

**Загальні умови для корпоративних клієнтів
NOVA GLOBAL CZ s.r.o.**

Дата: 01.06.2026
(далі — Умови)

Загальні положення

1.1

Ці Умови регулюють надання поштових послуг компанією NOVA GLOBAL CZ s.r.o., місцезнаходження якої знаходиться за адресою: На Порічі, 1047/26, Нове Місто, 110 00 Прага 1, Чеська Республіка, ідентифікаційний номер: 18006779, податковий номер: CZ18006779, зареєстрованою в Торговому реєстрі, який ведеться Міським судом у Празі, номер справи С 379993 (далі — **Компанія** або **Оператор**), своїм клієнтам (як визначено нижче). Ці Умови є умовами надання поштових послуг в рамках Розділу 6 Закону № 29/2000 Зб. «Про поштові послуги».

1.2

Терміни, написані з великої літери в цих Умовах, мають значення, наведені для них нижче в цьому розділі 1.2:

1.2.1

Адреса – це місце доставки або відправлення Посилки, зазначене Відправником;

Адресний ярлик (Ярлик) – це стікер, що наклеюється на посилку, згенерований представником Оператора або Клієнтом через Мобільний додаток чи Веб-сайт Оператора. Воно містить дані, що стосуються Посилки, зокрема:

Місце відправлення та доставки

Номер посилки

Контактні дані Одержувача та Відправника

Пункт призначення доставки

Обрані додаткові послуги.

1.2.2

Прайс-лист – це чинний прейскурант цін на Послуги Оператора. Прайс-лист є додатком до цих Умов і доступний на веб-сайті за посиланням <https://novapost.com/cs-cz/for-business/shipping-cost>

1.2.3

Додаткові послуги – це супутні послуги, перелічені в Розділах 6 і 7 цих Умов.

1.2.4

Клієнт – це Бізнес-клієнт, який укладає з Оператором договір про надання послуг поштового зв'язку. Як правило, Клієнтом вважається Відправник Посилки; однак, якщо ці Умови або договір про надання послуг поштового зв'язку регулюють відносини між Оператором та Одержувачем Посилки, Одержувач також вважається Клієнтом.

1.2.5

Бізнес-клієнт – це клієнт Оператора, який користується Послугами в рамках своєї підприємницької діяльності та який вступив у договірні відносини з Оператором.

1.2.6

Транспортна накладна – це бланк для внесення даних, який заповнюється представником Оператора або Відправником на Веб-сайті/у Мобільному додатку Оператора під час замовлення Відправником Поштової послуги, що надається Оператором.

Транспортна накладна має містити інформацію про Відправника відповідно до пункту 1.2.9 нижче, інформацію про Одержувача відповідно до пункту 1.2.14 нижче, а також таку інформацію про Посилку:

Оголошена вартість;

Опис вмісту Посилки для міжнародних відправлень до країн за межами ЄС (мають бути перелічені всі предмети, що становлять вміст Посилки);

Вага та габарити Посилки;

Платник послуги та спосіб оплати;

Якщо Посилка підлягає митному оформленню — інформація про те, чи сплачуватиме митні платежі Відправник під час відправлення, чи Одержувач під час доставки (умови постачання DAP або DDP Інкотермс).

1.2.7

Мобільний додаток – це програмне забезпечення Оператора, що забезпечує швидкий доступ до інформації про відправлення та відстеження доставки на смартфонах з операційними системами Android та iOS. Мобільний додаток дозволяє Клієнту зручно створювати Адресний ярлик, знаходити найближчі Відділення, розраховувати вартість Послуг, відстежувати місцезнаходження Посилки, користуватися Поштою або викликати кур'єра, а також використовувати інші функції, доступні в Мобільному додатку на поточний момент. Використання Мобільного додатка регулюється умовами використання, доступними за такими посиланнями:

iOS – <https://apps.apple.com/ua/app/nova-post/id1644647080?l=uk>;

Android – <https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.novapost>

1.2.8

Негабаритна Посилка – це посилка, фактична або об'ємна вага якої перевищує 30 кг, яку Відправник передає Оператору для доставки Одержувачу відповідно до цих Умов та Закону про поштові послуги;

1.2.9

Відправник – це особа, яка уклала з Оператором договір про надання послуг поштового зв'язку та зазначена як Відправник у Транспортній накладній, котра має містити таку обов'язкову інформацію:

Прізвище та ім'я Відправника;

Назву компанії та ідентифікаційний податковий номер (для юридичних осіб);

Номер телефону та електронну пошту;

Місце відправлення, включаючи назву країни, населеного пункту та адресу відправлення.

1.2.10

Відділення – це приміщення Оператора, де можна відправляти та отримувати Посилки, зареєстроване як об'єкт Оператора та позначене як Відділення на Веб-сайті. У Відділенні клієнти можуть:

Замовляти Поштові послуги;

Відправляти та отримувати Посилки;

Оплачувати Послуги;

Користуватися послугами пакування Посилок;

Купувати пакувальні матеріали;

Подавати письмові скарги, претензії та пропозиції;

Ознайомлюватися з Умовами надання поштових послуг;

Замовляти та оплачувати окремі Додаткові послуги;

Переглядати Прайс-лист.

1.2.11

Поштові послуги – це поштові послуги в рамках Закону про поштові послуги.

1.2.12

Робочі дні – це робочі години та дні, встановлені для кожного Відділення, Поштою та пункту PUDO, які зазначені на Веб-сайті Оператора за посиланням <https://novapost.com/uk-cz/departments?city=142473> для кожного окремого підрозділу.

1.2.13

Оператор – це Компанія; залежно від контексту, Оператор також означає уповноважену особу, яка діє від імені Оператора.

1.2.14

Одержувач – це фізична або юридична особа, зазначена як Одержувач у Транспортній накладній, котра має містити таку обов'язкову інформацію:

Прізвище та ім'я Відправника;

Назву компанії та ідентифікаційний податковий номер (для юридичних осіб);

Номер телефону та електронну пошту;

Місце доставки, включаючи назву країни, населеного пункту та адресу доставки.

1.2.16

Послуги – це Поштові послуги та/або Додаткові послуги.

1.2.17

Договір про надання послуг поштового зв'язку – це договір між Відправником та Оператором, за яким Оператор надає Відправнику Поштові послуги.

1.2.18

Веб-сайт – це офіційний веб-сайт Оператора за адресою novapost.com/en-cz. Якщо ці Умови містять посилання на Веб-сайт, вони також вважаються посиланнями на Мобільний додаток, за умови, що Мобільний додаток має ті самі функції, про які йдеться в цих Умовах.

1.2.19

Закон про поштові послуги – це Закон № 29/2000 Зб. «Про поштові послуги та про внесення змін до деяких законів (Закон про поштові послуги)» зі змінами та доповненнями.

1.2.20

Посилка – це предмет, переданий Відправником Оператору для доставки Одержувачу відповідно до цих Умов та Закону про поштові послуги. В рамках цих Умов Посилка включає як власне посилки, так і документи, зазначені в пункті 2.1 нижче, а також, якщо інше не передбачено відповідним положенням цих Умов, Негабаритну Посилку.

1.2.21

Агент – це компанія, яка діє від імені та в інтересах Національної платіжної установи Transfer24 Sp. z o.o. (у сфері надання платіжних послуг).

1.2.22

Грошовий переказ – це платіжна послуга, що полягає в прийнятті коштів уповноваженою особою та їх передачі одержувачу, визначеному платником.

1.2.23

TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ – це компанія, розташована в м. Кельце, Польща, зареєстрована в Торговому реєстрі, який ведеться Районним судом у Кельце, 10-й Комерційний відділ Національного судового реєстру, за номером KRS 0000311111, зі статутним капіталом 240 000 злотих, NIP 6572777, яка діє як національна платіжна установа, ліцензована під номером IP5/2013.

1.2.24

Пункт приймання-видачі партнера (PUDO) – це місце приймання/відправлення посилок, яким керують треті особи на основі договірних відносин з Оператором.

У пункті PUDO можуть надаватися такі послуги:

Приймання Посилки від Відправника;

Видача Посилки Одержувачу;

Доступ до поштових умов, включаючи Прайс-лист;

Додаткові послуги, якщо це узгоджено між Оператором та пунктом PUDO (наприклад, приймання Посилки з Післяплатою або Оплатою при доставці), або приймання платежів від Відправників. Якщо інше не зазначено на Веб-сайті та/або в приміщенні пункту PUDO, ці послуги в пункті PUDO не надаються.

Пункт PUDO не уповноважений приймати скарги або запити від Клієнтів щодо Оператора.

1.2.25

Оголошена вартість Посилки – це вартість вмісту Посилки, зазначена Відправником під час створення відправлення.

Гарантія відшкодування Оголошеної вартості означає, що Клієнт, який має право на компенсацію за шкоду, завдану Посилці, отримає відшкодування в повному обсязі Оголошеної вартості Посилки в разі її втрати, знищення або пошкодження відповідно до положень, викладених у цих Умовах. Гарантія відшкодування Оголошеної вартості може бути включена у вартість Посилки або може підлягати сплаті збору, розрахованого як відсоток від Оголошеної вартості, розмір якого зазначено в Прайс-листі Оператора. Якщо Прайс-лист передбачає збір на основі Оголошеної вартості, Гарантія відшкодування Оголошеної вартості застосовується лише до тих Посилок, за які цей збір було сплачено.

1.2.26

Контакт-центр – це сервісний підрозділ Оператора, відповідальний за комунікацію з Клієнтами та вирішення їхніх питань через різні канали зв'язку. Актуальні канали зв'язку завжди зазначені на Веб-сайті внизу сторінки, а також у цьому розділі:

support_cz@novapost.com (електронна пошта, доступна 24/7)

[+420 225 500 609](tel:+420225500609) (номер телефону та години роботи зазначені на Веб-сайті)

1.3

Передаючи Посилку Оператору (в тому числі, на умовах, викладених у цих Умовах, тобто у випадку міжнародної доставки до країн за межами ЄС, передаючи відкриту Посилку, яка вважається створеною як Посилка після її опломбування Оператором), Клієнт підтверджує, що ознайомився з цими Умовами та погоджується з ними.

1.4

Актуальна редакція цих Умов доступна на Веб-сайті та в кожному Відділенні, включаючи Пункти приймання-видачі партнера.

2

Каталог Поштових послуг

2.1

Оператор зобов'язаний надавати лише ті Поштові послуги, які зазначені в пункті 2.1 цих Умов. Оператор надає наступні Поштові послуги:

2.1.1

Доставка/Відправлення документів

- а) Вага: Максимально допустима вага – 1 кг;
- б) Габарити: Довжина – до 32 см, ширина – до 23 см, висота – до 2 см;
- в) Пакування: Пакування або картонний конверт повинні відповідати вимогам, викладеним у цих Умовах;
- г) Відповідальність Оператора за шкоду, завдану Посилці, суворо обмежується максимальною сумою, зазначеною в Прайс-листі або Договорі.

2.1.2

Доставка/Відправлення Посилки

- а) Вага: Максимально допустима вага – 30 кг;
- б) Габарити: Найдовша сторона не повинна перевищувати 120 см, а сума всіх сторін не повинна перевищувати 152 см;
- в) Пакування: Повинно бути прямокутної форми; пакування має відповідати вимогам, викладеним у цих Умовах;
- г) Відповідальність Оператора за шкоду, завдану Посилці, суворо обмежується максимальною сумою, зазначеною в Прайс-листі або Договорі.

2.1.3

Доставка/Відправлення Негабаритної Посилки до Відділення

- а) Вага: Максимально допустима вага – 1000 кг;
- б) Габарити: Найдовша сторона не повинна перевищувати 250 см, а сума всіх сторін не повинна перевищувати 350 см;
- в) Пакування: Повинно бути прямокутної форми; пакування має відповідати вимогам, викладеним у цих Умовах, а за необхідності — також іншим вимогам, визначеним Оператором, виходячи з характеру Негабаритної Посилки;
- г) Відповідальність Оператора за шкоду, завдану Посилці, суворо обмежується максимальною сумою, зазначеною в Прайс-листі або Договорі.

Доставка за схемою «Відділення – Відділення» є єдиним доступним варіантом доставки Негабаритних Посилок, якщо Оператор та Відправник/Одержувач не домовилися про інше окремо. Негабаритні Посилки приймаються до перевезення лише після попереднього узгодження з Оператором, з урахуванням можливостей Оператора; вартість їх доставки визначається відповідно до Прайс-листа.

