

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ НАДАННЯ ПОШТОВИХ ПОСЛУГ І СЕРВІСІВ

«НОВА ГЛОБАЛ СЗ с.р.о. (NOVA GLOBAL CZ s.r.o.)»

(Дата 31.05.2023)

(далі — **Умови**)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1 Ці Умови регулюють надання поштових послуг компанією «НОВА ГЛОБАЛ СЗ с.р.о. (NOVA GLOBAL CZ s.r.o.)», юридична адреса: На Поржичі 1047/26, Нове Місто 110 00, Прага 1 (Na Poříčí 1047/26, Nové Město, 110 00 Praha 1), реєстраційний номер: 18006779, податковий номер: CZ 18006779. Компанію внесено в Комерційний реєстр, який ведеться Міським судом Праги за № С 379993 (далі — **Компанія**), Клієнтам (як визначено нижче).
- 1.2 Терміни, які вживаються в цих Умовах з великої літери, мають значення відповідно до визначень, як указано нижче в цій статті 1.2:
- 1.2.1 **Додаткові послуги** — додаткові послуги, як визначено в статті 7 цього документа, за надання яких стягується додаткова плата відповідно до Прайс-листа.
 - 1.2.2 **Адреса** — місце доставки (вручення) (i) поштового відправлення або (ii) грошової суми, як указано Відправником у поштовому переказі, або місце їх повернення Відправнику.
 - 1.2.3 **Наклейка з адресою** — наклейка, що містить Адресу Одержувача, яка створюється Відправником під час замовлення послуги Доставка (вручення) посилок.
 - 1.2.4 **Корпоративний клієнт** — клієнт Оператора, який використовує Послуги в межах своєї комерційної діяльності.
 - 1.2.5 **Робочі дні** — зазвичай дні з понеділка по п'ятницю, крім державних свят Чехії.
 - 1.2.6 **Відділ** — об'єкт Оператора, де надаються послуги з відправлення та отримання Посилок. Для цілей послуги відправлення та отримання посилок Відділами також визнаються локації, які перебувають під управлінням третіх сторін, окрім Оператора, тобто, які не управляються Оператором.
 - 1.2.7 **Вантаж** — відправлення з фактичною або об'ємною вагою понад 30 кг, яке передається Відправником Оператору для доставки (вручення)

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

Одержувачу відповідно до цих Умов і визначення Закону про поштовий зв'язок.

- 1.2.8 **Замовник** — фізична особа, яка здійснює через Оператора операцію, що безпосередньо не пов'язана з її комерційною чи професійною діяльністю.
- 1.2.9 **Клієнт** — Корпоративний клієнт або Замовник.
- 1.2.10 **Оператор** — Компанія; відповідно до контексту, Оператор також може означати уповноважену особу, яка діє від імені Оператора.
- 1.2.11 **Мобільний застосунок оператора** — програмне забезпечення для швидкого доступу до інформації про перевезення Посилок, що працює на смартфонах з операційними системами Android та iOS. Мобільний застосунок дозволяє Клієнту створювати наклейки з адресами в зручний спосіб, знаходити найближчий відділ, розраховувати вартість Послуг, відслідковувати місце знаходження Посилки, використовувати Поштомат або викликати кур'єра в зручний час. Також у Мобільному застосунку доступні інші функції. Використання Мобільного застосунку регулюється відповідними умовами користування Оператора. Для iOS — <https://apps.apple.com/ua/app/nova-post/id1644647080?l=uk>; для Android — <https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.novapost>
- 1.2.12 **Посилка** — відправлення, яке передається Відправником Оператору для доставки (вручення) Одержувачу відповідно до цих Умов і визначення Закону про поштовий зв'язок.
- 1.2.13 **Доставка (вручення) посилки** — послуга доставки (вручення) Посилок по території Чехії або за кордон.
- 1.2.14 **Поштомат** — пристрій, який дозволяє відправляти й забирати Посилки за допомогою даних доступу, які надаються Оператором або його партнером.
- 1.2.15 **Форма відправлення посилки** — форма, яка надається Оператором під час замовлення Клієнтом Поштової послуги й сервісу.
- 1.2.16 **Закон про поштовий зв'язок** — Збірка законів № 29/2000 про поштові послуги й сервіси та про внесення змін до деяких законодавчих актів (Закон про поштовий зв'язок), зі змінами.
- 1.2.17 **Договір про надання поштових послуг** — договір між Відправником та Оператором, відповідно до якого Оператор здійснює доставку (вручення) Посилки або Поштового переказу Відправнику.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

- 1.2.18 **Поштові послуги й сервіси** — поштові послуги та сервіси відповідно до визначення Закону про поштовий зв'язок.
 - 1.2.19 **Поштовий переказ** — доручення Оператору доставити (вручити) Одержувачу визначену суму грошей.
 - 1.2.20 **Прайс-лист** — чинний перелік цін на Послуги й сервіси Оператора.
 - 1.2.21 **Одержувач** — особа, визначена Відправником як Одержувач Посилки або Поштового переказу.
 - 1.2.22 **Відправник** — особа, яка уклала з Оператором Договір про надання поштових послуг і сервісів.
 - 1.2.23 **Послуги й сервіси** — поштові послуги та сервіси та/або додаткові послуги.
 - 1.2.24 **Вебсайт** — офіційний сайт Оператора, який міститься за адресою novapost.com/en-cz.
- 1.3 Шляхом передачі Посилки Оператору Клієнт підтверджує своє ознайомлення та згоду з положеннями цих Умов.
 - 1.4 Чинна версія цих Умов доступна на Вебсайті та в кожному Відділі.

2. КАТАЛОГ ПОШТОВИХ ПОСЛУГ І СЕРВІСІВ

2.1 Оператор надає такі Поштові послуги й сервіси:

2.1.1 Доставка (вручення) документів

- a) Вага: максимально допустима вага — 1 кг;
- b) Розміри: довжина — до 35 см, ширина — до 25 см, висота — до 2 см; та
- c) Інша інформація: пакет або картонний конверт.

2.1.2 Доставка (вручення) посилок

- a) Вага: максимально допустима вага — 30 кг;
- b) Розміри: найбільша сторона — не більше як 120 см, загальна сума всіх сторін — не більше як 150 см; та
- c) Інша інформація: прямокутна форма;

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

- d) Вартість посилки не може перевищувати 100 000 чеських крон або еквівалент 5000 євро.

