



Затверджено

Наказом директора ТОВ «Нова пошта»

№ 127 від 05.02.2026 р.

**Правила надання послуг  
організації перевезень великогабаритних відправлень  
Товариством з обмеженою відповідальністю  
«Нова пошта»**

**Загальна частина**

1. Ці Правила визначають особливості надання послуг організації перевезень великогабаритних відправлень Товариством з обмеженою відповідальністю «Нова пошта», а також інших додаткових послуг та сервісів, що пов'язані з наданням послуг організації перевезень великогабаритних відправлень. Якщо цими Правилами не визначено окремих особливостей надання послуг організації перевезень великогабаритних відправлень, Оператор надаватиме їх в порядку передбаченому Правилами надання послуг поштового зв'язку Товариством з обмеженою відповідальністю «Нова пошта» та чинним законодавством України.

2. У цих Правилах терміни далі вживаються в такому значенні:

відправлення - великогабаритні відправлення (вантажі) розмір та вага яких перевищують встановлені для поштових відправлень та які прийняті для організації їх перевезення в межах України відповідно до цих Правил;

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

відділення – відділення оператора або інше приміщення де від імені оператора та за його рахунок клієнтам можуть надаватися послуги організації перевезення відправлень та інші послуги, передбачені цими Правилами. З метою надання послуг організації перевезення відправлень оператор забезпечує функціонування вантажних відділень, перелік який наведено на сайті або у мобільному застосунку;

експрес-накладна - документ, створенням і проведенням якого в обліковій системі оператора завершується реєстрація відправлення, і що містить інформацію, необхідну для організації перевезення відправлення.

клієнт – користувач послуг з організації перевезення великогабаритних відправлень - фізична або юридична особа (відправник або одержувач), яка користується послугами з організації перевезення великогабаритних відправлень, що надаються за договором з оператором;

одержувач (адресат) - фізична особа або юридична особа, якій адресується відправлення;

оператор - Товариство з обмеженою відповідальністю «Нова пошта (ідентифікаційний код юридичної особи 31316718);

приймання відправлення - виробнича операція, яка полягає у передачі відправлення від відправника оператору для наступної організації його перевезення і видачі одержувачу;

реєстрація відправлення - виробнича операція, яка полягає у відображенні факту приймання відправлення для організації його перевезення в обліковій системі оператора шляхом

формування та проведення експрес-накладної;

Терміни бізнес-кабінет, вручення відправлення, мобільний застосунок, маркування, невитребуване (невручене) відправлення, партнер оператора, повідомлення про вручення відправлення, сайт, API вживаються в тому значенні в якому вони визначені Правилами надання послуг поштового зв'язку Товариством з обмеженою відповідальністю «Нова пошта».

### **Послуги, що надаються оператором**

3. Основною послугою, яка надається оператором на умовах передбачених цими Правилами, є послуга організації перевезення великогабаритних відправлень на території України (далі - основна послуга).

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

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

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

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

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

«Пункт передачі» – приймання відправлення від відправника у відділенні/ поштоматі/ пункті приймання-видачі в місті відправника та вручення цього відправлення одержувачеві у цьому самому відділенні/поштоматі/ пункті приймання-видачі.

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

5. Користуючись основними послугами, Клієнт може замовити надання йому додаткових послуг, перелік і порядок надання яких передбачено Правилами надання послуг поштового зв'язку Товариством з обмеженою відповідальністю «Нова пошта».

6. Користуючись основними послугами, Клієнт може використовувати сервіси перелік і порядок надання яких передбачено Правилами надання послуг поштового зв'язку Товариством з обмеженою відповідальністю «Нова пошта».

### **Порядок адресування відправлень**

7. При реєстрації відправлень відправник надає наступну інформацію оператору:

- прізвище, ім'я, відправника та одержувача, якщо відправник та (або) одержувач є фізичною особою, їх номери телефонів;

- найменування юридичної особи якщо відправник та (або) одержувач є юридичною особою, ідентифікаційний код (ЄДРПОУ) юридичної особи, номер телефону контактної особи;

- адреса відправника: номер та адреса відділення оператора, або найменування вулиці, найменування населеного пункту, району, області якщо приймання відправлення здійснюється оператором на адресі;

- адреса одержувача: номер та адреса відділення оператора, або найменування вулиці, найменування населеного пункту, району, області якщо вручення відправлення здійснюється оператором на адресі;

- оголошена цінність вкладення, узагальнюючий опис вкладення, кількість місць;

- хто, відправник чи одержувач є платником послуг з організації перевезення відправлення;

- перелік додаткових послуг та (або) сервісів;
- іншу (додаткову) інформацію про відправлення, яку відправник вважає за необхідне повідомити оператору.