2.2

Оператор надає Поштові послуги лише у варіантах, зазначених у цьому пункті 2.2 цих Умов. Оператор надає Поштові послуги в наступних варіантах:

<p>2.2.1 Адреса – Адреса: Приймання Посилки за адресою Відправника та її доставка на адресу Одержувача.</p>
<p>2.2.2 Адреса – Відділення: Приймання Посилки за адресою Відправника та її доставка Одержувачу у Відділення в місті Одержувача.</p>
<p>2.2.3 Адреса – Поштомат: Приймання Посилки за адресою Відправника та її доставка до обраного Одержувачем Поштомоту.</p>
<p>2.2.4 Адреса – PUDO: Приймання Посилки за адресою Відправника та її доставка до обраного Одержувачем пункту PUDO.</p>
<p>2.2.5 Відділення – Відділення: Приймання Посилки від Відправника у Відділенні в місті Відправника та її доставка Одержувачу у Відділення в місті Одержувача.</p>
<p>2.2.6 Відділення – Адреса: Приймання Посилки від Відправника у Відділенні в місті Відправника та її доставка на адресу Одержувача.</p>
<p>2.2.7 Відділення – Поштомат: Приймання Посилки від Відправника у Відділенні в місті Відправника та її доставка до обраного Одержувачем Поштомоту.</p>
<p>2.2.8 Відділення – PUDO: Приймання Посилки від Відправника у Відділенні в місті Відправника та її доставка до обраного Одержувачем пункту PUDO.</p>
<p>2.2.9 PUDO – Адреса: Приймання Посилки в обраному Відправником пункті PUDO та її доставка на адресу Одержувача.</p>
<p>2.2.10 PUDO – Відділення: Приймання Посилки в обраному Відправником пункті PUDO та її доставка Одержувачу у Відділення в місті Одержувача.</p>
<p>2.2.11 PUDO – Поштомат: Приймання Посилки в обраному Відправником пункті PUDO та її доставка до обраного Одержувачем Поштомоту.</p>
<p>2.2.12 PUDO – PUDO: Приймання Посилки в обраному Відправником пункті PUDO та її доставка до обраного Одержувачем пункту PUDO.</p>
<p>2.2.13 Поштомат – Адреса: Приймання Посилки від Відправника в обраному Відправником Поштомоті та її доставка на адресу Одержувача.</p>
<p>2.2.14 Поштомат – Поштомат: Приймання Посилки від Відправника в обраному Відправником Поштомоті та її доставка до обраного Одержувачем Поштомоту.</p>
<p>2.2.15 Поштомат – Відділення: Приймання Посилки від Відправника в обраному Відправником Поштомоті та її доставка Одержувачу у Відділення в місті Одержувача.</p>
<p>2.2.16 Поштомат – PUDO: Приймання Посилки від Відправника в обраному Відправником Поштомоті та її доставка до обраного Одержувачем пункту PUDO.</p>
<p>3 Загальні умови надання Поштових послуг</p>
<p>3.1 Оператор надає Поштові послуги в строки, зазначені на Веб-сайті Поштових послуг.</p>
<p>3.2</p>

Оператор надає Поштові послуги на території Чеської Республіки та за кордоном (через договірних партнерів), зокрема в країнах, перелічених на Веб-сайті. Ці Умови застосовуються до відправлення Посилок з Чеської Республіки для внутрішньої або міжнародної доставки.

3.3

Договір про надання послуг поштового зв'язку укладається виключно після прийняття Посилки Оператором до перевезення, особисто та в присутності уповноваженого представника Оператора. Умови прийняття Посилки є наступними:

Присутня Транспортна накладна на Посилку, належним чином заповнена Відправником або доповнена уповноваженим представником Оператора у Відділенні чи на Веб-сайті;

Згенеровано Адресний ярлик, наклеєний на зовнішню сторону пакування Посилки, або номер Посилки, чітко зазначений на зовнішньому пакуванні Посилки (ручкою або маркером);

Вміст відправлення перевірено уповноваженим представником Оператора (у випадку міжнародної доставки до країн за межами ЄС);

Посилка належним чином упакована відповідно до вимог цих Умов;

Пакування опломбовано уповноваженим представником Оператора або Відправником у присутності уповноваженого представника Оператора (лише у випадку міжнародної доставки до країн за межами ЄС).

В рамках цього пункту уповноважений представник Оператора також включає працівника договірного партнера, який діє від імені Оператора, в тому числі кур'єра. Це положення щодо укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку застосовується, навіть якщо оплата Поштових послуг була здійснена до укладення Договору; порядок дій у ситуаціях, коли Договір про надання послуг поштового зв'язку не було укладено, викладено нижче в цих Умовах.

3.4

Відповідно до Закону про поштові послуги Оператор не зобов'язаний укладати Договір про надання послуг поштового зв'язку з Клієнтом, якщо його умови відхиляються від цих Умов або мають на меті їх змінити.

3.5

Приймання та доставка Посилок здійснюються в Робочі дні.

4

Приймання та доставка Посилок, надання Поштових послуг.

4.1

Загальні правила замовлення Поштових послуг та передачі Посилки, вимоги до пакування Посилки.

4.1.1

Клієнт може замовити Поштову послугу:

У Відділенні (не в пункті PUDO);

Через Веб-сайт;

Через Мобільний додаток; або

Через Контакт-центр Оператора.

При цьому Клієнт повинен зазначити обраний варіант Поштової послуги, адресу Відправника та Одержувача, а також спосіб і місце доставки.

4.1.2

При замовленні Поштових послуг Відправник або уповноважений представник Оператора на основі інформації, наданої Відправником, заповнює Транспортну накладну, яка містить таку інформацію:

Інформація про Відправника:

Прізвище та ім'я Відправника;

Назву компанії та ідентифікаційний податковий номер (для юридичних осіб);

Номер телефону та електронну пошту;

Місце відправлення, включаючи назву країни, населеного пункту та адресу відправлення.

Інформація про Одержувача:

Прізвище та ім'я Відправника;

Назву компанії та ідентифікаційний податковий номер (для юридичних осіб);

Номер телефону та електронну пошту;

Місце доставки, включаючи назву країни, населеного пункту та адресу доставки.

Інформація про Посилку:

Оголошена вартість;

Опис вмісту Посилки для відправлення до країн за межами ЄС;

Вага та габарити Посилки;

Платник послуг та спосіб оплати.

Якщо Посилка підлягає митному оформленню, необхідно зазначити, чи сплачуватиме митні платежі Відправник під час відправлення, чи Одержувач під час доставки (DAP або DDP). Також мають бути зазначені будь-які інші деталі, що можуть вплинути на якість, тривалість та вартість Послуг, наприклад: умови доставки, країна походження товару та детальний опис.

Після заповнення Транспортної накладної Клієнт отримує номер Посилки, за яким можна переглядати інформацію про статус Поштової послуги.

4.1.3

Відправник повинен надати точну адресу Одержувача або адресу Поштомату чи Відділення, куди має бути доставлена Посилка. Відправник несе відповідальність за достовірність інформації, наданої для доставки Посилки.

4.1.4

Після замовлення Поштової послуги через Веб-сайт або Мобільний додаток, тобто після заповнення Транспортної накладної, Відправник зможе отримати Адресний ярлик, яке необхідно чітко та надійно закріпити на зовнішній стороні пакування; за необхідності номер Посилки має бути чітко зазначений на зовнішній стороні пакування Посилки (номер можна написати ручкою або маркером). Якщо Поштова послуга замовляється у Відділенні, Адресний ярлик генерується працівником Оператора.

Адресний ярлик, створений через Веб-сайт або Мобільний додаток, є дійсним протягом 2 днів з моменту його створення, за умови, що Посилку не було передано представнику Оператора або розміщено в Поштоматі. Після закінчення цього періоду термін дії Адресного ярлика спливає.

4.1.5

Будь-які позначки, нанесені Відправником на пакування Посилки, не повинні закривати Адресний ярлик або номер Посилки, зазначений на пакуванні, а також не повинні містити жодних даних, заборонених законом або цими Умовами.

4.1.6

Відправник повинен належним чином упакувати Посилку, щоб забезпечити доставку її вмісту в непошкодженому стані. На прохання Відправника Оператор може упакувати Посилку як Додаткову послугу.

4.1.7

У випадку міжнародної доставки до країн за межами ЄС Відправник повинен подати Посилку відкритою. У такому випадку Оператор має право перевірити вміст та пакування Посилки на відповідність цим Умовам перед укладенням Договору про надання послуг поштового зв'язку. Оператор має право відмовитися від укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку, якщо вміст Посилки або її пакування не відповідають цим Умовам.

4.1.8

Спосіб пакування Посилки повинен відповідати правилам пакування, зазначеним у цих Умовах:

Коробка повинна бути виготовлена з гофрованого картону, без деформацій, тріщин, вологих плям або розривів. Коробка повинна мати прямі ребра жорсткості.

Мінімальні габарити коробки — 11×11 см.

Скляні, керамічні та інші крихкі предмети повинні бути обгорнуті з усіх боків щонайменше трьома шарами амортизаційного матеріалу. Якщо предметів декілька, кожен з них має бути упакований окремо.

Вільний простір всередині коробки необхідно заповнити пакувальним матеріалом. Посилка не повинна рухатися всередині під час транспортування.

Документи слід покласти в картонний конверт, одяг та текстиль — у пакет для одягу. Пакування для документів та текстилю не слід використовувати для транспортування круглих, гострих або крихких предметів.

Спосіб пакування Посилки має передбачати можливість прикріпити відповідний Адресний ярлик або чітко зазначити номер Посилки на пакуванні.

4.1.9

Способи оплати Поштових послуг зазначені в цьому пункті 4.1.9 цих Умов. Клієнт зобов'язаний оплатити надання Поштових послуг відповідно до обраного типу Поштової послуги та Прайс-листа, платіжною карткою або шляхом онлайн-транзакції з використанням платіжної картки.

При замовленні у Відділенні Клієнт оплачує послугу після укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку.

При замовленні з Адреси, через Веб-сайт або Мобільний додаток, Клієнт оплачує послугу до укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку.

4.1.10

Оператор має право відмовитися від укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку або може відмовитися від уже укладеного Договору, якщо:

- а) Відправник не виконує умови надання Поштових послуг, встановлені Законом про поштові послуги або прийнятими відповідно до нього нормативними актами, а також цими Умовами;
- б) Вміст або пакування Посилки не відповідають вимогам, викладеним у цих Умовах;
- в) Адресний ярлик є неповним або неправильно заповненим, або номер Посилки нечітко зазначений на пакуванні Посилки;
- г) Транспортна накладна є неповною, неправильною або містить недостовірні дані;
- д) Посилка не відповідає параметрам, встановленим у цих Умовах для типу доставки, обраного Відправником;
- е) Пакування Посилки або видима частина її вмісту містить написи, зображення, малюнки або інші символи, що суперечать чинному законодавству або іншим нормативним актам;
- є) Поштова послуга має надаватися, повністю або частково, на території, де Оператор не уповноважений надавати таку послугу, за винятком випадків, коли Оператор уклав договір про співпрацю, що дозволяє надання таких послуг на цій території;
- ж) Приймання або перевезення Посилок чи конкретної Посилки заборонено чинним законодавством або іншими правовими нормами.

4.1.11

Оператор, уклавши Договір про надання послуг поштового зв'язку з Відправником, зобов'язаний забезпечити ідентифікацію Посилки шляхом розміщення на її пакуванні Адресного ярлика (маркування), що містить номер Посилки та інформацію про Відправника та Одержувача. Оператор фіксує інформацію про отримання оплати за Поштову послугу в платіжному документі, виданому Клієнту, в Мобільному додатку для конкретного Клієнта та у власній інформаційній системі.

4.1.12

Посилка, яку неможливо доставити Одержувачу, повертається Відправнику Оператором за запитом Відправника, поданим у Відділенні, де було передано Посилку, через Контакт-центр, Веб-сайт або Мобільний додаток. За дії, пов'язані з поверненням Посилки, Оператор вимагатиме оплату в розмірі, зазначеному в Прайс-листі (така сама ціна, як за доставку нової Посилки) або відповідно до Договору з Бізнес-клієнтом.

Невручена Посилка зберігатиметься на центральному складі Оператора протягом одного року в очікуванні її повернення за запитом Відправника; таке зберігання є безкоштовним, якщо Прайс-лист не передбачає плату за таке зберігання. Якщо ані Відправник, ані Одержувач не виявлять бажання отримати Посилку (або відправити її за ціною, зазначеною в Прайс-листі як за нову доставку, з адреси центрального складу на умовах, викладених у цих Умовах, через Контакт-центр, Мобільний додаток, Веб-сайт або Відділення) протягом одного року з дати її розміщення на центральному складі, або якщо обидва прямо відмовляться від її отримання, така Посилка вважається відправленням, яке, відповідно до Закону про поштові послуги, не може бути ані доставлене, ані повернуте, і вона може бути відкрита, продана або знищена відповідно до Закону про поштові послуги та положень цих Умов. Для Бізнес-клієнта можуть бути передбачені інші умови зберігання та повернення Посилок в окремому Договорі про надання послуг поштового зв'язку.

4.1.13

Повернута Посилка відправляється назад Відправнику на тих самих умовах, на яких вона була відправлена Одержувачу, за умови, що митні правила країни походження та/або країни Одержувача дозволяють таке повернення. Плата за повернуту Посилку стягується відповідно до Прайс-листа, включаючи будь-які збори за митні послуги.

4.1.14

Якщо Оператор відмовляється від укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку або відмовляється від уже укладеного Договору на підставах, зазначених у пункті 4.1.10 цих Умов, Посилка, якщо її вже було прийнято Оператором, повертається Відправнику. Оператор повертає Відправнику оплату за Поштову послугу, якщо її вже було сплачено, але має право вирахувати витрати на повернення Посилки або забезпечити повернення коштом Відправника відповідно до Прайс-листа Оператора (як за доставку нової Посилки). Відправник може забрати Посилку безкоштовно у найближчому до нього/її Відділенні Оператора. Якщо Відправник не забере Посилку протягом безкоштовного періоду зберігання, зазначеного в Прайс-листі або Договорі, її буде повернуто на його/її Адресу його/її коштом, якщо про це буде подано запит через Контакт-центр, Мобільний додаток, Веб-сайт або Відділення, за ціною, встановленою в Прайс-листі за доставку нової Посилки з цього Відділення на його/її Адресу; в іншому випадку з Посилкою діятимуть відповідно до пункту 4.1.12 цих Умов.