2.1.3 Доставка вантажу до Відділу

- a) Вага: максимально допустима вага — 1000 кг;
- b) Розміри: найбільша сторона — не більше як 300 см, інші сторони — не більше як 170 см; та
- c) Інша інформація: прямокутна форма;
- d) Вартість вантажу не може перевищувати 100 000 чеських крон або еквівалент 5000 євро.

2.2 Оператор надає такі варіанти Поштових послуг і сервісів:

- 2.2.1 Адреса—Адреса — отримання посилки за адресою Відправника та її доставка на адресу Одержувача.
- 2.2.2 Адреса—Відділ — отримання Посилки за адресою Відправника та її доставка (вручення) Одержувачу на Відділ у місті Одержувача.
- 2.2.3 Адреса—Поштомат — отримання посилки за адресою Відправника та її доставка до Поштомата Одержувача.
- 2.2.4 Відділ—Відділ — отримання Посилки від Відправника у Відділі в місті Відправника та її доставка (вручення) Одержувачу на Відділ у місті Одержувача.
- 2.2.5 Відділ—Адреса — отримання Посилки від Відправника у Відділі в місті Відправника та її доставка за адресою Одержувача.
- 2.2.6 Відділ—Поштомат — отримання посилки від Відправника у Відділі в місті Відправника та її доставка до Поштомата Одержувача.

- 2.3 У випадку закриття, тимчасової недоступності або перенесення пункту відправлення чи Поштомата, Оператор має право змінити місце або спосіб доставки за умови попереднього повідомлення Клієнта про таке.

3. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОШТОВИХ ПОСЛУГ І СЕРВІСІВ

- 3.1 Поштові послуги й сервіси надає Клієнтам Оператор.
- 3.2 Оператор надає Поштові послуги й сервіси в дні, указані на Вебсайті як такі.
- 3.3 Оператор надає Поштові послуги й сервіси на території Чехії та на міжнародному рівні в країнах, які вказані на Вебсайті.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

- 3.4 Договір про надання поштових послуг і сервісів укладається, зокрема, шляхом прийняття Оператором Посилки для її перевезення та доставки (вручення). Застосовується Прайс-лист, указаний на Вебсайті.
- 3.5 Відповідно до Закону про поштовий зв'язок, Оператор не зобов'язаний укладати Договір про надання поштових послуг і сервісів з Одержувачем, якщо зміст такого документа не відповідає цим Умовам або додаткам до них.
- 3.6 Приймання та доставка (вручення) Посилки здійснюється в Робочі дні.
- 3.7 Доступність доставки та відправлення до та з Поштомата перевіряється на Вебсайті. Доставка посилок до Поштомата можлива в межах території Чехії та інших країн, як вказано на Вебсайті.

4. ПРИЙМАННЯ ТА ВРУЧЕННЯ ПОСИЛОК. НАДАННЯ ПОШТОВИХ ПОСЛУГ І СЕРВІСІВ.

- 4.1 **Загальні правила. Правила доставки (вручення), повернення та відшкодування.**
 - 4.1.1 Посилка повинна бути належним чином упакована Відправником для гарантії безпечного надання Поштової послуги й сервісу та доставки вмісту Посилки без ушкоджень. За бажанням Відправника, Оператор може запакувати Посилку, що вважається наданням Додаткової послуги.
 - 4.1.2 Спосіб упакування Посилки повинен відповідати правилам, які доступні на Вебсайті.
 - 4.1.3 Спосіб упакування Посилки повинен надавати можливість маркування відповідною Наклейкою з адресою.
 - 4.1.4 Посилки, що перевищують допустимі розміри або вагу, приймаються до перевезення виключно після попереднього узгодження з Оператором.
 - 4.1.5 Якщо для надання Поштової послуги й сервісу Відправник повинен оголосити вартість Посилки, така вартість повинна відповідати фактичній вартості вмісту Посилки. Оголошена вартість Посилки може вплинути на ціну Поштової послуги й сервісу відповідно до чинного Прайс-листа.
 - 4.1.6 Відправник повинен точно вказати адресу Одержувача, Поштомата чи Відділу, куди буде доставлено Посилку. Відправник несе відповідальність за правильність даних, указаних для доставки (вручення) Посилки.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

- 4.1.7 Відправник замовляє Поштову послугу й сервіс через Вебсайт і зазначає, за вимогою, варіант Поштової послуги й сервісу, адресу Відправника й Одержувача та/або спосіб і місце доставки (вручення).
- 4.1.8 Після розміщення замовлення на Поштову послугу й сервіс через Вебсайт Відправник отримує можливість створити Наклейку з адресою, яка повинна бути міцно прикріплена до пакування Посилки на видному місці до її відправлення.
- 4.1.9 Будь-яке маркування, нанесене Відправником на Посилку, не повинно закривати Наклейку з адресою та не може містити текст, заборонений законодавством і цими Умовами.
- 4.1.10 Відправник сплачує надання Поштових послуг і сервісів авансом, відповідно до вибраного виду Поштової послуги й сервісу та Прайс-листа, за допомогою способів оплати, які доступні на Вебсайті, за винятком опції «оплата під час отримання» (у такому разі надання Поштової послуги та сервісу оплачується на умовах, як визначено в цьому документі).
- 4.1.11 Оператор має право відмовитися від укладення Договору про надання поштових послуг і сервісів або від будь-якого іншого договору з Клієнтом, якщо:
- a) доставка посилки Відправника не відповідає вимогам надання Поштових послуг і сервісів, як визначено в Законі про поштовий зв'язок або нормативно-правових актах, прийнятих на його основі, а також у цих Умовах;
 - b) вміст або пакування Посилки створює ризики для здоров'я третіх осіб або Оператора;
 - c) на пакуванні Відправника або на його видимій частині є написи, малюнки, позначки чи інші символи, що порушують чинне законодавство або інші нормативно-правові акти;
 - d) Поштові послуги й сервіси в будь-якому обсязі не надаються на території, де Оператор не має права на таку діяльність, доки Оператор не укладає договір про співпрацю, що дозволяє надання вказаної послуги на відповідній території;
 - e) прийняття або транспортування Посилки заборонено чинним законодавством або іншими нормативно-правовими актами.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