### **Порядок реєстрації відправлення**

8. Всі відправлення, що приймаються оператором для організації перевезення, повинні бути зареєстровані в обліковій системі оператора. Реєстрація відправлень в обліковій системі оператора може бути виконана відправником електронним способом у бізнес-кабінеті, з допомогою API або через мобільний застосунок, а також самим оператором на відділенні або за адресою відправника. При реєстрації відправлення електронним способом облікова система оператора генерує номер відправлення, створює експрес-накладну та заповнений бланк Маркування.

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

10. Завершення реєстрації здійснюється шляхом проведення оператором експрес-накладної в обліковій системі оператора. Проведення оператором експрес-накладної у обліковій системі здійснюється у момент фізичного приймання відправлення оператором на відділенні чи адресі.

11. Для організації перевезення відправник надає належним чином упаковане відправлення або має можливість скористатися додатковою послугою «Пакування». Належним чином упаковане відправлення це відправлення яке упаковане відповідно до Додатку А до Правил надання послуг поштового зв'язку ТОВ «Нова пошта» або, якщо вкладення пересилається охолодженим, відповідно до Додатку Б до Правил надання послуг поштового зв'язку ТОВ «Нова пошта».

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

- паспорт громадянина України;
- паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- дипломатичний паспорт України;
- службовий паспорт України;
- посвідчення особи моряка;
- посвідчення члена екіпажу;
- посвідчення особи на повернення в Україну;
- тимчасове посвідчення громадянина України;
- посвідчення водія;
- посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон;
- посвідка на постійне проживання;
- посвідка на тимчасове проживання;
- картка мігранта;

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

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

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

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

15. Після прийняття відправлення для організації перевезення відправник зобов'язаний повідомити одержувачу номер експрес-накладної, термін доставки та ознайомити одержувача з цими Правилами.

16. Під час прийняття відправлення для організації перевезення без черг обслуговуються наступні категорії клієнтів:

- особи літнього віку (представник оператора має право перевірити пенсійне посвідчення);
- особи з інвалідністю незалежно від групи- (представник оператора має право перевірити пенсійне посвідчення або інший документ, що підтверджує інвалідність);
- особи, що супроводжують дітей віком до 3-х років;
- вагітні жінки;
- учасники бойових дій (за умови пред'явлення посвідчення учасника);
- військовослужбовці Збройних Сил України, Національної гвардії України, Служби безпеки України, Служби зовнішньої розвідки України, Державної прикордонної служби України, Міністерства внутрішніх справ України, Управління державної охорони України, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, за умови пред'явлення службового посвідчення або будь-якого іншого посвідчення, яке підтверджує, що особа в даний період часу перебуває на військовій службі;
- добровольці територіальної оборони (за умови пред'явлення відповідного посвідчення).

### **Оголошена цінність**

17. Оголошена цінність відправлень встановлюється лише у гривнях без копійок. Оголошена цінність обмежується 1 000 000 (одним мільйоном) гривень;

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

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

## Типи, розміри та гранична вага відправлень

20. Відправлення поділяються на:

«Вантаж» - відправлення вагою більше ніж 30 кг але не більше ніж 1000 кг. (фактичної чи об'ємної ваги на одне місце) довжиною – не більше ніж 300 см, шириною – не більше ніж 170 см і висотою – не більше ніж 170 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки;

«Палета» - спеціальний підтип вантажу, який являє собою складений, сформований та невід'ємно закріплений до піддону стяжними стрічками та/або стрейч плівкою, груповий однотипний товар, висотою не більше ніж 170 см і фактичною вагою не більше ніж 1000 кг (в окремих випадках, висотою не більше ніж 220 см і фактичною вагою не більше ніж 1100 кг). Вантаж повинен повністю поміщатись на піддоні з відстанню від вантажу до краю піддону не менше 5 см. Групові товари це коробки, мішки, відра, каністри, бочки, спайки пляшок та інші товари, які можна формувати в палету, з чіткими формами, рівними поверхнями та стабільною вагою, які не виступають за межі піддону та рівномірно розподіляють навантаження по всьому піддону. Товари, які не формуються в палети це не групові відправлення, великі, ВПТ, вантажі які мають нерівну поверхню, насипні матеріали без пакування.