4.1.15

Якщо Одержувач не забирає доставлену Посилку протягом строку, зазначеного в Прайс-листі або Договорі, з моменту отримання Одержувачем повідомлення про готовність Посилки до отримання (SMS, електронний лист, телефонний дзвінок від представника Оператора), Посилка вважається неврученою та зберігатиметься безкоштовно протягом періоду, зазначеного в Прайс-листі або Договорі (у випадку узгодженого подовженого платного зберігання згідно з цими Умовами — не більше максимального періоду, зазначеного в Прайс-листі або Договорі). Після закінчення цього періоду Посилку буде переміщено на центральний склад Оператора та вона зберігатиметься там на умовах, зазначених у цих Умовах, доки Відправник або Одержувач не відмовиться від неї або не подасть запит на повторну доставку/повернення відповідно до пункту 4.1.12 цих Умов. Посилки, що доставляються до Відділення і не забираються Одержувачем протягом строку, зазначеного в Прайс-листі або Договорі, після повідомлення Одержувача про їх готовність до отримання, також транспортуватимуться на центральний склад на умовах, зазначених вище (якщо не було узгоджено подовжений період зберігання, як зазначено вище).

4.1.16

Оператор може відкрити Посилку після укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку лише у випадках, зазначених у Розділі 11 цих Умов.

4.1.17

Перевірка вмісту та пакування Посилки перед укладенням Договору про надання послуг поштового зв'язку для міжнародних відправлень до країн за межами Європейського Союзу є правом, а не обов'язком Оператора, і не вважається всебічною перевіркою відповідності Посилки цим Умовам, законодавству та вимогам безпеки. Прийняття Посилки Оператором не означає, що вміст Посилки або Негабаритної Посилки було перевірено та відповідає цим Умовам і чинному законодавству або іншим правовим нормам. Відправник несе повну відповідальність за вміст та пакування Посилки відповідно до чинного законодавства та інших правових норм.

4.2

Розмір та вага Посилки

4.2.1

Вартість Поштової послуги може залежати від ваги та габаритів Посилки відповідно до Прайс-листа.

4.2.2

Існує два способи визначення ваги Посилки: фактична вага та об'ємна вага. Вартість Поштових послуг, відповідно до випадків, розраховується на основі більшого з показників фактичної або об'ємної ваги відповідно до Прайс-листа.

4.2.3

Фактична вага визначається шляхом зважування Посилки на вагах.

4.2.4

Об'ємна вага визначається за зовнішніми габаритами Посилки (у випадку неправильної форми зовнішні габарити вимірюються в найбільш виступаючих точках) за такою формулою: Об'ємна вага [кг] = довжина [см] × ширина [см] × висота [см] / 4000.

4.3

Оголошена вартість Посилки

4.3.1

Оголошена вартість Посилки зазначається Відправником під час відправлення.

При відправленні до країн за межами Європейського Союзу Оголошена вартість повинна відповідати загальній вартості всіх предметів, перелічених в описі вмісту, причому вартість кожного предмета має відображати його фактичну (ринкову) вартість.

При відправленні в межах ЄС та Чеської Республіки Оголошена вартість повинна відповідати фактичній вартості вмісту Посилки.

Оголошена вартість Посилки впливає на розмір збору за Оголошену вартість відповідно до чинного Прайс-листа; якщо Прайс-лист передбачає збір за Оголошену вартість, Гарантія відшкодування Оголошеної вартості застосовується лише до тих Посилок, за які цей збір було сплачено.

Якщо Відправник зазначає Оголошену вартість, що перевищує максимально допустиму суму, встановлену Прайс-листом, збір підлягає сплаті лише в межах суми, що відповідає збору за максимальну Оголошену вартість, зазначену в Прайс-листі, а Гарантія відшкодування Оголошеної вартості обмежується цією максимальною Оголошеною вартістю, встановленою Прайс-листом.

Відповідно до Договору про надання послуг поштового зв'язку Оператор має право погодити з Бізнес-клієнтом розмір Оголошеної вартості та суму збору в інший спосіб, ніж передбачено Прайс-листом.

4.4

Детальні умови забору Посилки з Адреси

4.4.1

У випадку забору з Адреси вага однієї Посилки не повинна перевищувати 30 кг, максимальна довжина, включаючи пакування, не повинна перевищувати 120 см, а сума габаритів не повинна перевищувати 150 см, якщо інше не узгоджено Оператором та Відправником.

4.4.2

Відправник зобов'язаний забезпечити, щоб представник Оператора міг дістатися до місця, зазначеного як адреса забору, транспортним засобом, на відстань не більше 50 метрів від зазначеної адреси забору Посилки.

4.4.3

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

4.4.4

Відправник забезпечує пакування, маркування та надання інформації щодо Посилок відповідно до положень цих Умов. Відправник заповнює Транспортну накладну та генерує Адресний ярлик через Веб-сайт або Мобільний додаток і наклеює його на зовнішню сторону пакування; за бажанням можна в чіткій формі зазначити номер Посилки на зовнішній стороні пакування (номер Посилки, згенерований у Мобільному додатку або на Веб-сайті, можна написати на пакуванні ручкою або маркером).

4.4.5

Відправник зобов'язаний надати Оператору можливість прийняти Посилки, включаючи їх огляд перед укладенням Договору про надання послуг поштового зв'язку, відповідно до цих Умов, в узгоджений час (або день відправлення) та у визначеному місці.

4.5

Загальні умови доставки Посилки

4.5.1

Доставка займає від 1 Робочого дня в межах Чеської Республіки та від 5 Робочих днів при доставці за кордон. Остаточний термін доставки, якщо такий було визначено, залежить від інформації, зазначеної на Веб-сайті на дату укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку, і може коригуватися під час доставки залежно від таких факторів, як:

Подовження процедур митного оформлення;

Транспортування вантажу у вихідні або святкові дні;

Вплив форс-мажорних обставин;

Затримки на прикордонних переходах;

Затримки, спричинені компаніями-партнерами;

<p>Несплата зборів та платежів за Посилку клієнтом; Неправильна адреса доставки або номер телефону Одержувача/Відправника; А також з інших причин.</p>
<p>4.5.2 Доставка Посилок з гарантованим терміном доставки можлива на умовах, узгоджених з Клієнтом в окремому Договорі про надання послуг поштового зв'язку.</p>
<p>4.5.3 Відправник та Одержувач можуть відстежувати Посилку на Веб-сайті, ввівши номер Посилки.</p>
<p>4.5.4 Якщо Посилка не може бути доставлена вчасно до місця, зазначеного Відправником, обраним способом через пропускну здатність (наприклад, заповненість обраного Поштомата) або з інших поважних причин, Посилку буде доставлено в інше місце, в інший спосіб або в інший час, про що Одержувача буде повідомлено за допомогою SMS або телефоном на номер, зазначений Відправником. У такому випадку, якщо Посилку доставлено або вона готова до передачі Одержувачу в межах терміну доставки та в населеному пункті, зазначеному Відправником, це не вважається порушенням умов виконання Договору.</p>
<p>4.5.5 При доставці міжнародних Посилок Клієнт несе всі витрати, пов'язані з митним оформленням, а також ризик, пов'язаний з діяльністю митних та прикордонних органів щодо Посилки та її вмісту. Клієнтом, відповідальним за сплату митних платежів, податку на додану вартість та витрат, пов'язаних з митним оформленням, є Одержувач Посилки, якщо застосовується метод DAP (Delivery At Point — митні платежі сплачує Одержувач), або Відправник, якщо застосовується метод DDP (Delivered Duty Paid — митні платежі сплачує Відправник); у випадку отримання Посилки з-за кордону в Чеській Республіці клієнтом, відповідальним за сплату митних платежів та податку на додану вартість, є Одержувач Посилки (якщо застосовується метод DAP) або Відправник (якщо застосовується метод DDP).</p>
<p>4.5.6 Якщо Посилка, згідно з інформацією, наданою Відправником, або результатами огляду, проведеного перед укладенням Договору про надання послуг поштового зв'язку, містить предмети, які можуть придбати лише дорослі або особи, які досягли певного віку, Оператор може вимагати від Одержувача Посилки пред'явлення документа, що посвідчує особу та підтверджує його/її вік; такі Посилки, через необхідність перевірки віку, не можуть бути доставлені до Поштомату.</p> <p>У разі відмови пред'явити документ Оператор не видає Посилку, і Посилка зберігатиметься на центральному складі Оператора або буде повернута Відправнику за його/її запитом відповідно до положень пункту 4.1.12 цих Умов; те саме стосується Посилок, за які Одержувач, зобов'язаний сплатити митні платежі, податок на додану вартість та витрати, пов'язані з митним оформленням, відмовляється здійснити таку оплату.</p>
<p>4.5.7 Посилка може бути відправлена через пункт PUDO лише з Оголошеною вартістю до 10 000 CZK та вагою, що не перевищує 10 кг (якщо інше не передбачено договором з таким пунктом PUDO), при цьому максимальна довжина однієї сторони Посилки не повинна перевищувати 60 см.</p>
<p>4.6 Детальні правила доставки Посилок до Відділень та пунктів PUDO</p>
<p>4.6.1 Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу номер Посилки та орієнтовну дату доставки, а також ознайомити Одержувача з цими Умовами. Одержувач буде повідомлений про можливість отримання Посилки за допомогою SMS або електронного листа, надісланого на номер телефону або адресу електронної пошти, надані Відправником.</p>
<p>4.6.2 Щоб отримати Посилку, адресовану фізичній особі, у Відділенні або пункті PUDO, Одержувач повинен повідомити представнику Оператора номер Посилки або номер мобільного телефону Одержувача, після чого:</p>

Надати представнику Оператора код із SMS-повідомлення або електронного листа, надісланого представником Оператора на номер мобільного телефону Одержувача, який Відправник зазначив під час відправлення; або

Пред'явити представнику Оператора документ, що посвідчує особу Одержувача.

4.6.3

Особа, яка отримує Посилку від імені Одержувача, що є юридичною особою, повинна підтвердити свою особу представнику Оператора, пред'явивши дійсний документ, що посвідчує особу, та оригінал довіреності від юридичної особи, що уповноважує її на отримання Посилки від імені цієї юридичної особи. Якщо Посилка доставляється юридичній особі, але Одержувачем зазначено фізичну особу, застосовуються правила, викладені в пункті 4.6.2.

4.6.4

Видача Посилки без перевірки особи Одержувача за документом, що посвідчує особу, може здійснюватися, якщо Оголошена вартість Посилки становить менше 25 000 CZK, Одержувач знає номер Посилки та/або свій номер мобільного телефону та надає Оператору код підтвердження, надісланий за допомогою SMS на номер, зазначений як номер Одержувача.

4.6.5

Для отримання Посилки вартістю 25 000 CZK або більше Одержувач, окрім надання номера Посилки та/або номера мобільного телефону Одержувача, також повинен пред'явити документ, що посвідчує особу, та надати код підтвердження, надісланий за допомогою SMS або електронного листа на номер телефону або адресу електронної пошти, зазначені як номер телефону або адреса електронної пошти Одержувача.

4.6.6

Особа, не зазначена як Одержувач Посилки, може отримати Посилку після надання номера Посилки та пред'явлення коду з SMS або електронного листа, надісланого на номер телефону або електронну пошту Одержувача; це не поширюється на Посилки з Оголошеною вартістю 25 000 CZK або більше.

4.6.7

Відправлення та отримання Посилок у Відділенні можливі в робочі години Відділення.

4.6.8

До пункту PUDO можуть бути доставлені лише Посилки вагою до 10 кг та з максимальною довжиною однієї сторони, що не перевищує 60 см.

4.6.9

Посилка зберігатиметься безкоштовно протягом періоду, зазначеного в Прайс-листі або Договорі, з моменту повідомлення Одержувача про готовність Посилки до отримання (SMS, електронний лист, телефонний дзвінок від представника Оператора). Період зберігання Посилки може бути подовжено лише у Відділеннях за додаткову плату відповідно до Прайс-листа. В інших випадках можна замовити повторну доставку з Відділення до пункту PUDO, Поштомату або на Адресу за ціною, встановленою в Прайс-листі, як за доставку нової Посилки. Посилку можна отримати безкоштовно в найближчому до адреси Одержувача Відділенні Оператора протягом строку, зазначеного в Прайс-листі або Договорі, з моменту її доставки до Відділення або з моменту її передачі до Відділення після того, як Посилку не було отримано протягом встановленого періоду за іншим способом доставки (Поштомат, PUDO, Адреса).

4.7

Детальні правила доставки Посилки на зазначену Адресу

4.7.1

У випадку доставки Посилки на Адресу Одержувач отримає SMS або електронний лист на номер телефону або адресу електронної пошти, зазначені Відправником, з інформацією про запланований час доставки Посилки.

4.7.2

Якщо Посилка доставляється на Адресу, а Одержувач або член того самого домогосподарства, який може прийняти Посилку, відсутні, Оператор зобов'язаний доставити Посилку до:

- Найближчого Відділення;
- Найближчого Поштомату; або
- Найближчого пункту PUDO

за умов наявності вільного місця, що відповідатиме розміру Посилки для її зберігання відповідно до цих Умов.

4.7.3

Оператор перевіряє особу, яка отримує Посилку за Адресою, використовуючи способи, зазначені в пунктах 4.6.2 – 4.6.6 цих Умов. У випадку доставки Посилки на Адресу Одержувача, що є юридичною особою, для Посилки з Оголошеною вартістю менше 25 000 CZK достатньо, щоб номер Посилки та код із SMS або електронного листа були повідомлені представнику Оператора безпосередньо особою, яка отримує Посилку за Адресою, або телефоном контактною особою Одержувача за номером телефону, зазначеним Відправником як номер телефону Одержувача на момент доставки Посилки.