- 4.1.12 Оператор має право:
- a) відмовитися від укладення Договору про надання Поштових послуг і сервісів, якщо Посилка не відповідає умовам, обов'язковим для виконання під час надання таких послуг відповідним Оператором;
 - b) відмовитися від укладення Договору про надання поштових послуг і сервісів, якщо Посилка не відповідає умовам, як визначено в Договорі про надання поштових послуг і сервісів.
- 4.1.13 Якщо Оператор відмовляється від укладення Договору про надання поштових послуг і сервісів із причин, зазначених вище, прийнята Посилка повертається Відправнику коштом Відправника, а плата за Поштову послугу та сервіс відшкодовується Відправнику (Оператор має право вирахувати витрати на повернення Посилки з оплати, що відшкодовується).
- 4.1.14 Оператор, який уклав з Відправником Договір про надання поштових послуг і сервісів, наносить на отриману Посилку інформацію про прийняття оплати за відповідні послуги й сервіси або вказує спосіб оплати та додає можливість відстеження.
- 4.1.15 Посилку, яку неможливо доставити (вручити) Одержувачу, повертає Відправнику Оператор, який уклав з Відправником Договір про надання поштових послуг і сервісів. За дії, пов'язані з поверненням Посилки, Оператор може вимагати оплати, як визначено в Прайс-листі.
- 4.1.16 Така Посилка повертається Відправнику на умовах, на яких її було відправлено Одержувачу.
- 4.1.17 Якщо Відправник не отримує Посилку протягом 7 днів з дати повідомлення про повернення, посилка вважається такою, що не була забрана.
- 4.1.18 Оператор має право відкрити Посилку у випадках, визначених у статті 14 цих Умов.
- 4.2 Розмір і вага Посилки**
- 4.2.1 Вартість Поштової послуги й сервісу може залежати від ваги та розміру Посилки відповідно до Прайс-листа.
- 4.2.2 Існує два види ваги Посилки: фактична й об'ємна. Вартість Поштових послуг і сервісів, якщо застосовно, розраховується за більшим значенням ваги — фактичної або об'ємної — відповідно до Прайс-листа.
- 4.2.3 Фактична вага визначається шляхом зважування Посилки.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

- 4.2.4 Об'ємна вага розраховується згідно з фізичними параметрами посилки (такі параметри для відправлень неправильної форми вимірюються відповідно до найвіддаленіших точок) за формулою: Об'ємна вага [кг] = Довжина [см] × Ширина [см] × Висота [см] / 4000.

4.3 Посилка й вантаж

- 4.3.1 Посилки можуть бути прийняті Оператором у Відділі, через Поштомот або за Адресою, яку вказує Відправник.
- 4.3.2 Вантажі можуть бути прийняті Оператором у Відділі, указаному Оператором на Вебсайті.
- 4.3.3 Одержувач послуги, який бажає відправити Посилку або Вантаж, доставляє їх до Відділ або заповнює форму відправлення Посилки через Вебсайт та оплачує послугу.
- 4.3.4 Наклейка з адресою чинна протягом 14 днів з дня її створення на Вебсайті. Після цього періоду строк дії Наклейки з адресою закінчується.
- 4.3.5 Під час створення Форми відправлення посилки Клієнт отримує номер відправлення, який дозволяє відстежувати статус Поштової послуги й сервісу.
- 4.3.6 Під час отримання відправлення Оператор перевіряє повноту Адреси та оплату Послуг і сервісів.
- 4.3.7 У випадку виявлення Оператором відсутності правильної Наклейки з адресою, неповної адреси або неправильного пакування, Оператор має право відмовити в прийнятті відправлення.
- 4.3.8 Отримання відправлення Оператором не означає, що вміст Посилки чи Вантажу перевірено та що він відповідає цим Умовам, чинному законодавству або іншим нормативно-правовим актам. Відправник несе відповідальність за належне пакування відправлення та його відповідність чинному законодавству й іншим нормативно-правовим актам.
- 4.3.9 Посилки або Вантажі, запаковані в гофрокартон та з'єднані стретч-плівкою та скотчем, не приймаються. Незалежно від умов попереднього речення, Посилку у вигляді з'єднаних пакунків дозволено надсилати з Відділу за умови дотримання такого:
- а) Посилка або Вантаж містять виключно текстильні вироби (одяг, тканини, продукція легкої промисловості);
 - б) загальна вага Посилки не перевищує 10 кг; та

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

с) пакунки з'єднані принаймні п'ятьма шарами стретч-плівки та скотчу, щоб утворити єдину Посилку.

4.3.10 Посилки й Вантажі, які Оператор приймає після 15:00, буде відправлено наступного Робочого дня.

4.3.11 У разі виникнення підозр, що Посилка або Вантаж містять заборонені предмети, як визначено в статті 9 цих Умов, представник Оператора має право вимагати огляду Посилки або Вантажу та їх вмісту.

4.3.12 У випадку відмови та/або виявлення забороненого вмісту Посилки або Вантажу, як визначено в статті 9 цих Умов, представник Оператора має право відмовити в наданні Поштових послуг і сервісів щодо Посилки або Вантажу.

4.4 Докладні умови надання Адресних послуг

4.4.1 Для надання Адресних послуг Посилки не можуть перевищувати 30 кг кожна, максимальна довжина разом з пакуванням не може перевищувати 120 см, а загальні параметри не можуть перевищувати 150 см, якщо Оператор і Клієнт не домовилися про інше.

4.4.2 Клієнт повинен надати представнику Оператора можливість (i) дістатися до місця, зазначеного як адреса отримання, та (ii) припаркувати автомобіль не далі ніж за 50 метрів від указаної адреси отримання Посилки.

4.4.3 Якщо загальна вага Посилки перевищує 30 кг, Клієнт самостійно забезпечує завантаження Посилки на транспортні засоби Оператора.

4.4.4 Клієнт забезпечує пакування, маркування та наявність інформації про Посилку відповідно до положень цих Умов.

4.4.5 Клієнт зобов'язаний надати Оператору можливість отримати Посилку, оформлену відповідно до цих Умов, у зазначені дату й місце.