«Шини та Диски» - відправлення яке складається з однієї або кількох шин та/або колісних дисків до транспортних засобів, машин та механізмів не в зборі. Шини та диски в зборі (шина одягнута на диск) - класифікуються як «Вантаж».

21. Розрахунок вартості послуг організації перевезення великогабаритних відправлень типу «Вантаж» відбувається з застосуванням значення фактичної або об'ємної ваги.

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

1) Об'ємна вага [кг, г] = Довжина [см] x Ширина [см] x Висота [см] / 4000;

2) Об'ємна вага [кг, г] = Об'єм [м<sup>3</sup>] x 250

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

Для розрахунку вартості перевезення береться та вага яка є більшою.

21<sup>1</sup>. Розрахунок вартості послуг організації перевезення великогабаритних відправлень типу «Палета» відбувається з застосуванням значення фактичної ваги або площі піддону.

Фактична вага відправлення типу «Палета» визначається як для відправлень типу Вантаж, а площа піддону у квадратних метрах шляхом множення значення довжини піддону на його ширину.

Для розрахунку вартості перевезення береться значення фактичної ваги та площі піддону.

21<sup>2</sup>. Для розрахунку вартості перевезення великогабаритних відправлень типу «Шини та Диски» береться тип шини чи диска та їх посадковий діаметр.

## Перелік вкладень, заборонених до перевезення

22. До перевезення у відправленнях заборонені:

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

- спортивна та пневматична зброя;
- холодна зброя та інші предмети, спеціально призначені для нападу та оборони (кастети, стилети, балончики з рідиною паралітичної дії тощо);
- засоби ініціювання вибуху, вибухові речовини або вибухові пристрої, інші боєприпаси (ракети, бомби, міни, торпеди, ручні гранати, в т. ч. страйкбольні тощо);
- люмінесцентні лампи та інші вироби, які містять у своєму складі ртуть;
- азбест та вироби з нього (труби, шифер, листи тощо);
- пероксид водню (інші його назви: перекис водню, пергідроль, гідроперит, гіперон, гідроген пероксид, лаперол), кислоти, високооктанові кисневмісні домішки (хімічні сполуки, які додаються до бензину), а також рідини та речовини в ємностях та іншій тарі з наявністю на етикетці (наклейці) виробника знаків небезпеки класів з 1-го по 7-й включно: вогнебезпечні, та легкозаймісті речовини, радіоактивні речовини й інші небезпечні відправлення з відповідним маркуванням («вибухові матеріали та речовини», «гази», «легкозаймісті рідини», «речовини, здатні до самозаймання», «речовини, що окислюють», «токсичні та інфекційні речовини», «радіоактивні матеріали»). Дозволені для перевезення речовини з маркуванням 8-го та 9-го класів небезпеки за винятком кислот;
- балони з рідиною та газом (за винятком порожніх балонів без запірної арматури та вентиля), вуглекислотні вогнегасники (маркування ВВК). Дозволені до перевезення вогнегасники порошкові (маркування ВП) та водопінні (маркування ВВП).
- саморобні (не заводського виготовлення) пристрої для акумуляції електроенергії, які не мають паспорту на весь виріб (у зібраному стані) та упаковки підприємства-виробника (з'єднані між собою електродротами чи іншими елементами), акумулятори та акумуляторні банки з відкритими клемами (без ковпачків), а також пошкоджені (мають видимі тріщини, підтікання, сліди окислення).
- автомобільні та інші акумулятори, акумуляторні банки, клеми яких закриті ковпачками (як у заводському пакуванні, так і без), дозволені для перевезення тільки з/до вантажних відділень або з/до адреси;
- отруйні рослини;
- тварини, комахи, рештки тварин, необроблене хутро, прах тварин чи людини;
- харчові продукти, якщо на планову дату доставки відповідного поштового відправлення одержувачу закінчується встановлений строк придатності таких харчових продуктів. Оператор не приймає продукти харчування, що вимагають спеціального температурного режиму або з терміном придатності, що закінчується до планової дати доставки (строки зберігання повинні бути вказані на упаковці виробника), охолоджені або заморожені продукти, молочні продукти, яйця (за винятком овочів, фруктів, ягід та зелені, які упаковані відповідно до Додатку Б до цих Правил та не несуть ризиків забруднити інші відправлення). Дозволені до перевезення охолоджені відправлення у транспортному пакуванні, яке відповідає вимогам, описаним у Додатку Б до цих Правил. Оператор не забезпечує контроль температурного режиму під час пересилання відправлень і не несе відповідальності за псування продукту внаслідок дії температури. Також може бути обмежено або заборонено пересилання відправлень з овочами, фруктами, насінням, рослинами, готовими харчовими продуктами тваринного походження у місцевостях, де оголошено особливий карантинний режим;
- алкогольні напої з вмістом спирту етилового понад 8,5 відсотка об'ємних одиниць, крім тих, що не підлягають маркуванню марками акцизного податку відповідно до податкового законодавства України, тютюнові вироби, рідини, що використовуються в електронних сигаретах, на яких відсутні марки акцизного податку встановленого зразка. Зокрема, дозволені