4.7.4

Якщо Одержувач приймає Посилку, Оператор має право вимагати від цієї особи підтвердження отримання. Відмова надати підтвердження доставки вважається відмовою від прийняття Посилки. У такому випадку Оператор діє так само, як і в разі неотримання Посилки Одержувачем у Відділенні, тобто зберігає Посилку відповідно до положень, викладених у пункті 4.1.12 цих Умов.

4.7.5

У випадку доставки Посилки, призначеної для вручення лише Одержувачу, Одержувач зобов'язаний на вимогу представника Оператора пред'явити документ, що посвідчує особу. Непред'явлення такого документа дає представнику Оператора право відмовити у видачі Посилки. У такому випадку Оператор діє відповідно до пункту 4.7.4 цих Умов.

4.7.6

Час, який представник Оператора проводить за Адресою для доставки Посилки, не повинен перевищувати 15 хвилин.

4.7.7

Доставка Посилки на Адресу можлива лише за умови, що до Адреси можна дістатися транспортним засобом на відстань не більше 50 метрів. Доставка Посилки на Адресу можлива лише для Посилок, які відповідають тим самим параметрам габаритів та ваги, що й Посилки, відправлені з Адреси.

4.7.8

На прохання Одержувача доставку Посилки на Адресу може бути відкладено на строк до 5 Робочих днів.

4.8

Детальні умови для Посилок, що доставляються до Поштомату

4.8.1

Посилка, що доставляється до Поштомату в Чеській Республіці або в іншій країні, до якої Оператор здійснює доставку, крім України, повинна відповідати таким вимогам:

а)

Максимально допустима вага — 10 кг;

б)

Габарити — 40 × 30 × 60 см; та

в)

Вартість Посилки не повинна перевищувати 25 000 CZK.

4.8.2

Посилка, що доставляється до Поштомату на території України, повинна відповідати таким вимогам:

а)

Максимально допустима вага — 20 кг;

б)

Габарити — 40 × 30 × 60 см; та

в)

Вартість Посилки не повинна перевищувати 5 000 CZK.

Інформація про розташування Поштоматів доступна на Веб-сайті Оператора. Актуальна інформація щодо доступності Поштоматів також публікується на Веб-сайті.

4.8.3

Доставка Посилок до Поштомату не дозволяється, якщо за одним Адресним ярликом створено більше однієї Посилки.

4.8.4

Після доставки Посилки до Поштомату Одержувач отримує SMS на номер телефону, зазначений Відправником.

4.8.5 Щоб отримати Посилку з Поштомоту, необхідно встановити Мобільний додаток Оператора та автентифікуватися за номером мобільного телефону, зазначеним як номер Одержувача/Відправника.
4.8.6 Якщо оплата за Посилку має здійснюватися Одержувачем, така оплата повинна бути здійснена банківською картою через Мобільний додаток Оператора до отримання Посилки. Детальні правила та умови використання Мобільного додатка доступні на Веб-сайті.
4.8.7 Якщо Одержувач не забере Посилку з Поштомоту протягом 48 годин з моменту її доставки кур'єром до Поштомоту, Посилку буде перенаправлено до найближчого Відділення, де вона зберігатиметься відповідно до цих Умов.
4.8.8 Якщо при отриманні Посилки, доставленої до Поштомоту, Одержувач виявить будь-яку несправність Поштомоту (включаючи труднощі з відкриттям комірки), Одержувач має право звернутися до Контакт-центру Оператора за номером телефону, зазначеним на Веб-сайті Оператора, щоб отримати необхідну допомогу.
4.8.9 Умови використання Поштомотів, які експлуатуються операторами-партнерами, доступні на веб-сайтах відповідних партнерів, посилання на які наведені на Веб-сайті Оператора.
4.9 Детальні умови для Посилок, що відправляються з Поштомоту
4.9.1 Посилка, що відправляється з Поштомоту на території Чеської Республіки, повинна відповідати таким вимогам: а) Максимально допустима вага — 10 кг; б) Габарити — 40 × 30 × 60 см; та в) Вартість Посилки не повинна перевищувати 25 000 CZK; г) У випадку міжнародної доставки до країн, які не є членами Європейського Союзу, Посилка має бути подана у відкритому пакуванні.
4.9.2 Відправлення Посилок з Поштомоту не дозволяється, якщо за одним Адресним ярликом створено більше однієї Посилки.
4.9.3 Після розміщення Посилки у Поштомоті Одержувач отримує SMS або електронний лист на номер телефону або адресу електронної пошти, зазначені Відправником.
4.9.4 Щоб відправити Посилку з Поштомоту, необхідно встановити Мобільний додаток Оператора та автентифікуватися за номером мобільного телефону, зазначеним як номер Одержувача або Відправника. Послуга замовляється шляхом вибору відповідного Поштомоту зі списку та здійснення онлайн-оплати за доставку Посилки. Якщо в обраному Поштомоті немає вільних комірок, Посилку можна відправити з будь-якого іншого Поштомоту в межах тієї самої партнерської мережі.
4.9.5 Відправник оплачує доставку Посилки банківською картою за допомогою Мобільного додатка Оператора після заповнення Транспортної накладної в Мобільному додатку. Детальні правила та умови використання Мобільного додатка можна знайти на Веб-сайті Оператора.
4.9.6

Якщо Відправник не помістить Посилку до Поштомату протягом 24 годин з моменту замовлення поштової послуги, відповідне замовлення скасовується, а сплачені кошти автоматично повертаються на рахунок, з якого було здійснено оплату послуги.

4.9.7

Якщо під час розміщення Посилки у Поштоматі Відправник виявить будь-яку несправність Поштомату (включаючи труднощі з відкриттям комірки), Відправник має право звернутися до Контакт-центру Оператора за номером телефону, зазначеним на Веб-сайті Оператора, щоб отримати необхідну допомогу.

4.9.8

Умови використання Поштоматів, які експлуатуються операторами-партнерами, доступні на веб-сайтах відповідних партнерів, посилення на які наведені на Веб-сайті Оператора.

5

Платежі

5.1

Вартість Послуг визначається відповідно до чинного Прайс-листа.

5.2

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

5.3

Вартість Поштових послуг визначається на основі параметрів Посилки, Оголошеної вартості Посилки, країни призначення та обраного варіанту Поштової послуги.

5.4

У разі прострочення оплати (або її частини) за Послугу Клієнтом на період, що перевищує строк, зазначений у Договорі, Оператор має право призупинити надання всіх Послуг до повного погашення заборгованості.

5.5

Представництво при митному оформленні та Митна обробка

Приймаючи ці Умови, Відправник та Одержувач Посилки прямо погоджуються, що NOVA GLOBAL CZ s.r.o. уповноважена діяти як непрямий представник відповідно до статей 18 та 19 Регламенту (ЄС) № 952/2013 (Митний кодекс Союзу).

NOVA GLOBAL CZ s.r.o. уповноважена діяти від власного імені, але в інтересах Відправника або Одержувача Посилки, в тому числі:

Подавати митні декларації та інші документи в рамках митного оформлення;

Взаємодіяти з митними органами;

Виконувати всі дії, пов'язані з імпортом Посилки до Європейського Союзу;

Сплачувати митні платежі, податок на додану вартість та інші збори, пов'язані з імпортом.

В інших випадках Одержувач (якщо інше положення не узгоджено в Договорі про надання послуг поштового зв'язку) зобов'язаний сплатити збір за представництво, як зазначено в Прайс-листі.

Відправник та Одержувач визнають, що обов'язок зі сплати митних платежів та податку на додану вартість (ПДВ) може виникнути в Одержувача Посилки відповідно до чинного законодавства, незважаючи на те, що митна декларація була подана NOVA GLOBAL CZ s.r.o. як непрямим представником. Якщо митні платежі та/або ПДВ були сплачені Оператором, для видачі Посилки Одержувачу Оператор має право вимагати відшкодування цих витрат від Клієнта, який зобов'язаний їх сплатити згідно з цими Умовами та чинним законодавством, а також збору за представництво при митному оформленні. У разі несплати цих витрат Посилка не може бути доставлена, і з нею діятимуть відповідно до пункту 4.1.12 цих Умов.

Приймаючи ці Умови, NOVA GLOBAL CZ s.r.o. отримує договірне право діяти щодо митних питань без необхідності окремої довіреності.

Якщо Клієнт не бажає, щоб Оператор представляв його при митному оформленні, Клієнт має право повідомити Оператору про відмову від представництва, надіславши повідомлення на адреси електронної

пошти broker_cz@novapost.com та/або customer_care_cz@novapost.com; у такому випадку представництво не надаватиметься.

6

Додаткові послуги

6.1

На прохання Клієнта Оператор надає наступні Додаткові послуги, які не є Поштовими послугами та надаються за окремо визначену плату, зазначену в Прайс-листі або на Веб-сайті Оператора:

6.1.1

Послуга пакування — це розміщення Посилки у Відділенні у відповідний тип пакування, який сприятиме безпеці її транспортування та зберігання, а також забезпечить її захист. Посилка пакується з використанням пакувальних матеріалів (пакетів, конвертів, плівки, амортизаційних матеріалів або коробок) з асортименту, запропонованого Оператором.

6.1.2

Подовження періоду зберігання — це можливість зберігати Посилку у Відділенні понад безкоштовний 7-денний період зберігання. Вартість послуги визначається Прайс-листом.

Договір про Подовження періоду зберігання може бути укладений Відправником або Одержувачем Посилки дистанційно через Веб-сайт Оператора з оплатою вартості відповідно до Прайс-листа онлайн банківською картою.

Якщо Одержувач не забрав Посилку після закінчення подовженого періоду зберігання, за який було сплачено відповідну плату, і жодного подальшого подовження не було узгоджено, Посилка передається для подальшого зберігання на центральний склад Оператора. Доставка Посилки з центрального складу здійснюється відповідно до положень пункту 4.1.12 цих Умов, лише за запитом Клієнта, за вартістю нової доставки, з максимальним періодом зберігання один рік. Клієнт зобов'язаний сплатити вартість за весь використаний період зберігання Посилки у Відділенні після закінчення безкоштовного періоду зберігання. Якщо це передбачено Прайс-листом, Клієнт, який вимагає видачі Вантажу з центрального складу, також сплачує за період зберігання на центральному складі; якщо Прайс-лист не визначає ціни за зберігання на центральному складі, таке зберігання є безкоштовним.

Клієнт має право відмовитися від договору про Подовження періоду зберігання протягом 14 днів з дати його укладення без зазначення причин, за умови, що до моменту відмови Посилка не була забрана Одержувачем або відправлена назад Відправнику; у такому випадку Посилка, яку не забрали, зберігається на центральному складі Оператора. Клієнт зобов'язаний сплатити вартість за вже використаний період зберігання Посилки.

Максимальний період зберігання Посилки у Відділенні становить 30 днів; після його закінчення Посилка передається для подальшого зберігання на центральний склад Оператора відповідно до положень пункту 4.1.12 цих Умов.

6.1.3

Продаж пакування — це продаж пакувальних матеріалів, придатних для пакування Посилок, які можна придбати у Відділенні навіть без подання Посилки.

7

Додаткові послуги, пов'язані з Поштовими послугами

7.1

Бізнес-кабінет — це обліковий запис користувача, доступний через Веб-сайт Оператора, за допомогою якого Клієнт може самостійно створювати Адресні ярлики, замовляти Додаткові послуги тощо. Ця послуга надається безкоштовно.

7.2

Сповіщення про відновлення номера Посилки надає Одержувачу або Відправнику можливість отримати інформацію про номер Посилки після подання відповідного запиту Оператору у Відділенні та підтвердження особи. Ця послуга надається безкоштовно.

7.3

Відстеження Посилки дозволяє відстежувати місцезнаходження Посилки за її номером. Ця послуга доступна через Веб-сайт або Мобільний додаток. Ця послуга надається безкоштовно.

7.4

Огляд Посилки дозволяє Одержувачу відкрити Посилку та оглянути її стан на предмет зовнішніх пошкоджень і відповідності товару замовленню лише у Відділенні Оператора або за місцем Адресної доставки в присутності представника Оператора. Оператор не здійснює Огляд Посилки, якщо інше не узгоджено в Договорі про надання послуг поштового зв'язку. Ця послуга надається безкоштовно.

7.4.1

Огляд Посилки забороняється, якщо він передбачає:

а)

Огляд пристроїв, носіїв даних та механізмів підключення, які не є частиною Посилки (крім SIM-карт, навушників, акумуляторів, флеш-накопичувачів (наприклад, для перевірки дефектів дисплея телевізора));

б)

Використання витратних матеріалів, що містяться в Посилці (наприклад, флаконів парфумів для тестування розпилювачів, тестування косметики);

в)

Використання вмісту Посилки з особистими речами Одержувача, включаючи носії даних (підключення, зчитування, копіювання заборонено);

г)

Виливання палива, мастильних або інших рідин, що містяться в Посилці та необхідні для використання товару;

д)

Встановлення паролів на електронні пристрої, які мають таку функцію (телефони, планшети, комп'ютери або ноутбуки);

е)

Видалення заводських, рекламних або інформаційних наліпок з Посилки або її вмісту (крім наліпок, розміщених на пакуванні комп'ютерних, електронних та оптичних виробів);

є)

Відкриття запакованих Посилок, де початкове пакування захищене одним із таких способів (дозволяється лише зовнішній огляд на предмет пошкоджень):

1

Пломби (пакети, прошиті ниткою, металеві або паперові пломби на банках, перфорація на горловині кришок ємностей з рідиною тощо);

2

Термозбіжна плівка (крім комп'ютерних, електронних та оптичних виробів і приладдя до них) – тип пакувальної плівки, яка стискається під впливом температури та набуває форми запакованого виробу;

3

Блістерне пакування – пакування або коробка, виготовлена таким чином, щоб повторювати форму та розміри предмета, який буде розміщено всередині, або створювати необхідну порожнину для вмісту виробу; виготовлена з термостійкого пластику та може мати суцільний друкований, металевий або пластиковий шар (покриття);

4

Багатошарові поліетиленові пакети – пакування, де два або більше шарів плівки з'єднані в один шляхом впливу високої температури, використання клею або розчинника.