4.5 Докладні умови отримання Посилок у Поштоматі

4.5.1 Посилка, яку отримують у Поштоматі на території Чехії, повинна відповідати таким характеристикам:

a) максимально допустима вага — 10 кг;

b) параметри — 100 × 60 × 80 см; та

c) вартість Посилки не може перевищувати 25 000 чеських крон.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

- 4.5.2 У разі недотримання цих вимог, Оператор має право відмовити в прийнятті Посилки та наданні Поштових послуг і сервісів. Відправник має право покласти посилку в Поштомат за умови наявності вільних комірок. Оператор не гарантує наявність вільних комірок у будь-який час роботи Поштомота.
 - 4.5.3 Інформація про розташування Поштомотів доступна на Вебсайті.
 - 4.5.4 У випадку виникнення проблем зі створенням Наклейки з адресою, відкриттям комірки тощо, Відправник може отримати допомогу за контактним номером Оператора, указаним на Вебсайті.
 - 4.5.5 Графік розвезення Посилок доступний на Вебсайті.
- 4.6 Загальні правила Доставки (вручення) посилок**
- 4.6.1 Строк Доставки (вручення) посилки: від 1 Робочого дня для доставки в межах Чехії та від 5 Робочих днів для міжнародної доставки.
 - 4.6.2 Доставка (вручення) посилок з гарантованим терміном можлива на умовах, узгоджених із Клієнтом в індивідуальному Договорі про надання поштових послуг і сервісів.
 - 4.6.3 Відправник та Одержувач можуть відстежувати Посилки через Вебсайт за допомогою номера Посилки.
 - 4.6.4 Під час доставки міжнародних Посилок Клієнт несе всі витрати, пов'язані з митним оформленням, а також ризики, пов'язані з діями митних органів і прикордонників щодо Посилки та її вмісту.
 - 4.6.5 Якщо Відправник надав інформацію, що Посилка містить предмети, які дозволено купувати лише повнолітнім особам, Оператор має право вимагати від Одержувача Посилки документ, що підтверджує повноліття Одержувача. У разі відмови надати такий документ Оператор має право відмовити у врученні Посилки.
- 4.7 Докладні правила доставки та відправлення Посилок до Відділу**
- 4.7.1 Якщо Послугу та сервіс оплачує Відправник, а форма оплати — готівка, розрахунок Відправника здійснюється представником Оператора. Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу номер Посилки, дату доставки й ознайомити Одержувача із цими Умовами.
 - 4.7.2 Для отримання Посилки у Відділі Одержувач повинен указати номер Посилки або номер мобільного телефону, на який надійшло SMS-повідомлення про можливість отримання Посилки.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

- 4.7.3 Одержувач — фізична особа, або особа, яка отримує Посилку від імені Одержувача — юридичної особи (для цілей цієї статті 4.7, Одержувач означає обидві особи, якщо застосовне) повинні підтвердити свою особу Представнику оператора шляхом пред'явлення відповідного чинного документа.
- 4.7.4 Доставка (вручення) Посилки без підтвердження особи Одержувача можливі, якщо оголошена вартість Посилки менша за 6000 чеських крон, при цьому Одержувач знає номер посилки й може надати код отримання, надісланий як SMS-повідомлення на номер, який було вказано як номер Одержувача.
- 4.7.5 Щоб отримати Посилку вартістю від 6000 чеських крон, Одержувач повинен надати документ, що підтверджує особу, і вказати код отримання, надісланий як SMS-повідомлення на номер, який було вказано як номер Одержувача, або підтвердити отримання шляхом відповіді на вхідний дзвінок на номер, який було вказано як номер Одержувача.
- 4.7.6 Особа, яку не вказано як Одержувача Посилки, може отримати Посилку після надання номера посилки й відповідного доручення на отримання. Посилку, вартість якої не перевищує 6000 чеських крон, адресовану Одержувачу — фізичній особі, може отримати особа, яка проживає в одному домогосподарстві, після пред'явлення документа, що підтверджує таке проживання.
- 4.7.7 Отримання Посилки у Відділі можливе в години роботи Відділу.
- 4.7.8 Відповідно до умов, установлених для доставки до Відділу, можливе відправлення Посилки в пункті самовивозу. Це формат Відділу, який розташований на території підприємства, що функціює (продуктовий магазин, магазин одягу / будівельних матеріалів, мінімаркет, аптека тощо), куди можливо відправити Посилку оголошеною вартістю менше за 10 000 чеських крон, вагою не більше як 10 кг, якщо максимальна довжина однієї сторони не перевищує 60 см. Якщо Одержувач не забирає Посилку з такого пункту протягом 5 днів, вона передається до найближчого Відділу.
- 4.8 **Докладні правила Адресної доставки Посилок**
- 4.8.1 У випадку Адресної доставки Посилки Одержувач отримує SMS-повідомлення на вказаний Відправником номер телефону про заплановану дату доставки Посилки.
- 4.8.2 Для Адресної доставки, за відсутності одержувача або члена сім'ї, який може отримати Посилку, Оператор доставляє Посилку до Відділу, де Одержувач зможе її отримати, відповідно до статті 4.7 цих Умов, якщо інше не зазначено нижче. Посилку можна забрати протягом 7 днів з моменту отримання Одержувачем повідомлення про

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

можливість забрати Посилку у Відділі, після чого її може бути повернуто Відправнику без попереднього повідомлення.

- 4.8.3 Оператор не зобов'язаний перевіряти особу людини, яка отримує Посилку за Адресою. Особа, яка отримує Посилку за Адресою, вважається такою, що має право на її отримання.
 - 4.8.4 Після прийняття Посилки Одержувачем або членом родини Оператор може вимагати від такої особи підтвердження отримання. Відмова від підтвердження отримання означає відмову від отримання Посилки. Після цього Оператор діє відповідно до статті 4.8.2 цих Умов.
 - 4.8.5 У разі доставки Посилки, для якої було замовлено Доставку особисто Одержувачу, Одержувач зобов'язаний надати документ, що посвідчує особу, на вимогу представника Оператора. За відсутності такого документа, представник Оператора може відмовити в доставці (врученні) Посилки. Після цього Оператор діє відповідно до статті 4.8.2 цих Умов.
 - 4.8.6 Час присутності представника Оператора за Адресою доставки Посилки не може перевищувати 15 хвилин.
 - 4.8.7 Адресна доставка Посилки можлива лише за умови можливості доїхати до вказаної Адреси на автомобілі не далі ніж за 50 м. Адресна доставка Посилки можлива виключно для відправлень вагою до 30 кг.
 - 4.8.8 За вимогою Одержувача, можливе відстрочення доставки Посилки до 5 Робочих днів.
- 4.9 **Докладні умови доставки Посилок до Поштомата**
- 4.9.1 Посилка, що доставляється до Поштомата в межах України, повинна відповідати таким характеристикам:
 - a) максимально допустима вага — 20 кг;
 - b) параметри — 40 × 30 × 60 см; та
 - c) вартість Посилки не може перевищувати 5000 чеських крон.
 - 4.9.2 Посилка, що доставляється до Поштомата в межах Чехії, повинна відповідати таким характеристикам:
 - a) максимально допустима вага — 10 кг;
 - b) параметри — 100 × 60 × 80 см; та
 - c) вартість Посилки не може перевищувати 25 000 чеських крон.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