до перевезення алкогольні напої з вмістом спирту до 70 % у скляній та іншій тарі ємністю не більше 5 л з маркою акцизного податку встановленого зразка, звичайні (неігристи) вина та збродені напої, фактична міцність яких вища за 1,2 відсотка об'ємних одиниць етилового спирту, але не вища за 15 відсотків, на яких наявність марок акцизного податку законодавством не передбачена за умови, що етиловий спирт, який міститься у готовому продукті, має повністю ферментне (ендогенне) походження;

- лікарські засоби, які потребують особливих умов зберігання та перевезення, спирт етиловий, ветеринарні імунобіологічні засоби, мийні засоби для автозапчастин. Заборона не розповсюджується на перевезення біологічного матеріалу людини у формі мазка (у тому числі з ротової порожнини);
- біологічні агенти (мікроорганізми, віруси, біологічні токсини, частки або інші інфекційні речовини як природного походження, так генетично модифіковані, які можуть спровокувати інфекцію, алергію, токсичність або іншим шляхом створити небезпеку для людей, тварин чи рослин);
- наркотичні засоби, психотропні речовини і прекурсори, включені до переліку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 6 травня 2000 р. № 770 «Про затвердження переліку наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів» та їх аналоги;
- відправлення, які видають сильний запах, брудні та можуть завдати шкоди іншим відправленням чи здоров'ю людей або тварин (готові продукти харчування, сильно забруднені запчастини, предмети у мастилі або інших їдких речовинах, бактерії та живі віруси, отруйні речовини тощо);
- спеціальні технічні засоби негласного отримання інформації, перелік яких визначений постановою Кабінету Міністрів України від 22 вересня 2016 р. № 669 «Деякі питання щодо спеціальних технічних засобів для зняття інформації з каналів зв'язку інших технічних засобів негласного отримання інформації»;
- інші предмети, які заборонено чинним законодавством України (нестандартні предмети, які не входять в жодну з перелічених категорій, але заборонені до перевезення чинними нормативно-правовими актами);
- ємності з рідинами без етикетки (наклейки) виробника з інформацією про назву речовини, її призначення, характеристики та умови зберігання;
- ємності з рідинами, що мають ознаки пошкодження тари, слідів підтікання або неприємного запаху;
- ємності з рідинами, що замотані в гофрокартон, непрозорі плівку, скотч чи інші обгорткові матеріали або упаковані у коробки (окрім упаковки підприємства-виробника з інформацією про назву речовини та її характеристики). Якщо рідина (речовина) має хімічне походження - обов'язковим є наявність знаків безпеки.

23. Маркування небезпечних вантажів, які заборонені до приймання наведено у Додатку А до Правил надання послуг поштового зв'язку Товариством з обмеженою відповідальністю «Нова пошта».

24. Дозволені для перевезення наступні хімічні речовини з маркуванням 2-го, 3-го класів безпеки у тарі (упаковці) підприємства-виробника:

- фарби та лаки в металевих ємностях без обмежень по об'єму та кількості – тільки з/до вантажних відділень або з/до адреси;
- аерозолі та спреї, балончики з фарбами, побутовими, будівельними, косметичними засобами та автомобільною хімією ємністю до 1000 мл;

- медичні, антисептичні, дезінфікуючі та мийні засоби у пластиковій та металевій тарі, ємністю не більше 10 л;
- мийні засоби без вмісту спирту в металевій та пластиковій тарі без обмежень по об'єму тари;
- парфуми та косметичні вироби у скляній та пластиковій тарі;
- автомобільні (моторні, трансмісійні) мастила без обмеження об'єму тари.