ж)

Розбирання, за винятком встановлення SIM-карти або акумулятора без використання інструментів, що не входять до комплекту пристрою;

з)

Огляд Посилки за межами приміщення Відділення (для Посилок, відправлених до Відділення);

и)

У випадку доставки на Адресу:

1

Витягання коробки, в яку упаковано Посилку;

2

Підключення портативних побутових приладів до електричної мережі (дозволяється лише перевірка на наявність зовнішніх дефектів та механічних пошкоджень Посилки).

При використанні послуги Огляду Посилки Посилку завжди відкриває Одержувач. Оператор не оглядає вміст

Посилки при використанні цієї послуги, якщо тільки Одержувач сам не дозволить Оператору оглянути її вміст.

7.5

Інформування — це повідомлення Одержувача та Відправника про час прибуття, доставку та зберігання Посилки. Ця послуга надається за допомогою SMS-повідомлень, сповіщень у Мобільному додатку або через WhatsApp, телефон чи електронну кореспонденцію на основі договірних відносин з Оператором.

7.6

Зміна даних дозволяє Відправнику змінювати дані, зазначені в Адресному ярлику, з моменту його створення до моменту отримання Посилки Одержувачем. Зміна даних може здійснюватися в Мобільному додатку, на Веб-сайті або через Контакт-центр Оператора. Ця послуга недоступна, коли Посилку вже передано кур'єру для доставки.

Ця послуга надається безкоштовно, якщо адреса доставки на Адресу змінюється в межах одного населеного пункту; в інших випадках послуга оплачується відповідно до Прайс-листа як доставка Посилки з місця, де Посилка знаходиться на момент зміни даних, до місця, куди Посилка має бути доставлена згідно зі внесеними змінами. У разі зміни особи Одержувача контактні дані Одержувача також повинні бути змінені.

7.7

Послуги повернення

7.7.1 Деталі Послуг повернення. На додаток до стандартних Поштових послуг, Оператор, на прохання Клієнта та відповідно до цих Умов або індивідуального замовлення, надає додаткові послуги повернення («Послуги повернення»). Ці Послуги повернення є опціональними та надаються за умови технічної можливості, дотримання чинного митного/поштового законодавства та сплати зборів, визначених Прайс-листом. Послуги повернення можуть включати: * а) Автоматичне повернення: автоматичне повернення відправлень Клієнту після закінчення періоду, зазначеного в індивідуальному Договорі, з моменту доставки до визначеного пункту призначення або у випадку відмови Одержувача від прийняття відправлення. * б) Легке повернення: повернення товару, ініційоване після його фактичної доставки Одержувачу (тобто після отримання міжнародного експрес-відправлення). Це повернення ініціюється Одержувачем або Клієнтом і виконується як повністю нове міжнародне відправлення відповідно до чинного митного законодавства. * в) Альтернативна адреса: запровадження та використання спеціально визначеної адреси, наданої Клієнтом, для маршрутизації та доставки всіх повернутих товарів.

7.7.2 Операційні вимоги до Легкого повернення. Легке повернення можна організувати та здійснити лише після виконання таких сукупних умов: * а) Отримання підтвердження (письмового або електронного через Мобільний додаток/Веб-сайт) від Одержувача про його намір повернути товар; * б) Отримання згоди Клієнта на прийняття повернутого товару; * в) Надання пакувальних матеріалів, які чітко відповідають вимогам Оператора до транспортування та безпеки, викладеним у цих Умовах; * г) Завершення митного оформлення відповідно до законодавства країни відправлення, включаючи оформлення експортної митної декларації.

7.7.3 Виключення з Послуг Легкого повернення. Оператор не несе відповідальності за неможливість виконання Легкого повернення та має право відмовити в наданні послуги, якщо: * а) Митні або інші державні органи країни відправлення або призначення забороняють експорт або імпорт товару; * б) Повернення суперечить місцевим законам, торговельним обмеженням або митним правилам; * в) Товар пошкоджений, зіпсований або іншим чином непридатний для безпечного транспортування.

7.7.4 Розподіл витрат. Клієнт несе всі витрати на Легке повернення відповідно до чинного Прайс-листа, що діє на момент виконання повернення, якщо Сторони прямо не домовилися про інше в письмовій формі. Добровільне Легке повернення, ініційоване Одержувачем, може бути виконане протягом строку, зазначеного в індивідуальному Договорі, з дати первісної доставки, за умови, що товар та пакування залишаються повністю неушкодженими.

7.7.5 Особливі митні режими (Повернення з України). Будь-які Послуги повернення, що виконуються з території України, здійснюються виключно шляхом створення повністю нового міжнародного відправлення, оформленого як стандартна міжнародна посилка, у суворій відповідності до чинних транскордонних митних правил.

7.7.6 Митна документація та відповідальність. Якщо підтвердження продажу (рахунок, чек або аналогічна документація), необхідне для митного оформлення, відсутнє, Оператор має право звернутися до Клієнта з проханням його надати. Затримка або ненадання таких документів може призвести до подовження митної обробки та додаткових витрат, за які Клієнт несе одноосібну та виключну відповідальність. Усі

витрати, що виникають внаслідок митних затримок, додаткових мит, податків, зборів за зберігання або адміністративних штрафів через відсутність документації або недотримання митних формальностей, повністю покладаються на Клієнта.

7.7.7 Виключення відповідальності Оператора за спори між Клієнтом та Одержувачем Оператор діє виключно як логістичний провайдер і не є стороною юридичних або комерційних відносин між Клієнтом (Продавцем) та Одержувачем (Покупцем). Оператор не несе відповідальності та не бере участі в будь-яких фінансових розрахунках, поверненні коштів, обміні товарів, претензіях щодо якості або випадках повернення відправлення між Клієнтом та Одержувачем. Вся відповідальність Оператора обмежується належним транспортуванням та доставкою повернутого відправлення.

7.8

Переадресація Посилки – це послуга, яку може замовити Відправник або Одержувач Посилки шляхом зміни адреси доставки Посилки в Мобільному додатку, на Веб-сайті або через Контакт-центр Оператора. Вартість послуги визначається відповідно до Прайс-листа як вартість нової доставки Посилки з місця, де Посилка знаходиться на момент зміни даних, до місця, куди Посилка має бути доставлена згідно зі внесеними змінами. Ця послуга надається безкоштовно, якщо адреса доставки для Адресної доставки змінюється в межах одного населеного пункту. У разі зміни адреси доставки Посилки (населеного пункту або країни) Клієнт зобов'язаний сплатити вартість доставки Посилки відповідно до Прайс-листа з місця, де Посилка знаходиться на момент зміни даних, до місця, куди Посилка має бути доставлена згідно зі внесеними змінами. Ця послуга недоступна, коли Посилку вже передано кур'єру для доставки.

7.9

Онлайн-оплата – це послуга, яка надає Відправнику або Одержувачу можливість оплачувати Поштові послуги, посередницькі послуги з транспортування товарів або Додаткові послуги в Мобільному додатку, в обліковому записі користувача Компанії та на Веб-сайті з використанням технології інтернет-еквайрингу. Договір про надання послуг з переказу коштів з використанням технології інтернет-еквайрингу укладається Оператором як суб'єктом господарювання з фінансовою установою-партнером.

7.10

Післяплата та Послуги з управління платежами

7.10.1 **Визначення та уповноваження.** Послуга Післяплата надає Одержувачу можливість оплатити за Посилку ціну, визначену Клієнтом («Ціна продавця»), разом із вартістю Поштової послуги, відповідними митними платежами та супутніми витратами під час отримання. Замовляючи відправлення з послугою Післяплата, Клієнт прямо доручає, уповноважує та дає розпорядження Оператору здійснювати збір платежів від Одержувачів від імені та в інтересах Клієнта через доступні платіжні інструменти Оператора та його партнера — Постачальника платіжних послуг.

7.10.2 **Інтеграція з Постачальником платіжних послуг.** Клієнт визнає та погоджується, що технічна та фінансова інфраструктура для обробки карток, цифрових гаманців (наприклад, Apple Pay, Google Pay) та збору готівки, а також її подальшого переказу, функціонує через партнерську Національну платіжну установу Оператора – TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (KRS 0000311111, ліцензована Польською фінансовою інспекцією під номером IP5/2013), для якої Оператор виступає Агентом.

7.10.3 **Сума до виплати та умови переказу.** Оператор несе відповідальність за збор коштів від Одержувачів та своєчасний переказ Суми до виплати на визначений банківський рахунок Клієнта. «Сума до виплати» означає загальну суму коштів, отриманих від Одержувачів, за вирахуванням відповідної Комісії Компанії (якщо вона утримується безпосередньо). Оператор перераховує Суму до виплати в CZK на банківський рахунок Клієнта в електронному вигляді щоденно, щотижнево або раз на два тижні, як зазначено в індивідуальній Ціновій угоді/Додатковій угоді, укладеній між Сторонами.

7.10.4 **Комісія Компанії та виставлення рахунків.** Клієнт сплачує Оператору комісію за послуги з управління платежами («Комісія Компанії»), яка розраховується за ставками, зазначеними в Прайс-листі або індивідуальній Ціновій угоді. Якщо Комісія Компанії не утримується безпосередньо з отриманих коштів Оператором або Постачальником платіжних послуг, Клієнт зобов'язаний сплатити Комісію Компанії на підставі окремого рахунку, виставленого Оператором, протягом строку, зазначеного в рахунку або індивідуальному Договорі.

7.10.5 **Конвертація валюти.** Усі платежі за цими Умовами здійснюються Клієнту в CZK. У разі, якщо платежі від Одержувачів отримуються у валюті, відмінній від CZK, Оператор конвертує такі суми в CZK за власний рахунок на основі офіційного обмінного курсу, оголошеного Чеським національним банком (*Česká národní banka*), що діє на день, коли Сума до виплати підлягає переказу.

7.10.6 Управління поверненням коштів. Усі повернення коштів Одержувачам ініціюються, затверджуються та уповноважуються виключно Клієнтом. Оператор не має права здійснювати будь-які повернення коштів Одержувачам без попередньої прямої письмової або електронної згоди Клієнта.

7.10.7 Відповідальність за повернення платежу та відшкодування збитків Клієнт несе повну комерційну відповідальність перед Оператором за будь-які претензії, скасування транзакцій або повернення платежів, ініційовані Одержувачами, які сплатили банківськими картками, за умови, що такі претензії стосуються вмісту, якості або інших положень доставки Посилки. Клієнт зобов'язується негайно відшкодувати, захистити та забезпечити Оператора від усіх зборів, адміністративних витрат та фінансових збитків, понесених внаслідок скасування транзакції або повернення платежу, визнаного емітентом картки або провайдером електронного платіжного інструменту.

7.10.8 Відмова Одержувача від оплати. Платіж, здійснений Одержувачем на користь Оператора (або його уповноважених субпідрядників), прирівнюється до платежу, здійсненого безпосередньо Клієнту. Якщо Одержувач відмовляється сплатити суму Післяплати, митні платежі або логістичні збори, Посилка не видається. У такому випадку Клієнт залишається зобов'язаним відшкодувати Оператору всі витрати на повернення та обробку платежів, а з відправленням діятимуть як з неврученим відповідно до пункту 4.1.12.

7.11

Оплата при доставці надає Одержувачу можливість сплатити вартість Поштової послуги (включаючи будь-які митні платежі та пов'язані з ними витрати) при отриманні Посилки від уповноваженого представника Оператора, який здійснює доставку, на таких умовах:

7.11.1

Оплата за доставку Посилки може бути здійснена через онлайн-інтерфейс у Мобільному додатку Оператора за допомогою платіжної картки або платіжних сервісів Apple Pay чи Google Pay, або готівкою. Якщо Одержувач відмовляється сплатити вартість доставки, Посилка не видається, а вартість її доставки відшкодовується Оператору Відправником. Посилка, не доставлена Одержувачу, підлягає зберіганню на центральному складі та, за необхідності, поверненню на умовах, викладених у пункті 4.1.12 цих Умов.

7.12

Відмова від прийняття Посилки надає Відправнику та Одержувачу можливість відмовитися від прийняття Посилки. Відмова вважається оформленою, якщо Відправник або Одержувач подає її в письмовій формі у Відділенні, телефоном або в електронній формі (в тому числі через обліковий запис Компанії або Мобільний додаток). Якщо і Відправник, і Одержувач відмовляються від прийняття Посилки, вона вважається Посилкою, яку неможливо доставити або повернути, і підлягає відкриттю (відповідно до § 8 Закону про поштові послуги), продажу (відповідно до § 9 Закону про поштові послуги) або знищенню (відповідно до § 10 Закону про поштові послуги).