- 4.9.3 Якщо Посилка не відповідає вказаним характеристикам, вона відправляється до найближчого Відділу.
- 4.9.4 Доставка Посилок до Поштомота неможлива, якщо для більш ніж однієї Посилки було створено одну Наклейку з адресою.
- 4.9.5 Після розміщення Посилки в Поштомоті Одержувач отримує SMS-повідомлення на номер телефону, указаний Відправником.
- 4.9.6 Щоб отримати Посилку в Поштомоті, необхідно встановити Мобільний застосунок та авторизуватися за номером мобільного телефону, який вказано як номер Одержувача.
- 4.9.7 Якщо Посилку оплачує Одержувач, це необхідно зробити банківською картою в Мобільному застосунку до отримання Посилки. Докладні умови використання Мобільного застосунку доступні на Вебсайті.
- 4.9.8 Оператор доставляє Посилку в Поштомот за умови наявності вільних комірок. У випадку відсутності вільних комірок в Поштомоті Оператор має право передати Посилку в інший Поштомот, розташований неподалік, змінити дату або форму доставки. Оператор повідомляє Одержувача про таке.
- 4.9.9 Графік розвезення Посилок доступний на Вебсайті.
- 4.9.10 Умови використання Поштомотів партнера Оператора доступні на сайтах партнерів, як визначено на Вебсайті.

5. ІНФОРМАЦІЯ, НЕОБХІДНА ДЛЯ ЗАРЕЄСТРОВАНОЇ ВІДПРАВКИ

- 5.1 Для надання Послуг і сервісів Відправник повинен надати інформацію, як визначено нижче в цьому Розділі 5.
- 5.2 Інформація про Відправника:
 - 5.2.1 Для юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців: ПІБ, ідентифікаційний номер, адреса (головний офіс), Відділ відправлення, якщо застосовно, мобільний телефон та адреса електронної пошти контактної особи.
 - 5.2.2 Для фізичних осіб: ПІБ, адреса (місце проживання), Відділ відправлення, якщо застосовно, мобільний телефон та адреса електронної пошти.
- 5.3 Інформація про Одержувача:
 - 5.3.1 Для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців: ПІБ, ідентифікаційний номер, адреса (головний офіс), Відділ доставки

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

(вручення), якщо застосовно, мобільний телефон та адреса електронної пошти контактної особи.

- 5.3.2 Для фізичних осіб: ПІБ, адреса (місце проживання), Відділ доставки (вручення), якщо застосовно, мобільний телефон та адреса електронної пошти.
- 5.4 Інформація про відправлення Посилки: кількість штук, фактична вага й розміри, товарний код, оголошена вартість, опис вмісту, вибраний варіант Поштових послуг і сервісів.
- 5.5 Платник за надані Послуги й сервіси.
- 5.6 Форма оплати (готівковий/безготівковий розрахунок).
- 5.7 Вибрані Додаткові послуги й сервіси.
- 5.8 Інша інформація, яка може вплинути на якість, тривалість і вартість Послуг та сервісів, наприклад умови доставки, країна походження товару, докладний опис.

6. ОПЛАТА

- 6.1 Плата за Послуги й сервіси визначається відповідно до чинного Прайс-листа.
- 6.2 Відправник повинен надати Оператору всю інформацію для визначення загальної вартості вибраних Послуг і сервісів. Зокрема, Оператор визначає ціну після розрахунку ваги та/або вимірювання Посилки.
- 6.3 У разі затримки в проведенні оплати (або її частини) за Послугу й сервіс понад 15 днів, Оператор має право призупинити надання всіх Послуг і сервісів до повної оплати суми заборгованості.

7. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ Й СЕРВІСИ

- 7.1 На вимогу Клієнта, Оператор надає такі Додаткові послуги та сервіси, які вважаються Послугами й сервісами, за які стягується додаткова оплата відповідно до Прайс-листа:

- 7.1.1 **Пакування** — пакування Посилки у відповідний тип пакування для підвищення безпеки транспортування, зберігання та захисту. Посилка упакується в пакування з асортименту, який пропонує Оператор.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

8. ПОСЛУГИ Й СЕРВІСИ ОПЕРАТОРА

- 8.1 **Бізнес-акаунт** — обліковий запис користувача, доступ до якого здійснюється через Вебсайт і за допомогою якого Клієнт може самостійно створювати Наклейки з адресою, замовляти Додаткові послуги та сервіси тощо.
- 8.2 **Отримання Повідомлення про номер Посилки** — повідомлення Одержувачу або Відправнику про номер Посилки після відправлення запиту Оператору Відділу та підтвердження особи.
- 8.3 **Відстеження Посилки** — можливість відстежувати місце перебування Посилки за її номером. Сервіс доступний на Вебсайті або через Мобільний застосунок.
- 8.4 **Огляд Посилки** — можливість Одержувача відкрити посилку та перевірити її стан щодо зовнішніх пошкоджень і відповідність замовленню на окремій касі або в місці Адресної доставки в присутності представника Оператора. Оператор не здійснює Огляд Посилки, якщо таке не передбачено Договором про надання поштових послуг і сервісів.
- 8.4.1 Огляд Посилки заборонений, якщо це стосується такого:
- a) з'єднувальних пристроїв, носіїв і механізмів, що не входять до Посилки (крім SIM-карт, навушників, акумуляторів, флешок (наприклад, для перевірки матриці телевізора на брак));
 - b) використання витратних матеріалів з Посилки (наприклад, парфуми для тестування аромату, косметичні тестери);
 - c) використання вмісту Посилки разом із власними речами Одержувача, включно з носіями (підключення, зчитування, копіювання заборонено);
 - d) розливання паливно-мастильних матеріалів або інших рідин з Посилки відповідно до способу їх використання.
 - e) установлення паролів для електронних пристроїв, де передбачено таку функцію (телефони, планшети, комп'ютери чи ноутбуки);
 - f) відривання фабричних, рекламних та інформаційних наклейок з Посилок та їх вмісту (крім наклейок на пакуваннях комп'ютерної, електронної та оптичної продукції);
 - g) розкриття упакованих Посилок, якщо перше розкриття передбачає будь-що з такого (дозволено лише зовнішній огляд щодо пошкоджень):
 - i. зняття пломби (мішки, прошиті ниткою; металеві або паперові пакування консервованих продуктів, перфорація на кришках ємностей з рідиною тощо);