25. Відповідальність за наявність у відправленнях, які подаються в закритому вигляді, предметів, заборонених цими Правилами для перевезення та за шкоду завдану оператору чи третім особам несе відправник.

26. У разі виникнення обґрунтованих сумнівів, що відправлення, подане для його перевезення, містить заборонені цими Правилами вкладки, оператор має право оглянути вміст відправлення у присутності відправника та за його згоди. Обов'язок доведення, що вкладення не є предметом забороненим для перевезення за цими Правилами покладається на відправника. У разі встановлення, що предмет є вкладенням, забороненим для перевезення або коли відправник відмовляється від огляду вмісту відправлення, оператор вправі відмовити в прийнятті відправлення для наступної організації його перевезення.

27<sup>1</sup>. Якщо наявність вкладень заборонених для організації перевезення буде виявлено у процесі такого пересилання, оператор вилучає відправлення з таким вкладенням з перевезення та пропонує відправнику отримати відправлення за визначеною адресою. Якщо відправник відмовляється отримати або ігнорує повідомлення оператора, оператор вправі розпорядитися цим відправленням відповідно до процедур встановлених оператором. У випадку виявлення серед вкладень заборонених до пересилання речей, які можуть бути предметом злочину, оператор повідомляє про це правоохоронні органи.

27. Оператор має право відмовити у прийнятті відправлення для організації його перевезення у разі, коли:

- вкладення в цих відправленнях за їх ознаками чи властивостями становлять небезпеку спричинення шкоди життю або здоров'ю працівників чи третіх осіб, та/або можуть призвести до забруднення чи псування (пошкодження) інших відправлень чи обладнання;
- оператор не може гарантувати під час надання послуг за цими Правилами збереження споживчих властивостей вкладень у відправленнях, що подаються для організації їх перевезення;
- упаковка відправлення не відповідає вимогам, визначеним оператором.

### **Вручення відправлень**

28. Для отримання у відділенні або на адресі відправлень оголошеною цінністю менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень одержувач зобов'язаний пред'явити оператору будь-який документ у документарній (паперовий, пластиковий) або електронній формі (з додатку ДІА шляхом сканування штрих-коду) відповідно до [переліку](#) встановленого статтею 13 Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», а саме:

- паспорт громадянина України;
- паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- дипломатичний паспорт України;
- службовий паспорт України;
- посвідчення особи моряка;

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

29. Відправлення оголошеною цінністю менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень, адресовані фізичній особі, можуть бути видані цій фізичній особі за умови пред'явлення оператору для сканування динамічного штрих-коду (картки клієнта) з мобільного застосунку якщо номер телефону та прізвище, ім'я одержувача в експрес-накладній збігаються з даними картки клієнта.

30. Для отримання відправлення з оголошеною цінністю 30 000 (тридцять тисяч) гривень і більше, одержувач зобов'язаний надати один з документів, відповідно до [переліку](#) встановленого статтею 13 Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», а також назвати СМС-код, який був надісланий оператором на номер телефону одержувача, що зазначений в експрес-накладній або, якщо СМС-код не надходить, прийнявши вхідний дзвінок від оператора на номер телефону одержувача.

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

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

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

33. Вручення відправлення оператор фіксує в обліковій системі.

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

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

- оформлену відповідно до чинного законодавства довіреність або

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

Якщо одержувачем відправлення вказана заміжня жінка, а в паспорті її родича вказано її дівоче прізвище, пред'явлення свідоцтва про шлюб такої жінки є обов'язковим.

Якщо одержувач помер, відправлення яке було йому направлено до настання смерті, може отримати особа яка пред'являє оператору оригінал свідоцтва про смерть, документ, що посвідчує родинний зв'язок з померлим та документ, що посвідчує особу яка отримує відправлення замість померлого.

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

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

37. Послуги на адресі надаються з урахуванням особливостей передбачених цим розділом.