8

ПЕРЕЛІК ЗАБОРОНЕНОГО ВМІСТУ ПОСИЛОК ТА ДОЗВОЛЕНИХ НЕБЕЗПЕЧНИХ ТОВАРІВ З ОСОБЛИВИМИ ВИМОГАМИ ДО ПАКУВАННЯ. Посилка не може містити:

8.1

Харчові продукти, що потребують спеціального температурного режиму або мають термін придатності до 5 днів (термін придатності зазначено на упаковці), охолоджені або заморожені продукти, а також молочні продукти.

8.2

Валюту: національну валюту (крім нумізматичних монет і наборів), іноземну валюту та цінні папери.

8.3

Ліки та наркотичні речовини: ліки, що потребують особливих умов зберігання та транспортування (включаючи перекис водню), етиловий спирт, ветеринарні та імунобіологічні препарати. Психотропні препарати та прекурсори, їх аналоги та прекурсори, що підлягають спеціальному контролю відповідно до Закону.

8.4

Будь-які види тварин, комах, останки тварин або необроблене хутро.

8.5

Вогнепальну зброю та її окремі частини: вогнепальну зброю всіх видів, основні частини вогнепальної зброї, стрілецьке обладнання, патрони з гумовими кулями або подібні боєприпаси несмертельної дії, холодну зброю та інші предмети, спеціально призначені для нападу та захисту (ножі, шипи, балони з паралітичною рідиною тощо), боєприпаси, вибухові речовини, вибухові предмети або пристрої, легкозаймисті або інші небезпечні речовини.

<p>8.6 Небезпечні речовини: перекис водню, кислоти, високооктанові речовини, що містять кисень (хімічні сполуки, подібні до бензину), а також рідини та речовини в ємностях або іншому пакуванні з ярликами (маркуванням) небезпеки 1-7 класів, включаючи легкозаймисті, вибухові, радіоактивні речовини та агенти, а також інші небезпечні продукти з відповідним маркуванням («вибухові матеріали та речовини», «піротехнічні вироби», «гази», «легкозаймисті рідини», «самозаймисті речовини», «отруйні та інфекційні речовини», «окислювальні речовини», «радіоактивні матеріали», «їдкі та корозійні речовини», «інші небезпечні речовини та вироби»), отруйні рослини, азбест та вироби з нього (труби, шифер тощо).</p>
<p>8.7 Батареї: будь-які використані батареї.</p>
<p>8.8 Лампи та прожектори: люмінесцентні лампи та інші вироби, що містять ртуть.</p>
<p>8.9 Пляшки/ємності/вогнегасники: пляшки, ємності або вогнегасники, заповнені рідинами/газами (пропан, бутан, ізобутан та інші легкозаймисті гази).</p>
<p>8.10 Перекис водню: будь-якої концентрації та форми пакування.</p>
<p>8.11 Кислоти: будь-якої концентрації або в будь-якій ємності, включаючи продукти, що містять будь-яку кількість кислоти, перекису водню або інших хімічних сполук з окислювачами (незалежно від концентрації).</p>
<p>8.12 Будь-які піротехнічні вироби.</p>
<p>8.13 Ємності з рідинами: ємності з рідинами з ярликами/маркуванням небезпеки 1-7 класів, без ярликів/маркування виробника, що надають інформацію про назву речовини, технічні характеристики та умови зберігання, а також зі слідами відклеювання або наклеювання інших етикеток і символів на оригінальні ярлики/наліпки, у разі відсутності/пошкодження з'єднань між високооктановими добавками, що містять кисень (хімічні сполуки, подібні до бензину), обгорнутими чи упакованими в гофрований картон, непрозору плівку, скотч або інші пакувальні матеріали (за винятком оригінального пакування виробника з інформацією про назву речовини та її властивості).</p>
<p>8.14 Інші предмети, заборонені чинним законодавством або правовими нормами будь-якої з країн, в яких Посилка передається, транспортується або доставляється.</p>
<p>8.15 Забруднені предмети, а також ті, що можуть пошкодити інші предмети або становити ризик для здоров'я людей чи тварин.</p>
<p>8.16 Попри наведений вище перелік, Оператор транспортує небезпечні товари (відповідно до Типового регламенту ООН Ред. 22 (2021)[1]) за умови дотримання вимог до пакування, визначених для цього типу вантажу в Додатку А Європейської угоди про міжнародне дорожнє перевезення небезпечних вантажів (ДОПНВ), оприлюдненої Постановою Міністерства закордонних справ № 13, Збірка 8/2:</p>
<p>8.16.1 Речовини, віднесені до 8 та 9 класів небезпеки, за винятком кислот (незалежно від концентрації) та речовин, у складі яких є будь-яка кількість кислоти, перекису водню або інших хімічних сполук з окислювальними властивостями;</p>
<p>8.16.2 Речовини, віднесені до 2 та 3 класів небезпеки, у ємностях (пакуванні), дозволених виробником для транспортування:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Фарби в металевих ємностях з максимальним об'ємом до 10 літрів (кількість необмежена); б) Автомобільні оливи (моторні, трансмісійні) без будь-яких обмежень за об'ємом; в) Біологічний матеріал людини, зібраний у вигляді мазків (включаючи з ротової порожнини).
<p>8.17</p>

Якщо Оператор має обґрунтовану підозру, що Посилка містить або може містити товари, про які відповідно до чинного законодавства необхідно повідомляти державні органи, він зобов'язаний повідомити відповідні органи.

8.18

Якщо шкода заподіяна Оператору, його працівникам або третім особам в рамках наданням Поштової послуги відносно Посилки з неприйнятним або неналежним чином упакованим вмістом, Відправник зобов'язаний повністю відшкодувати таку шкоду.

9

Рекламації – ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1

В рамках цього розділу про рекламації, а також розділу про споживчі рекламації, застосовуються такі визначення:

9.1.1

Пошкодження означає будь-яку зміну стану, тобто зміну якості, розміру, структури, стійкості, складу або предметів Посилки, яку можна усунути шляхом ремонту, або зміну стану, яку неможливо усунути шляхом ремонту, але яка все ще дозволяє використовувати предмет за його оригінальним призначенням. Якщо в цих Умовах прямо не зазначено інше, Пошкодження також включає втрату або зменшення частини вмісту Посилки.

9.1.2

Знищення означає таку зміну стану предметів Посилки, яку неможливо усунути шляхом ремонту, а предмети більше не можуть використовуватися за їхнім оригінальним призначенням.

9.1.3

Втрата означає ситуацію, коли Оператор повідомляє Відправнику та Одержувачу, що Посилка не буде доставлена Одержувачу та не буде повернута Відправнику через її втрату або крадіжку, або коли Посилка не була оброблена жодним із способів, передбачених цими Умовами, протягом 6 місяців з дати укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку.

9.1.4

Рекламація означає спосіб реалізації Клієнтом прав, наданих відповідальністю за неналежне виконання Договору про надання послуг.

Клієнтом, перед яким Оператор несе відповідальність за шкоду, заподіяну під час надання Поштових послуг, та який має право на компенсацію за шкоду, завдану Посилці, у разі Пошкодження, Знищення або Втрати Посилки, є Відправник до моменту доставки Посилки Одержувачу.

Після доставки Клієнтом, який має право на компенсацію за шкоду, завдану Посилці, є Одержувач. У разі Втрати Посилки, з огляду на неможливість її доставки Одержувачу, право на компенсацію за шкоду завжди належить Відправнику.

Клієнтом, який має право заявляти претензії щодо неналежного виконання Поштової послуги, є Клієнт, який оплатив відповідну Поштову послугу або зобов'язаний її оплатити відповідно до цих Умов.

За інші потенційні збитки може подаватися рекламація Клієнтом, якому вони були заподіяні внаслідок порушення Оператором своїх зобов'язань.

Право на компенсацію за шкоду, а також права, що виникають з неналежного виконання своїх зобов'язань, не поширюються на Клієнта, який вже реалізував такі права в рамках доставки конкретної Посилки проти будь-якого договірному партнера Оператора і чия вимога була повністю задоволена цим партнером у відповідний спосіб; якщо його вимога була задоволена лише частково, він/вона має право подати вимогу до Оператора в тій частині, в якій вона не була задоволена.

9.1.5

Неналежне виконання означає надання Послуги Оператором з порушенням Договору та цих Умов, включаючи, але не обмежуючись, Пошкодження, Знищення або Втрату Посилки, невдалу спробу доставки Посилки Одержувачу або несанкціоноване повернення Посилки Відправнику.

9.2

Оператор несе відповідальність за Пошкодження, Знищення або Втрату Відправлення в межах, визначених цими Умовами або узгоджених у Договорі про надання послуг поштового зв'язку.

У разі Пошкодження, Знищення або Втрати Посилки компенсація за шкоду виплачується в розмірі, що не перевищує Оголошену вартість Посилки. Якщо на Посилку поширюється Гарантія відшкодування Оголошеної вартості, уповноважений Клієнт отримує повну суму Оголошеної вартості; в іншому випадку компенсація виплачується лише в межах доведеної суми, що не перевищує Оголошену вартість.

Оператор несе відповідальність лише за фактичну шкоду, заподіяну Посилці, а не за упущену вигоду, очікуваний дохід, нематеріальну шкоду або інші непрямі збитки.

9.3

Порядок подання Рекламаций

9.3.1

Кожна Рекламация повинна містити дані про Клієнта, предмет Рекламации, опис Неналежного виконання; у разі Пошкодження/Знищення/Втрати — опис характеру, обсягу та ступеня Пошкодження/Знищення/Втрати; а у разі Пошкодження, Знищення або часткової Втрати вмісту Посилки – також фотодокументацію вмісту Посилки та транспортного пакування. Повідомлення про Пошкодження/Знищення/Втрату також вважається Рекламацией, якщо воно містить усі необхідні елементи Рекламации.

9.3.2

Якщо Рекламация не містить усієї необхідної інформації або потребує доповнення іншою інформацією чи документами, Оператор має право вимагати від Клієнта доповнити таку Рекламацию. Клієнт має 10 Робочих днів з дати отримання запиту для доповнення Рекламации. Період з моменту подання запиту про доповнення Рекламации до моменту її фактичного доповнення не зараховується до строків розгляду Рекламации.

9.3.3

Якщо Гарантія відшкодування Оголошеної вартості не застосовується, кількісне визначення фактичного Пошкодження/Знищення/Втрати повинно бути належним чином задокументовано, зокрема за допомогою дійсного податкового документа або рахунку, на підставі якого були придбані предмети та/або матеріали, що становлять вміст Посилки; у разі Пошкодження необхідно також надати доказ понесених або очікуваних витрат на ремонт вмісту Посилки, якщо Пошкодження потребує ремонту. Якщо вимога платника ПДВ подається проти Оператора, вона повинна бути подана без ПДВ.

9.4

Порядок подання Рекламации

9.4.1

Клієнт може подати Рекламацию письмово, в електронній формі або усно, шляхом складання протоколу у Відділенні. Право на компенсацію за шкоду повинно бути реалізовано без затримки після встановлення підстав для подання Рекламации, тобто після виявлення недоліку, але не пізніше ніж протягом 3 Робочих днів з моменту доставки Посилки Одержувачу або повернення Відправнику.

Якщо Посилку доставлено в явно пошкодженому пакуванні, заявити про її Пошкодження або Знищення потрібно негайно, одразу після отримання (якщо ви отримуєте Посилку у Відділенні – до того, як вийдете з нього; в усіх інших випадках – одразу після отримання Посилки надішліть повідомлення електронними засобами, додавши фото пошкодженого пакування та вмісту).

У разі недоставки Посилки Рекламация повинна бути подана протягом 7 днів з дати, коли мала відбутися доставка, якщо до доставки застосовується строк, або з дати, коли Посилка була доставлена в інший спосіб, аніж Одержувачу; у разі Рекламации на компенсацію за шкоду – протягом 7 днів з дати, коли минуло 6 місяців з моменту укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку.

Рекламации, подані з запізненням, будуть відхилені. Рекламация може бути подана електронною поштою на адресу Оператора: customer_care_cz@novapost.com або через Веб-сайт.

9.5

Розгляд Рекламаций

9.5.1

Оператор відповідним чином підтверджує отримання Рекламации від Клієнта.

9.5.2

Клієнт зобов'язаний надати Оператору можливість встановити фактичний обсяг Пошкодження/Знищення Посилки. З вищезазначених причин Клієнт зобов'язаний забезпечити, щоб Посилка не піддавалася жодним маніпуляціям, та, наскільки це можливо, зберегти пакування, в якому була доставлена Посилка, у непошкодженому стані. З цієї ж причини Посилка не повинна бути знищена або транспортована в інше місце без згоди Оператора. У випадку пошкоджених або знищених Посилок, або Посилок, у яких відсутня частина вмісту, Клієнт зобов'язаний організувати або дозволити огляд Посилки представником страхової компанії Оператора. Клієнт визнає, що невиконання вищезазначених зобов'язань може означати відсутність доказів Пошкодження/Знищення, що може призвести до відхилення Рекламації Оператором.

9.5.3

Клієнт зобов'язаний безоплатно передати Оператору право власності на Пошкоджену/Знищену Посилку або забезпечити передачу вищезазначеного права власності в момент, коли Оператор повідомить Клієнта про те, що він визнає свою відповідальність за Пошкодження/Знищення і що компенсація буде виплачена в повному обсязі Оголошеної вартості Посилки.

9.5.4

Оператор зобов'язаний розглянути (тобто повідомити Клієнта про вирішення Рекламації) кожну належним чином заповнену та подану Рекламацію протягом 30 днів з дати надання Клієнтом усіх необхідних документів на основі отриманої Рекламації.