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

- ii. зняття термоплівки (крім комп'ютерної, електронної, оптичної продукції та відповідних комплектувальних) — вид пакувальної плівки, яка під впливом температури стискається та приймає форму упакованого продукту;
 - iii. пошкодження блистерного пакування — ємність або коробка, що повторює форму та розміри предмета, який міститься всередині, або яка створює ємність, необхідну для розміщення продукту, виготовлена з термостійкого пластику, на якій може бути нанесено позначення або є металеве або пластикове покриття;
 - iv. пошкодження поліетиленових ламінованих контейнерів — контейнери, де два або більше шарів фольги скріплені в один завдяки високим температурам, клею або розчиннику.
- h) розбирання предмету, за винятком установавання SIM-карти або акумулятора, без використання інструментів, які не входять у комплект пристрою;
 - i) Огляд Посилки за межами Відділу (для Посилок, надісланих до Відділу);
 - j) для Адресної доставки:
 - i. розкриття коробки, у яку упаковано Посилку;
 - ii. підключення портативної, побутової техніки до електромережі (дозволена перевірка Посилки на зовнішні дефекти й механічні пошкодження).

У разі порушення цих умов, Одержувач зобов'язаний забрати Посилку та сплатити вартість відповідних послуг і сервісів.

8.5 Інформація — інформування Одержувача та Відправника про час прибуття, доставки (вручення) та зберігання Посилки. Послуга надається як SMS-повідомлення, повідомлення в Мобільному застосунку або WhatsApp, телефонне чи електронне спілкування відповідно до умов договірних відносин з Оператором.

8.6 Зміна даних — дозвіл Відправнику змінювати дані, зазначені на Наклейці з адресою, з моменту її створення до отримання Посилки Одержувачем. Послугу можна замовити у Відділі (у регіоні Відправника або Одержувача; перелік міст відповідного регіону можна перевірити, зателефонувавши Оператору) або через персонального менеджера, залишивши заповнену заявку із вказуванням змін у Бізнес-акаунті, або зателефонувавши Оператору. Послуга недоступна в день Адресної доставки Посилки.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

9. УМОВИ ДЛЯ ПРЕДМЕТІВ І РЕЧОВИН, ЯКІ ЗАБОРОНЕНО ВКЛЮЧАТИ ДО ПОСИЛКИ

- 9.1 У Посилку заборонено додавати такі предмети, без обмежень:
- 9.1.1 готівку, зокрема іноземну валюту, цінні папери, платіжні картки та інші платіжні засоби;
 - 9.1.2 предмети кримінального походження;
 - 9.1.3 вогнепальну та пневматичну зброю та її частини, боєприпаси, холодну зброю, предмети, що імітують вогнепальну та холодну зброю, інші предмети, спеціально призначені для нападу та оборони (рушниці, шпильки, балончики з паралізувальною рідиною, кинджали тощо);
 - 9.1.4 ювелірні вироби, витвори мистецтва, антикваріат та інші предмети особливої цінності, за винятком імітації ювелірних виробів і біжутерії;
 - 9.1.5 такі речовини: перекис водню, кислоти, високооктанові домішки, що містять кисень (хімічні сполуки, що додаються до бензину), а також рідини та речовини в пакуваннях, які містять небезпечні речовини класів 1–7 ¹включно, а саме, легкозаймисті речовини, легкозаймисті вибухові речовини, радіоактивні речовини та інші небезпечні предмети з відповідним маркуванням («вибухові матеріали та речовини», «гази», «легкозаймисті рідини», «самозаймисті речовини», «токсичні та інфекційні речовини», «окислювачі», «радіоактивні речовини», «їдкі й корозійні речовини», «інші небезпечні речовини та продукти»), канцерогенні речовини та будь-які інші речовини, які можуть загрожувати життю або здоров'ю людини;
 - 9.1.6 балони з рідиною або газом, зокрема всі види вогнегасників (крім порожніх балонів без вентиля);
 - 9.1.7 ємності для рідин без маркування виробника (стикерів) з інформацією про назву речовини, її властивості та умови зберігання, з ознаками псування, протікання, неприємним запахом, упаковані неналежним чином; якщо рідина має хімічні властивості, відповідне маркування є обов'язковим;
 - 9.1.8 люмінесцентні лампи та інші вироби, що містять ртуть або азбест, і вироби з них (труби, шиферні плитки тощо);
 - 9.1.9 використані акумулятори, зокрема від автомобілів, мотоциклів, сільськогосподарської техніки. Нові акумулятори для автомобілів, мотоциклів, сільгосптехніки з контактами, які закриті заводськими

¹ Докладна інформація: <https://unece.org/transport/dangerous-goods/un-model-regulations-rev-22>.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

пластиковими кришками (у заводському пакуванні та без нього) для яких можлива лише Адресна доставка.

- 9.1.10 тварин, комах, останки тварин, необроблені шкури, попіл або останки людини, органи, тканини та рідини організму людини та тварин, та інші біологічно активні об'єкти;
 - 9.1.11 живі рослини, особливо такі, що потребують особливих умов транспортування;
 - 9.1.12 тютюнові вироби, електронні сигарети та їхні частини;
 - 9.1.13 харчові продукти, що потребують особливого температурного режиму або з терміном придатності менше за 5 діб (термін придатності вказано на пакуванні), охолоджені або заморожені продукти, молочні продукти, овочі та фрукти; на територіях, де встановлено обмеження або ембарго, карантин тощо, можуть діяти додаткові обмеження перевезення інших харчових продуктів, як визначено органами державної влади;
 - 9.1.14 лікарські засоби й засоби гігієни, що потребують особливих умов зберігання та транспортування, етиловий спирт, ветеринарні імунобіологічні препарати;
 - 9.1.15 наркотичні засоби та речовини, речовини, що містять коноплю (крім дозволених до продажу), психотропні й психоактивні речовини та подібні підлягають особливому контролю відповідно до чинного законодавства;
 - 9.1.16 предмети зі смаком і запахом, забруднені предмети, які можуть завдати шкоди іншим об'єктам або здоров'ю людини чи тварин (зокрема готову їжу, сильно забруднені частини, предмети в маслі чи інших корозійних речовинах, бактерії та живі віруси), токсичні речовини;
 - 9.1.17 інші предмети, заборонені чинним законодавством чи іншими нормативно-правовими актами.
- 9.2 Цей Перелік забороненого вмісту Посилки є приблизним і неповним.
- 9.3 Попри перелік, наведений вище, дозволені речовини охоплюють (відповідно до Типових правил ООН, ред. 22 (2021)²):