38. Послуги на адресі надаються за таких умов:

- клієнт готовий передати оператору або отримати від оператора відправлення за адресою доставки впродовж робочого дня або у відповідний інтервал часу, на який замовлено забір чи доставку відповідно;
- представник оператора має можливість дістатися до адреси клієнта автомобілем;
- переміщення відправлення всередині приміщення клієнта оператор не виконує;

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

40. Доставка відправлення здійснюється лише до території домоволодіння одержувача. Якщо адресою одержувача є житлове приміщення в багатоквартирному будинку або нежитлове приміщення в будівлі, в якій таке приміщення не одне, доставка здійснюється до такого багатоквартирного будинку чи будівлі. Доставка відправлення до дверей квартири, іншого нежитлового приміщення здійснюється за умови замовлення додаткової послуги «До дверей».

41. Забір відправлення здійснюється біля території домоволодіння одержувача. Якщо адресою одержувача є житлове приміщення в багатоквартирному будинку або нежитлове приміщення в будівлі, в якій таке приміщення не одне, забір здійснюється біля такого багатоквартирного будинку чи будівлі. Забір відправлення біля дверей квартири, іншого

нежитлового приміщення здійснюється за умови замовлення додаткової послуги «Від дверей».

42. Якщо не замовлено послугу «Доставка особисто в руки», а оголошена цінність відправлення становить менше, ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень, відправлення може бути вручене особі, яка перебуває за адресою, що зазначена в експрес-накладній.

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

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

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

- змінилась вартість доставки через внесення змін до експрес-накладної про вагу, габарити чи вартість відправлення або адресу місце чи спосіб вручення відправлення;
- відправник додав додаткові послуги або вніс в них зміни;
- проведена зміна платника послуг з відправника на одержувача, третю особу або навпаки.

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

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

### **Терміни перевезення відправлень**

46. Оператор забезпечує перевезення відправлення згідно термінів, оприлюднених на сайті оператора за посиланням <https://novaposhta.ua/onlineorder/estimatedate>. Терміни перевезення відправлень визначаються окремо для кожного виду відправлень та залежно від географічної зони. У разі будь-яких затримок у врученні відправлення оператором із вини одержувача (черга, відсутність уповноваженої особи, відмова підписувати документи) оператор не гарантує своєчасної доставки відправлення одержувачу та не несе відповідальності за затримку доставки відправлення.

### **Строк зберігання відправлень**

47. Надіслані відправлення після їх надходження для вручення одержувачу зберігаються оператором протягом тридцяти календарних днів, наступних за днем такого їх надходження. У разі неможливості вручення одержувачу протягом цих строків відправлення, таке відправлення повертається відправнику, крім випадків, якщо відправник під час його реєстрації визначив не повертати відправлення. У разі відмови одержувача від отримання відправлення повернення відправлення здійснюється в день відмови. Протягом 7 календарних днів наступних за днем надходження відправлення у відділення одержувача за зберігання відправлень типу «Вантаж» «Шини та Диски» та 3 календарних днів для відправлень типу «Палета» плата за зберігання не нараховується.

За зберігання відправлення з 8-го по 30-й календарний день для відправлень типу «Вантаж», «Шини та Диски» та з 4-го по 30-й календарний день для відправлень типу «Палета» нараховується плата за зберігання.

У разі повернення відправлення, з відправника стягується плата за організацію перевезення згідно з встановленими тарифами оператора.

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

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

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

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

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

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

51. Відправник також має право:

- забрати відправлення, якщо воно ще не відправлено за призначенням. У такому разі відправникові повертається внесена ним плата за організацію перевезення, крім вартості послуги пакування;
- відмовитися від одержання повернутого на його ім'я відправлення, вкладення якого частково або повністю пошкоджене, з відшкодуванням завданих збитків;
- подати заяву про розшук відправленого ним відправлення.

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

53. Одержувач має право подати заяву про:

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

54. Одержувач також має право:

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

55. Заяви одержувача можуть прийматись шляхом їх подання в паперовому вигляді у

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

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

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

### **Відповідальність оператора**

56. У разі втрати оператором або повного пошкодження відправлення після приймання до організації перевезення, оператор повертає вартість послуг, сплачену клієнтом згідно з відповідною експрес-накладною і відшкодовує суму, що дорівнює оголошеній цінності відправлення, але не більше ніж фактична цінність вкладення. У разі повної компенсації за пошкодження Відправлення клієнт, на вимогу Оператора, передає Оператору Відправлення, за яке було отримано компенсацію.