9.5.5

Фактична компенсація витрат за належним чином подану Рекламацію, визнану Оператором, здійснюється протягом 20 Робочих днів з дати визнання Оператором Рекламації. Клієнт не має права на отримання компенсації за шкоду за рахунок права Оператора на оплату Послуг. Якщо внаслідок Неналежного виконання виникає право на виплату Оголошеної вартості, компенсація за Рекламацією означає лише виплату Оголошеної вартості, за винятком випадків повної Втрати або Знищення Посилки. У разі повної Втрати або Знищення Посилки Бізнес-клієнт, який оплатив Поштову послугу або зобов'язаний її оплатити відповідно до цих Умов, також має право на повернення вартості оплаченої Поштової послуги.

Якщо втрачена Посилка або будь-яка її частина буде знайдена в будь-який час протягом процедури розгляду Рекламації, Рекламація Клієнта вважається відхиленою в тому обсязі, в якому Посилку було знайдено, з моменту, коли Клієнт може розпоряджатися Посилкою або відповідною її частиною; Оператор зобов'язаний письмово повідомити Клієнта про відхилення Рекламації з цієї причини. Якщо Клієнт знайде Посилку, він/вона зобов'язаний/зобов'язана повідомити про це Оператора. Якщо оплата за Втрату або Пошкодження Посилки була здійснена Оператором до того, як Посилку або її частину було знайдено, Клієнт зобов'язаний повернути таку суму Оператору після отримання знайденої Посилки або її частини протягом 30 днів з моменту отримання Клієнтом Посилки або її частини.

У разі Неналежного виконання, що не стосується Втрати, Знищення або Пошкодження Посилки (включаючи, зокрема, невдалу спробу доставки Посилки Одержувачу, неправильне повернення відправлення Відправнику або затримку доставки, якщо до доставки застосовується строк), Бізнес-клієнт, який оплатив Поштову послугу або зобов'язаний її оплатити відповідно до цих Умов, має право на:

У разі, якщо недолік наданої Послуги можна усунути, – право на належне надання або завершення її надання;

У разі, якщо суттєвий недолік Послуги неможливо усунути, – право на повне повернення вартості наданої Послуги;

У разі, якщо менш суттєвий недолік Послуги неможливо усунути, – право на відповідну знижку від вартості Послуги.

9.6

Порядок відхилення Рекламації

9.6.1

Оператор має право відхилити Рекламацію в наступних випадках:

а)

Справа розглядалася або розглядається судом, або предмет спору вже був вирішений іншим органом;

б)

Рекламацію не було подано у встановлений строк, якщо інше не передбачено обов'язковими правовими нормами;

в)

Не було подано документи, зазначені в цих Умовах, що підтверджують обґрунтованість Рекламації;

г)

Рекламація не містить усієї необхідної інформації, а Клієнт не доповнив її на запит та протягом періоду, зазначеного в цих Умовах;

д)

Не було встановлено, що надання Послуг відбулося з порушенням Договору або цих Умов, або Оператор не несе відповідальності за таке порушення згідно з цими Умовами, договором з Клієнтом або чинним законодавством.

9.7

Якщо Оператор не вирішить Рекламацію щодо неналежного надання Поштових послуг, Клієнт може подати скаргу до Чеського телекомунікаційного управління, розташованого за адресою: вул. Соколовська 219, Прага 9, поштова адреса: поштовий індекс 02, 225 02 Прага 025, <https://www.ctu.cz/>, ініціювавши процедуру розгляду Рекламації без затримки, але не пізніше ніж через 1 місяць з дати рішення щодо Рекламації або безуспішного закінчення строку її розгляду, інакше право на подання скарги втрачається. За подання Рекламації стягується адміністративний збір.

9.8

Правила розгляду Рекламацій щодо надання послуг з переказу коштів викладені в Регламенті платіжних послуг Transfer24 sp. z o. o.

10

Порядок відкриття Посилки

10.1

Оператор має право відкрити Посилку відповідно до § 8 Закону про поштові послуги, якщо:

10.1.1

Посилку неможливо доставити та неможливо повернути, або неможливо повернути за Договором про надання послуг поштового зв'язку;

10.1.2

Існує обґрунтована підозра, що вона містить предмет, який вважається небезпечним згідно з цими Умовами, або предмет, перевезення якого заборонено цими Умовами;

10.1.3

Її було пошкоджено;

10.1.4

Існує обґрунтована підозра, що пошкодження сталося або може статися до доставки; або

10.1.5

Це необхідно для виконання зобов'язань Оператора відповідно до чинного законодавства.

10.2

Положення Розділу 10.1 не застосовуються до Посилки, зовнішній вигляд якої чітко свідчить про те, що вона є неушкодженою відповідно до міжнародної угоди, яка є частиною правового режиму Чеської Республіки.

10.3

Якщо це можливо та доцільно, Оператор пропонує Відправнику відкрити Посилку. Якщо Відправник не присутній при відкритті Посилки, при її відкритті мають бути присутні дві особи, уповноважені Оператором. У випадках, коли за даних обставин можливо забезпечити присутність лише однієї особи, уповноваженої Оператором, відправлення може бути відкрито лише в присутності іншої відповідної особи у якості свідка. Якщо існує особливо високий ризик затримки, Посилку може відкрити одна особа, яка повинна якомога швидше запросити іншу особу у якості свідка.

Про відкриття Посилки складається письмовий протокол; якщо Відправник присутній при відкритті Посилки, Оператор надає Відправнику копію протоколу на його вимогу. Копія протоколу видається Оператором Одержувачу при доставці відправлення або Відправнику при його поверненні.

Це положення не застосовується до ремонту пакування поштової посилки, якщо оригінальне пакування було принаймні частково збережене та не відкривалося.

10.4

Оператор зобов'язаний повідомити Одержувача про відкриття Посилки при доставці або Відправника при поверненні Посилки.

10.5

Вміст Посилки може бути перевірено при її відкритті в обсязі, необхідному для забезпечення мети відкриття Посилки.

10.6

При відкритті Посилки забезпечується безпека інформації, що підлягає правовому захисту відповідно до чинного законодавства або інших правових норм, включаючи поштову таємницю та таємницю кореспонденції. Оператор не має права ознайомлюватися зі змістом будь-яких документів, що містяться в Посилках.

11

Порядок продажу або утилізації Посилки

11.1

Оператор має право, відповідно до положень § 9 Закону про поштові послуги, продати Посилку або її частину після закінчення 1 року з дати її прийняття Оператором, або у випадку її зберігання на центральному складі – протягом 1 року з дати її прийняття на центральний склад, якщо:

11.1.1

Посилку неможливо доставити, і вона не підлягає поверненню або не буде повернута найближчим часом; або

11.1.2

Існує обґрунтована підозра, що вміст Посилки зіпсується до доставки.

11.2

Оператор може продати Посилку або її частину лише після того, як її було відкрито відповідно до цих Умов.

11.3

При продажу Посилки або її частини Оператор враховує, чи є такий продаж достатньо вигідним для Відправника.

11.4

Якщо це можливо, виручку від продажу після вирахування витрат на зберігання, витрат на продаж та несплаченої частини ціни («Чистий дохід») Оператор перераховує Відправнику.

Якщо Чистий дохід не було перераховано, Відправник має право вимагати його повернення протягом одного року з дати продажу Посилки або її частини. Після закінчення цього періоду право на отримання Чистого доходу припиняється, а безпосередньо Чистий дохід переходить до Оператора.

11.5

Зокрема, Оператор не продає Посилку, якщо витрати на продаж Посилки є непропорційними до виручки від продажу.

11.6

Оператор має право, відповідно до положень § 10 Закону про поштові послуги, утилізувати Посилку або її частину після закінчення одного року з дати її прийняття Оператором, або у випадку її зберігання на центральному складі – протягом одного року з дати її прийняття на центральний склад, якщо вкладення Посилки повністю або частково зіпсувалося.

11.7

Оператор має право утилізувати Посилку або її частину до закінчення встановленого періоду, якщо це необхідно для забезпечення захисту здоров'я людини.

11.8

Якщо Посилку не було продано, вона не може бути доставлена та водночас не може або не повинна бути повернута за Договором про надання послуг поштового зв'язку, Оператор знищує її після закінчення 1 року з дати прийняття Посилки Оператором.

11.9

При продажу або утилізації Посилки або її частини повинні бути присутні дві особи, уповноважені Оператором. У випадках, коли за даних обставин можливо забезпечити присутність лише однієї особи, уповноваженої Оператором, продаж або утилізація можуть відбуватися лише в присутності іншої належної особи у якості свідка.

Про продаж або утилізацію Посилки або її частини повинен бути складений та збережений письмовий протокол. Якщо було продано або утилізовано лише частину Посилки, Оператор повинен надати копію протоколу Одержувачу при доставці поштового відправлення або Відправнику при його поверненні.

11.10

Положення цього Розділу Умов не застосовуються до Посилок, зовнішній вигляд яких чітко свідчить про те, що вони є неушкодженими відповідно до міжнародної угоди, яка є частиною правового режиму Чеської Республіки. Вміст секретної Посилки не може бути продано.

11.11

Оператор, на прохання Відправника або Одержувача, на підставі отриманого підтвердження (в додатку, через SMS, електронну пошту тощо), має право продати або утилізувати невручену Посилку або її частину до закінчення 1 року з дати її прийняття Оператором відповідно до процедури та вимог чеського законодавства.

11.12

Посилкою, яку неможливо доставити та неможливо повернути, також вважається Посилка, від прийняття якої відмовилися як Відправник, так і Одержувач, що підтверджується відповідним протоколом, складеним Оператором (запис розмови, електронний лист або інша письмова згода Відправника та Одержувача). Такою також вважається Посилка, що зберігається на центральному складі Оператора, щодо якої протягом одного року з дати її розміщення на центральному складі не було подано жодного запиту ані на її доставку Одержувачу (якщо це можливо за цими Умовами), ані на її повернення Відправнику відповідно до пункту 4.1.12 цих Умов.

12

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ОПЕРАТОРА. ВІДШКОДУВАННЯ. НЕНАЛЕЖНЕ НАДАННЯ АБО НЕНАДАННЯ ПОШТОВИХ ПОСЛУГ

12.1

Відповідальність Оператора за неналежне надання послуг або інше порушення умов договору з Клієнтом регулюється Цивільним кодексом, Законом про поштові послуги та цими Умовами. Права Клієнта, що виникають з неналежного виконання, регулюються цими Умовами, зазначеними вище в розділі про Рекламації щодо наданих Послуг.

12.2

Оператор, який уклав Договір про надання послуг поштового зв'язку з Відправником, не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання Поштових послуг, якщо таке невиконання або неналежне виконання спричинене наступними причинами:

12.2.1

Форс-мажорні обставини;

12.2.2

Причини з боку Відправника або Одержувача, що не залежать від Оператора;

12.2.3

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

12.2.4

Вид товару, що перевозиться.

12.3

Відповідальність Оператора за шкоду, заподіяну внаслідок ненадання або неналежного надання Поштових послуг, не обмежується та підпорядковується загальним принципам відповідальності за шкоду, встановленим правовими нормами, у випадку такого ненадання або неналежного надання, яке:

12.3.1

Є результатом неправомірних дій працівника Оператора або особи, уповноваженої діяти від імені Оператора, або іншої особи, залученої Оператором для виконання роботи;

12.4

Повідомлення про збитки внаслідок неналежного виконання або невиконання Оператором Поштових послуг подається в письмовій формі, електронною поштою на адресу customer_care_cz@novapost.com або на Веб-сайті, а також особисто шляхом підписання протоколу в головному офісі Оператора або у Відділенні.

12.5

Оператор розглядає повідомлення про збитки, спричинені неналежним виконанням або невиконанням Поштових послуг, відповідно до Умов, встановлених для процедури розгляду Рекламачії.

12.6

У разі збитків, спричинених невиконанням або неналежним виконанням Поштових послуг, Клієнт має право на наступне:

12.6.1

Права, що виникають з неналежного виконання відповідно до чинного законодавства та цих Умов, описаних вище;

12.6.2

Відшкодування Оголошеної вартості відповідно до цих Умов, якщо Посилку було пошкоджено, знищено або втрачено; та відшкодування інших збитків, якщо буде доведено, що вони спричинені відмовою або неналежним виконанням Поштових послуг, що підпадає під відповідальність Оператора.

12.7

Відповідальність Оператора за шкоду, заподіяну Посилці під час внутрішнього перевезення, суворо обмежується максимальною сумою, зазначеною в Прайс-листі або Договорі.

12.8

Відповідальність Оператора за шкоду, заподіяну Посилці під час транскордонного перевезення, суворо обмежується максимальною сумою, зазначеною в Прайс-листі або Договорі.

12.9

Відповідальність Оператора за будь-яку шкоду також суворо обмежується фактичною прямою шкодою, заподіяною Клієнту, з урахуванням обмежень, зазначених у цих Умовах. Відповідальність Оператора за нематеріальну шкоду та інші види непрямих збитків (наприклад, упущена вигода, втрата ділових можливостей, втрата репутації, порушення прав третіх осіб, договірні штрафи, пеня за прострочення платежу, витрати на розгляд рекламації або інші непрямі збитки) виключається, навіть якщо Оператор був попередньо повідомлений про ризик таких збитків.