² Докладна інформація: <https://unece.org/transport/dangerous-goods/un-model-regulations-rev-22>.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

- 9.3.1 речовини, віднесені до класів небезпеки 8 і 9, крім кислот (незалежно від концентрації) і речовин, що містять будь-яку кількість кислоти, перекису водню або інших хімічних сполук з окисними властивостями;
- 9.3.2 хімічні речовини класів небезпеки 2 й 3 в тарі (пакованні) для транспортування перевіреного виробника:
- a) фарби: у металевій тарі місткістю не більше як 10 л (без обмеження кількості);
 - b) автомобільні мастила (моторні, трансмісійні) без обмеження об'єму тари;
 - c) біологічний матеріал людини як мазки (зокрема з ротової порожнини).
- 9.4 Оператор має право не приймати Посилку, повернути її Відправнику коштом Відправника та відмовити в наданні Послуг, якщо виникла обґрунтована підозра, що вміст Посилки є неприйнятним відповідно до цих Умов і застосовного законодавства чи інших нормативно-правових актів.
- 9.5 Прийняття Посилки Оператором не означає перевірку її вмісту Оператором та що виконання Поштових послуг і сервісів є можливим з огляду на вміст конкретної Посилки.
- 9.6 Якщо в Оператора виникає обґрунтована підозра, що Посилка містить або може містити вміст, який є злочинним або забороненим для перевезення відповідно до чинного законодавства чи інших нормативно-правових актів, Оператор повідомляє про таке відповідні органи.
- 9.7 Якщо Оператор вирішує відмовити в наданні Послуг (включно з розірванням Договору про надання поштових послуг і сервісів, припиненням надання Послуг або поверненням Посилки) Оператор має право повернути Посилку коштом Відправника.
- 9.8 Якщо Оператор здійснює перевірку Посилки, вона здійснюється в присутності Відправника, а якщо це неможливо, в присутності осіб, призначених Оператором відповідно до чинного законодавства. Посилка, яку перевірів Оператор, містить чітку інформацію про таку перевірку.
- 9.9 Якщо внаслідок наявності у Відправленні неприйнятного вмісту, Оператору, працівникам чи третій особі завдано збитків у зв'язку з наданням Поштової послуги й сервісів, Відправник зобов'язаний відшкодувати такі збитки в повному обсязі.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

10. ДОПУСТИМІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОГолоШЕНОЇ ВАРТОСТІ

- 10.1 Оголошена вартість — вартість Посилки або Вантажу, заявлена Відправником у Формі відправлення посилки. Оголошена вартість повинна дорівнювати реальній (ринковій) вартості Посилки або Вантажу;
- 10.2 Пошкодження Посилки або Вантажу відшкодовується шляхом виплати суми, що дорівнює оголошеній вартості. Відправник зобов'язаний сплатити вартість замовлених Послуг і сервісів, як указано в Прайс-листі. У разі пошкодження Посилки або Вантажу вартість транспортних послуг, які надає Оператор, також відшкодовуються за рахунок оголошеної вартості. У разі пошкодження Посилки або Вантажу Відправник повинен надати офіційне підтвердження, що Посилка або Вантаж були належним чином упаковані, а також надати номер банківського рахунку для відшкодування.

11. СКАРГИ

- 11.1 Для цілей цього розділу про скарги застосовне таке:
 - 11.1.1 **Пошкодження** — будь-які зміни в стані, тобто зміни якості, розмірів, структури, стабільності, складу або елементів Посилки, які можуть бути виправлені шляхом ремонту, або зміни в стані, які не можуть бути виправлені шляхом ремонту, але які не перешкоджають використанню за початковим призначенням.
 - 11.1.2 **Знищення** — такі зміни стану предметів Посилки, які неможливо виправити шляхом ремонту, і предмет надалі неможливо використовувати за первісним призначенням.
 - 11.1.3 **Скарга** — спосіб притягнення Оператора до відповідальності за порушення Договору про надання поштових послуг і сервісів або іншого офіційного документа.
 - 11.1.4 **Клієнт** — особа, яка замовила Поштову послугу й сервіс, або для якої було замовлено Поштову послугу й сервіс. Для цілей подання скарги згідно із цими Умовами, Клієнт означає Відправника та/або Одержувача.
- 11.2 Пошкодження або зменшення вмісту Посилки чи Вантажу тягне за собою відповідальність лише в межах, визначених у цих Умовах, або які були визначені в Договорі про надання поштових послуг і сервісів.
- 11.3 Вимоги до Скарг
 - 11.3.1 Будь-яка Скарга повинна містити інформацію про Клієнта, предмет скарги, опис характеру, ступеня та обсягу Пошкодження/Знищення та, у разі Пошкодження або часткової втрати вмісту Посилки, фото підтвердження Пошкодження та транспортної тари. Звіт про

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

Пошкодження/Знищення також вважається скаргою, якщо відповідає усім вимогам до скарги.

11.3.2 Якщо Скарга не відповідає всім вимогам або необхідно надати додаткову інформацію чи документи, Оператор має право вимагати від Клієнта надати вказане. Клієнту надається 10 Робочих днів для передачі додаткових документів з дати отримання відповідної вимоги. Протягом часу від отримання вимоги щодо передачі додаткових документів до виконання такого, період розгляду Скарги не рахується.

11.3.3 Кількісна оцінка фактичного Пошкодження/Знищення має бути належним чином задокументована, зокрема за допомогою підтвердженого податкового документа або рахунку, на підставі яких було придбано предмет та/або речовини, що становлять вміст Посилки. Якщо скарга Оператору подається платником ПДВ, сума такої скарги не може охоплювати ПДВ.

11.4 Процедура розгляду Скарг

11.4.1 Клієнт може подати Скаргу у Відділі в письмовій, електронній або усній формі.

11.4.2 Можливо подати Скаргу засобами електронного зв'язку на електронну адресу Оператора: customer_care_cz@novapost.com або через Вебсайт.

11.5 Розгляд Скарги

11.5.1 Оператор належним чином підтверджує отримання Скарги Клієнта.

