання Відправлення, Відправник зобов'язаний надати Експрес-перевізнику всі супровідні документи, необхідні для такого перевезення;
- 4.3.6. Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу про передачу Відправлення Експрес-перевізнику для пересилання, номер Міжнародної експрес-накладної та розрахункові строки доставки Відправлення вказані в такій Міжнародній експрес-накладній;
- 4.3.7. Користувач зобов'язаний своєчасно та повністю оплатити послуги Експрес-перевізника;
- 4.3.8. на вимогу Експрес-перевізника, з метою виконання митних формальностей, Одержувач зобов'язаний надати копії документів, що посвідчують особу Одержувача, його реєстраційний номер облікової картки платника податків (ПН), документи що підтверджують митну вартість товарів, вкладених у Відправлення. Одержувач, який надав ці копії документів такими діями уповноважує Експрес-перевізника діяти від імені такого одержувача як митний брокер. Одержувач вправі відмовитися від надання цих документів у випадку якщо він прийняв рішення про самостійне декларування Відправлення відповідно до норм Митного кодексу України;
- 4.3.9. Одержувач, який надав документи, необхідні для виконання митних формальностей з Відправленням, що адресоване Одержувачу, зобов'язаний оплатити вартість послуг Експрес-перевізника з декларування товарів, що імпортуються на митну територію України та пред'явлення їх митним органам, а також відшкодувати Експедитору вартість витрат понесених у зв'язку з виконанням митних формальностей;
- 4.3.10. не допускати зловживання правами при користуванні послугами (сервісами) Експрес-перевізника. При цьому, під зловживанням розуміється таке користування Послугами (сервісами), при якому будь-які треті особи та/або Експрес-перевізник зазнають або можуть невинуватих збитків, а таке користування послугами (сервісами) здійснюється не з метою задоволення власних законних потреб Користувача.
- 4.3.8. дотримуватися інших положень Договору, Політики, Умов.

4.4. Права Користувача:

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

5. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ОПЛАТА

- 5.1. За надані Експрес-перевізником послуги Користувач сплачує Експрес-перевізнику винагороду згідно з чинними тарифами Експрес-перевізника, розміщеними на Сайті.
- 5.2. Оплата вартості послуг Експрес-перевізника здійснюється Відправником під час передачі Відправлення для перевезення.
- 5.3. Відправник та Одержувач можуть домовитися про те, що оплата вартості послуг, що передбачені цим Договором може бути покладена на Одержувача в країні призначення. В такому випадку Відправник повинен повідомити про це Експрес-перевізника до або під час передачі Відправлення для перевезення. У випадку визначення платником послуг Одержувача в країні призначення, Відправник підтверджує, що він та Одержувач досягли згоди про зобов'язання такого Одержувача оплатити вартість перевезення та інших послуг, необхідних для доставки Відправлення Одержувачу і такий Одержувач оплатить їх вартість іноземному оператору, який вручатиме Відправлення Одержувачу. У випадку відмови Одержувача від Відправлення або від оплати послуг, оплата вартості таких послуг, в тому числі і послуг по поверненню Відправлення в Україну і витрат на виконання митних формальностей, пов'язаних з поверненням Відправлення Відправнику буде покладена на такого Відправника.
- 5.4. Оплата послуг Експрес-перевізника може бути здійснена третьою особою у випадку передбаченому окремим договором з Експрес-перевізником.

- 5.3. Для внесення оплати послуг Експрес-перевізник вправі залучати банки або інших надавачів платіжних послуг на договірній основі.
- 5.4. Інформація про платника та форму розрахунку зазначається в Експрес-накладній.
- 5.5. Надання Відправником Відправлення Експрес-перевізнику для його пересилання є дією, що свідчить про прийняття ним умов оплати послуг Експрес-перевізника.
- 5.6. Тарифи можуть змінюватися Експрес-перевізником в односторонньому порядку шляхом розміщення змінених тарифів на Сайті.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

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

7. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ (ФОРС-МАЖОР)

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

7.2. Обставинами непереборної сили (форс-мажором) згідно з Договором вважаються надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами примірний перелік яких визначений у ст. 14¹ Закону України «Про торгово-промислові палати в Україні».

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

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

8. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

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

9. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

9.2. Сторони домовилися, що в разі втрати або пошкодження Відправлення Користувач вправі пред'явити Експрес-перевізнику претензію.

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

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

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

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

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

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

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

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

МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ТА РЕКВІЗИТИ ЕКСПРЕС-ПЕРЕВІЗНИКА

ТОВ «НОВА ПОШТА»

Місцезнаходження/поштова адреса:

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

код ЄДРПОУ 31316718

IBAN 533314670000026005300918092

в АТ «Ощадбанк»

ПН 13167116014

Свідоцтво платника ПДВ № 100148005

Телефон інформаційної підтримки Клієнтів 0-800-500-609

Електронна пошта: corp.com@novaposhta.ua

Редакція від 01.01.2026