57. У разі часткової втрати оператором або часткового пошкодження відправлення після приймання його для організації перевезення, оператор повертає вартість послуг, сплачену клієнтом згідно з відповідною експрес-накладною і відшкодовує клієнту узгоджену з ним суму пропорційну, частині оголошеної цінності відправлення.

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

58. У разі, якщо за результатами розгляду претензії клієнта-фізичної особи (крім фізичної особи-підприємця) оператор самостійно, у позасудовому порядку визнає свою вину у втраті чи пошкодженні відправлення або затримці пересилання, він зобов'язується додатково до суми відшкодування сплатити замовнику штраф в розмірі 29,87% від суми відшкодування.

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

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

61. Оператор не несе відповідальності за пошкодження відправлення без упаковки або в упаковці, що не забезпечує його цілісності чи не відповідає особливостям відправлення.

62. Якщо при врученні відправлення буде виявлено пошкоджене вкладення або недостачу вкладення в цілій (не ушкодженій) упаковці, відповідальність за ці пошкодження, нестачу або відсутність вкладення у відправленні несе відправник. Оператор не несе відповідальності за пошкодження вкладення, якщо виявлені пошкодження упаковки не збігаються з пошкодженнями такого вкладення.

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

64. Оператор не несе відповідальності за:

- дотримання температурного режиму під час організації перевезення чи зберігання відправлення;

- непрямі збитки або втрачену вигоду клієнта.

65. Оператор не здійснює перевірку відповідності упаковки особливостям відправлення, вимогам чинного законодавства та державним стандартам.

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

### **Забезпечення схоронності відправлень**

67. Оператор забезпечує схоронність відправлень шляхом:

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

### **Захист таємниці інформації**

68. Збереження інформації з обмеженим доступом та захист персональних даних користувачів є частиною системи безпеки оператора. Оператор, застосовуючи відповідні технічні та організаційні заходи, докладатиме всіх фізичних і технічних зусиль для захисту персональних даних від втрати, пошкодження, розголошення несанкціонованим особам, зміни чи неналежного використання. Оператор вживатиме заходів щодо захисту персональних даних одержувачів послуг, інформації про зміст відправлень, інших даних користувачів веб-сайту та мобільного додатку - в обсязі та порядку, що визначені Політикою конфіденційності.

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

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

<b>Мета</b>	<b>Перелік даних</b>	<b>Правова основа</b>	<b>Термін зберігання</b>
-------------	----------------------	-----------------------	--------------------------

<p>Пересилання відправлень</p>	<p>Прізвище та ім'я відправника або одержувача відправлення, адреси місця приймання та вручення, номери телефонів, адрес електронної пошти та інша інформація, надана відправником, одержувачем, а також підпис одержувача відправлення. Створені оператором дані: номер експрес-накладної, підтвердження доставки, дані GPS місця вручення</p>	<p>У випадку відправника:  (1) виконання та укладення контракту (стаття 6 (1) (b) GDPR);  (2) виконання юридичного зобов'язання відповідно до статті 6 (1) (c) GDPR;</p> <p>у випадку одержувача:  (1) виконання юридичного зобов'язання відповідно до статті 6 (1) (c) GDPR;  (2) законний інтерес оператора у доставці відправлення належному одержувачу (ідентифікація згідно зі статтею 6 (1) (f) GDPR</p>	<p>Протягом трьох місяців, а після сплину цього терміну персональні дані анонімізуються та зберігаються три роки в архіві</p>
<p>Виконання договорів (оферти)</p>	<p>Для фізичних осіб, які приймають договір: прізвище, ім'я, по батькові, адреса, номер телефону, адреса електронної пошти.</p> <p>Для представників юридичних осіб, від імені яких укладається договір (наприклад, працівники підприємства): прізвище, ім'я, по батькові, посада, номер телефону, адреса електронної пошти, підпис та договір, що укладається</p>	<p>Виконання контракту та його укладення (стаття 6 (1) (b) GDPR)</p> <p>Законний інтерес оператора щодо укладення та виконання контракту з іншою стороною контракту через її представника (з метою укладання, виконання, спілкування, ідентифікації, підписання документів тощо) (стаття 6 (1) (f) GDPR</p>	<p>Протягом трьох місяців, а після сплину цього терміну анонімізуються та зберігаються три роки в архіві, якщо немає необхідності зберігати дані протягом більш тривалого періоду, наприклад, для захисту правових претензій</p>