13

Форс-мажорні обставини

13.1

Жодна зі Сторін не несе відповідальності за шкоду, неналежне виконання, порушення Договору про надання послуг поштового зв'язку або затримку у виконанні своїх зобов'язань за цим Договором, якщо такі обставини спричинені форс-мажором. Якщо затримка у виконанні зобов'язань за цим Договором спричинена форс-мажорними обставинами, строк виконання зобов'язань призупиняється на період, що дорівнює тривалості дії форс-мажорних обставин, і Сторони відновлюють виконання своїх зобов'язань, як тільки перешкода, спричинена форс-мажорними обставинами, зникає. Сторона, яка зазнала впливу форс-мажорних обставин, докладає всіх комерційно обґрунтованих зусиль, щоб якомога швидше повідомити про це іншу сторону, та повинна вказати обсяг і характер форс-мажорних обставин, як тільки це стане практично можливим.

13.2

Обидві Сторони докладають достатніх зусиль для мінімізації впливу форс-мажорних обставин на виконання своїх зобов'язань. Якщо Оператор внаслідок форс-мажорних обставин може виконати свої зобов'язання лише шляхом збільшення додаткових витрат, такі відповідні та узгоджені витрати покладаються на Клієнта.

13.3

Форс-мажорні обставини означають будь-яку подію або непередбачувану обставину, що перебуває поза контролем Сторін, якій не можна запобігти або яку не можна передбачити навіть за умови максимальних зусиль, і яка не була спричинена помилками або недбалістю відповідних Сторін. До них належать, без обмежень, заходи відповідно до рішення будь-якого урядового або іншого державного органу, війна або надзвичайний стан у країні, громадянські заворушення, тероризм, піратство, пожежі, вибухи, повені, комп'ютерні віруси, кібератаки, несприятливі погодні умови, епідемії, пандемії, локаути, страйки та інші трудові спори (незалежно від того, чи стосуються вони працівників Сторони або її субпідрядників).

13.4

Надання Поштових послуг може бути призупинено або обмежено відповідно до Розділу 13.3 цих Умов на всій території або частині території, де Оператор надає Поштові послуги. Оператор публікує інформацію на Веб-сайті про призупинення або обмеження надання Поштових послуг.

13.5

Оператор може продовжити період призупинення або обмеження надання Поштових послуг відповідно до Розділу 13.3 цих Умов на період до 10 Робочих днів після закінчення обставин, що призвели до такого призупинення, про що буде оголошено на Веб-сайті.

14

Захист персональних даних та поштової тасмниці

14.1

У рамках виконання Договору про надання послуг поштового зв'язку та надання Поштових послуг Відправник надає Оператору персональні дані Відправника та третіх осіб, включаючи Одержувача, такі як ім'я, прізвище, адреса, номер телефону та адреса електронної пошти («Персональні дані»).

14.2

Відправник цим заявляє, що Персональні дані були отримані відповідно до Регламенту (ЄС) 2016/679 Європейського Парламенту та Ради від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб у зв'язку з обробкою персональних даних і про вільний рух таких даних, а також про скасування Директиви 95/46/ЄС (Загальний регламент про захист даних) (далі — «GDPR»), і що Відправник надав третій особі всю інформацію відповідно до GDPR та виконав усі зобов'язання, передбачені GDPR, таким чином, що Персональні дані можуть бути передані Оператору, а Оператор може належним чином виконувати свої права та обов'язки за Договором про надання послуг поштового зв'язку. Якщо заява Відправника, зазначена в попередньому реченні, виявиться неправдивою або такою, що вводить в оману, Відправник відшкодовує Оператору будь-які збитки, понесені Оператором.

14.3

Оператор має право обробляти та оброблятиме Персональні дані як контролер для транспортування та відстеження Посилок, підтримки клієнтів, виконання своїх юридичних зобов'язань, ведення статистики та звітності, здійснення внутрішнього контролю та ведення обліку, а також захисту своїх правових вимог. У випадку Клієнтів, які вступили в договірні відносини з Оператором, Оператор також має право обробляти їхні Персональні дані з метою надсилання власних комерційних повідомлень в електронній формі відповідно до § 7 абз. 3 Закону № 480/2004 Зб., якщо Клієнт не заперечив проти отримання таких повідомлень.

14.4

В рамках здійснення прав та обов'язків, що впливають з Договору про надання послуг поштового зв'язку, Оператор має право передавати або іншим чином надавати доступ до Персональних даних договірним партнерам Оператора, які надають Оператору послуги з транспортування, забору, обробки, доставки або зберігання Посилок для доставки, відповідно до змісту та принципів обробки персональних даних, викладених у Політиці конфіденційності Оператора.

14.5

Якщо Посилка доставляється до країни, що не входить до ЄС, персональні дані Відправників та Одержувачів або осіб, які діють від їхнього імені, можуть передаватися договірним партнерам, розташованим за межами Європейського Союзу, як обробникам для виконання Договору про надання послуг поштового зв'язку. Якщо на країну не поширюється рішення Європейської Комісії про забезпечення належного рівня захисту персональних даних, Персональні дані передаються на умовах, зазначених у Статті 46 GDPR, коли відповідні гарантії в рамках передачі Персональних даних забезпечуються договірними відносинами з таким партнером через стандартні положення про захист даних, прийняті Європейською Комісією відповідно до Імплементативного рішення Комісії (ЄС) 2021/914 від 4 червня 2021 року про стандартні договірні положення для передачі персональних даних третім сторонам згідно з Регламентом Європейського Парламенту та Ради (ЄС) 2016/679.

14.6

Залежно від узгодженого способу надання Поштової послуги Оператор повідомляє Відправника та дозволяє використання захищеного інтерфейсу для передачі Персональних даних Оператору. Відправник несе відповідальність за безпеку Персональних даних при передачі їх Оператору будь-якими способами, окрім як через захищений інтерфейс. Оператор вживає відповідних технічних та організаційних заходів для захисту Персональних даних від випадкового або незаконного знищення, випадкової втрати, зміни, несанкціонованого розголошення або доступу до них.

14.7

Для отримання додаткової інформації про принципи обробки персональних даних відвідайте Веб-сайт.

14.8

Будь-які персональні дані, надані Оператору згідно з цими Умовами, вважаються поштовою таємницею відповідно до § 16 Закону про поштові послуги та підпадають під зобов'язання Оператора щодо конфіденційності. Оператор може надавати такі Персональні дані лише на умовах, встановлених чинним законодавством або іншими правовими нормами, особам, уповноваженим відповідно до § 16 Закону про поштові послуги, а також організаціям та органам, уповноваженим на доступ до таких даних згідно з чинними законами або іншими нормативними актами. Відповідно до § 16 Закону про поштові послуги Оператор може надавати персональні дані, отримані згідно з цими Умовами, третім особам, залученим до надання Послуг Оператора, зокрема, для відправлення, отримання, обробки, доставки або зберігання Посилки.

Ці суб'єкти можуть обробляти такі персональні дані виключно на підставі інструкцій Оператора, якщо вони не зобов'язані обробляти персональні дані відповідно до чинного законодавства або інших нормативних актів. Оператор вживає заходів для забезпечення дотримання цієї вимоги та гарантує, що особи, уповноважені на обробку Персональних даних, зобов'язані зберігати конфіденційність, за винятком випадків, коли вони підпадають під дію юридичного обов'язку щодо збереження конфіденційності.

15

Заяви та гарантії / Дотримання міжнародних санкцій

15.1

Автоматична обов'язкова сила. Укладаючи Договір про надання послуг поштового зв'язку, створюючи Бізнес-кабінет або передаючи будь-яку Посилку Оператору, Клієнт прямо заявляє, гарантує та підтверджує, що він провів ретельну внутрішню корпоративну перевірку відповідності та заявляє, що всі твердження, заяви та гарантії, викладені в цьому Розділі 15, є правдивими, точними та повними в усіх відношеннях.

15.2

Бенефіціарна власність та контроль. Клієнт заявляє та гарантує, що жодна юридична особа, створена відповідно до законодавства Російської Федерації або Республіки Білорусь, а також жодна фізична особа, яка є громадянином Російської Федерації або Республіки Білорусь, не володіє акціями, правом голосу або не здійснює контроль над Клієнтом у будь-який інший спосіб, на підставі чого така особа могла б вважатися бенефіціарним власником (*skutečný majitel*) Клієнта.

15.3

Управління та персонал. Клієнт заявляє та гарантує, що жоден громадянин Російської Федерації або Республіки Білорусь не бере участі в управлінні, керівництві чи виконавчих органах Клієнта, і жодна така особа не виступає директором, статутним представником (*statutární zástupce*) або вищим керівником Клієнта.

15.4

Дотримання санкцій. Клієнт заявляє та гарантує, що Клієнт, його дочірні компанії та афілійовані особи не підпадають під дію жодних міжнародних економічних або фінансових санкцій, обмежувальних заходів чи ембарго, запроваджених або застосовуваних компетентними органами, включаючи, але не обмежуючись, Організацією Об'єднаних Націй, Європейським Союзом, Чеською Республікою або Сполученими Штатами Америки.

15.5

Постійний обов'язок про повідомлення. Клієнт зобов'язується негайно та без зайвої затримки письмово повідомляти Оператора про будь-які зміни у фактах, заявах або гарантіях, зазначених у цьому Розділі 15, зокрема якщо Клієнт або будь-яка з пов'язаних з ним осіб підпадає під дію міжнародних санкцій протягом строку дії договірних відносин.

15.6

Відшкодування за порушення. Клієнт прямо погоджується повністю захистити, відшкодувати та убезпечити Оператора (включаючи його материнські компанії, афілійованих осіб та субпідрядників) від будь-яких прямих і непрямих збитків, шкоди, відповідальності, претензій, штрафів, пені, витрат і видатків (включаючи відповідні гонорари адвокатів та митні штрафи), що виникають внаслідок або є результатом будь-якого порушення заяв, гарантій або зобов'язань, викладених у цьому Розділі 15, що стосуються громадянства Росії чи Білорусі, власності, корпоративного контролю або дотримання міжнародних санкцій.

16.

Договірні штрафи, заставне право та зарахування

16.1

Право застави та утримання. Оператор має договірне право застави (*zástavní právo*) та право утримання (*zadržovací právo*) щодо всіх Посилок і товарів Клієнта, які перебувають у володінні Оператора (або у володінні проміжних експедиторів чи перевізників), для забезпечення будь-яких і всіх належних боргів Клієнта, що виникають з Договору про надання послуг поштового зв'язку або цих Умов.

16.2

Право продажу. Якщо Клієнт не сплатить належний борг навіть після письмової вимоги Оператора про оплату протягом 30 днів з дати доставки такої вимоги, Оператор має право продати такі Посилки/товари самостійно за звичайною в даному місці та в даний час ціною. З виручки від продажу Оператор задовольняє свої вимоги, включаючи законні додаткові витрати та витрати на зберігання, а решту суми повертає Клієнту. Утримуючи або продаючи Посилку відповідно до цього пункту, Оператор не порушує своїх договірних зобов'язань і не несе відповідальності за будь-які збитки, спричинені її недоставкою Одержувачу.

16.3

Договірні штрафи. У разі грубого порушення договірних зобов'язань Клієнтом – зокрема, передачі Забороненого вмісту (Розділ 8), надання неправдивої, неповної або некоректної митної документації або порушення гарантій щодо дотримання міжнародних санкцій (Розділ 15) – Оператор має право застосувати до Клієнта договірний штраф у розмірі до максимальної суми, зазначеної в Договорі або Прайс-листі, за кожне таке порушення.

16.4

Співвідношення зі збитками. Сплата договірного штрафу не звільняє Клієнта від відповідальності за збитки, завдані Оператору порушенням зобов'язань, до яких застосовується договірний штраф, і Оператор має право вимагати відшкодування збитків у повному обсязі, навіть у частині, що перевищує договірний штраф.

16.5

Відступлення та зарахування. Лише Оператор має право відступати вимоги або в односторонньому порядку зараховувати (*započtení*) свої вимоги за Договором про надання послуг поштового зв'язку без згоди іншої Сторони. Клієнт не має права відступати свої вимоги або зараховувати будь-які свої вимоги в рахунок права Оператора на оплату Послуг.

17

Додаткові та прикінцеві положення

17.1

Актуальна редакція цих Умов доступна на Веб-сайті та у Відділеннях.

17.2

Оператор оголошує про зміни до цих Умов на Веб-сайті не пізніше ніж за 10 днів до дати набрання ними чинності. Оператор залишає за собою право змінювати Прайс-лист (тарифи) з коротшим строком повідомлення, залежно від операційних або ринкових умов. У всіх випадках Оператор зобов'язаний повідомити Клієнта про будь-які зміни до цих Умов або Прайс-листа електронною поштою.

17.3

Якщо Клієнт не висловить явної письмової незгоди зі змінами до цих Умов або Прайс-листа до набрання ними чинності, нова редакція стає обов'язковою для всіх договірних відносин між Оператором і Клієнтом за цими Умовами.

17.4

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

17.5

При укладенні міжнародного договору Сторони прямо погоджуються, що правові відносини між ними регулюються законодавством Чеської Республіки.

17.6

Ці Умови є невід'ємною частиною будь-якого Договору про надання послуг поштового зв'язку, укладеного Оператором.

17.7

Якщо будь-яке положення цих Умов або його частина з будь-якої причини буде визнано недійсним, воно вважається виключеним для відповідної мети. Це не впливає на дійсність інших положень цих Умов.

17.8

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

17.9

Якщо будь-яке конкретне положення цих Умов прямо не передбачає можливості укладення іншої угоди між Сторонами, відхилення від цих Умов за домовленістю Сторін не допускається.

17.10

Ця редакція Умов набирає чинності 01.06.2026