<p>Здійснення платежів та ведення бухгалтерського обліку</p>	<p>Дані, що містяться в бухгалтерських документах: прізвище, ім'я, по батькові, ЄМП, контактна інформація, номер банківського рахунку, платіжні реквізити, надані послуги та інша інформація згідно з правилами ведення бухгалтерського обліку</p>	<p>Виконання юридичного зобов'язання оператора вести належний бухгалтерський облік відповідно до статті 6 (1) (с) GDPR (Закон України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» та Податкового кодексу України)</p>	<p>П'ять років, за винятком випадків, коли є необхідність зберігати дані протягом більш тривалого періоду, наприклад, для судового захисту</p>
<p>Забезпечення безпеки посилки, що зберігаються у відділеннях та активів Компанії (відеоспостереження)</p>	<p>Відеодані (відеозапис), дата і час збору</p>	<p>Законний інтерес оператора у забезпеченні безпеки пересилання відправлень, що зберігаються у відділеннях, і безпеки активів оператора (п. 6 ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних» та стаття 6 (1) (f) GDPR)</p>	<p>Не більше 30 календарних днів, крім випадків, коли є підстави вважати, що:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) відеозапис є записом про адміністративне правопорушення, кримінальне правопорушення чи інше порушення законодавства чи порушення трудової дисципліни та/або професійної етики;</li> <li>2) відеодані необхідні для досудового або судового провадження; або</li> <li>3) запит на доступ до відеоданих отримано до закінчення терміну зберігання даних. У таких випадках дані зображення необхідно зберігати стільки, скільки необхідно для цих цілей, і знищувати,</li> </ol>

			як тільки вони більше не потрібні
Опрацювання запитів, скарг та звернень (внутрішнє адміністрування).	Ім'я, прізвище, контактні дані та будь-яка інша інформація чи документи, які надаються оператору.	Законний інтерес оператора у належному та швидкому розгляді скарг, запитів і запитів, отриманих відповідно до п. 6 ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних» та стаття 6 (1) (f) GDPR	Дані зберігаються протягом одного року після вирішення проблеми. Персональні дані можуть зберігатися протягом більш тривалого періоду часу, якщо це необхідно оператору для захисту від претензій, вимог або позовів, поданих проти неї.

Здійснення платежів та ведення бухгалтерського обліку	Дані, що містяться в бухгалтерських документах: прізвище, ім'я, по батькові, ЄМП, контактна інформація, номер банківського рахунку, платіжні реквізити, надані послуги та інша інформація згідно з правилами ведення бухгалтерського обліку	Виконання юридичного зобов'язання вести належний бухгалтерський облік відповідно до статті 6(1)(с) GDPR (Закон України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» та Податкового кодексу України)	П'ять років, за винятком випадків, коли є необхідність зберігати дані протягом більшого тривалого періоду, наприклад, для «Просудового захисту»
Забезпечення безпеки відправлень, що зберігаються у відділеннях та активів Компанії (відеоспостереження)	Відеодані (відеозапис), дата і час збору	Законний інтерес у забезпеченні безпеки посилок, що зберігаються у відділеннях, і безпеки активів Компанії (п. б ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних» та стаття 6(1)(f) GDPR)	Не більше 30 календарних днів, крім випадків, коли є підстави вважати, що: 1) відеозапис є записом про адміністративне правопорушення, кримінальне правопорушення чи інше порушення законодавства чи порушення трудової дисципліни та/або професійної етики; (2) відеодані необхідні для досудового або судового провадження; або (3) запит на доступ до відеоданих отримано до закінчення терміну зберігання даних. У таких випадках дані зображення необхідно зберігати стільки, скільки необхідно для цих цілей, і знищувати, як тільки вони більше не потрібні.

<p>Опрацювання запитів, скарг та звернень (внутрішнє адміністрування)</p>	<p>Ім'я, прізвище, контактні дані та будь-яка інша інформація чи документи, які ви нам надасте</p>	<p>Законний інтерес у належному та швидкому розгляді скарг, запитів і запитів, отриманих відповідно до п. 6 ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних» та стаття 6(1)(f) GDPR</p>	<p>Дані зберігаються протягом 1 (одного) року після вирішення проблеми. Персональні дані можуть зберігатися протягом більш тривалого періоду часу, якщо це необхідно оператору для захисту від претензій, вимог або позовів, поданих проти неї.</p>
---	--	--	---