11.5.2 Клієнт повинен дозволити Оператору побачити фактичний ступінь Пошкодження/Знищення або часткову втрату Посилки чи Вантажу. Згідно з причинами, указаними вище, Клієнт зобов'язаний переконатися, що щодо Посилки або Вантажу не здійснюють ніяких маніпуляцій, а також зберегти неушкоджене пакування, у якому було доставлено Посилку. Згідно з аналогічними причинами, Посилку або Вантаж заборонено знищувати або транспортувати в інше місце без згоди Оператора. У разі пошкодження Посилки або Вантажу Клієнт зобов'язаний дозволити або забезпечити перевірку Посилки або Вантажу представником страхової компанії Оператора. Клієнт розуміє, що невиконання ним своїх зобов'язань, як зазначено в цьому пункті, може призвести до визнання факту відсутності доказів Пошкодження/Знищення, що може зумовити відмову Оператора розглядати Скаргу.

11.5.3 Клієнт зобов'язаний передати Оператору право власності на пошкоджену/знищену Посилку чи Вантаж у момент, коли він отримує повідомлення про визнання Оператором своєї відповідальності за

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

Пошкодження/Знищення, і що Пошкодження/Знищення буде відшкодовано шляхом виплати повної оголошеної вартості Посилки або Вантажу.

- 11.5.4 Оператор зобов'язаний урегулювати (тобто повідомити Клієнта про вирішення Скарги) будь-яку належним чином подану Скаргу протягом 30 днів після того, як Клієнтом будуть подані всі необхідні документи щодо наданої Скарги.
- 11.5.5 Фактичне відшкодування належним чином поданої та підтвердженої Оператором Скарги здійснюється протягом 20 Робочих днів з дати визнання обґрунтованості Скарги Оператором. Клієнт не має права отримати компенсацію шляхом проведення взаємозаліку за рахунок оплати Послуг і сервісів Оператора.
- 11.5.6 У разі, якщо втрачену Посилку або Вантаж або будь-яку їх частину буде знайдено в будь-який момент під час розгляду Скарги, Скарга Клієнта буде вважатися відхиленою, коли Клієнт отримує можливість розпоряджатися Посилкою або Вантажем або відповідною частиною вказаного. У разі знаходження Посилки або Вантажу Клієнтом останній зобов'язаний повідомити про таке Оператора. Якщо Пошкодження/Знищення були повністю або частково оплачені Оператором до знаходження Посилки чи Вантажу, Клієнт зобов'язаний повернути відповідну суму Оператору після знаходження Посилки або Вантажу й протягом 30 днів після прийняття Клієнтом таких Посилки або Вантажу.
- 11.6 Процедура відхилення Скарг
- 11.6.1 Оператор має право відхилити Скаргу в таких випадках:
- a) справа розглядалася або розглядається судом або іншим органом, які вже ухвалили рішення щодо предмету спору;
 - b) несвоєчасне подання Скарги, якщо інше не передбачено імперативними нормами права;
 - c) для підтвердження правомірності Скарги не надали документів, перелік яких міститься в цих Умовах;
 - d) Скарга не відповідає всім попереднім умовам, і Клієнт не виправив таке на вимогу протягом строку, як визначено в цих Умовах.
- 11.7 Якщо Оператор не може розглянути скаргу, пов'язану з неналежним наданням Поштових послуг і сервісів, Клієнт може подати протест до Офісу телекомунікацій Чехії, юридична адреса: Соколовська 219, Прага 9 (Sokolovská 219, Prague 9), поштова адреса: а/с 02, 225 02 Прага 025 (Post Box. 02, 225 02 Prague 025,), <https://www.ctu.cz/>, та ініціювати процедуру оскарження

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

розгляду Скарги не пізніше за один місяць із дати вручення рішення щодо Скарги або закінчення строку для її вирішення, в іншому разі право на оскарження втрачається. За подання оскарження стягується адміністративний збір.

- 11.8 Недійсність або відсутність позовної сили будь-якого положення цих Умов не впливає на інші положення цих Умов. Оператор також має право в будь-який час змінити формулювання цих Умов в односторонньому порядку.

12. ІНФОРМАЦІЯ ПРО СКАРГИ ЩОДО ПРАВ ЗАМОВНИКІВ

- 12.1 У разі неналежного виконання Оператором Поштових послуг і сервісів Замовник користується правами, як викладено нижче в цьому розділі цих Умов.

- 12.2 Неналежне виконання означає таке, але без обмеження вказаного: неможливість отримання накладеного платежу (**Накладений платіж**), навіть якщо клієнт замовив відповідну послугу, повернення Посилки без вказаної причини, яка дає Оператору право це зробити, невиконання доставки (вручення) Посилки Одержувачу.

- 12.3 У разі неналежного надання Поштових послуг і сервісів Замовник має права, що впливають з такого неналежного виконання Оператором, як визначено нижче в цьому розділі цих Умов.

- 12.4 Якщо неналежне виконання можливо виправити, Замовник має право вибору з такого:

12.4.1 повторне перевезення Посилки або Вантажу;

12.4.2 виконання доставки (вручення) Посилки або Вантажу належним чином;

12.4.3 надання відповідної знижки від вартості послуги й сервісу;

12.4.4 розірвання Договору про надання поштових послуг і сервісів у разі істотного неналежного виконання, яке можливо виправити, якщо застосування будь-якого з вищезазначених прав не достатньо для відшкодування збитків.

- 12.5 Якщо неналежне виконання неможливо виправити, Замовник має право вибору з такого:

12.5.1 обґрунтована знижка;

12.5.2 розірвання Договору про надання поштових послуг і сервісів.

- 12.6 Замовник повинен повідомити Оператора про свій вибір щодо наслідків неналежного виконання одночасно з повідомленням про невиконання або

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

після нього, але без необґрунтованої затримки повідомлення. Замовник не може змінити свій вибір без дозволу Оператора. Якщо Замовник не може вибрати, за нього це робить Оператор.

12.7 Якщо в Замовника є право, що впливає з неналежного виконання згідно із цим розділом цих Умов, він або вона також мають право на відшкодування будь-яких обґрунтованих витрат, понесених під час реалізації такого права.

12.8 Вимоги до Скарг

12.8.1 Будь-яка Скарга повинна містити інформацію про Замовника, предмет Скарги, опис характеру та обсягу неналежного виконання, пояснення провини Оператора та, якщо застосовно, будь-яку документацію, що підтверджує Скаргу Замовника.

12.8.2 Якщо Скарга не відповідає всім вимогам або необхідно надати додаткову інформацію чи документи, Оператор має право вимагати від Замовника надати вказане. Замовнику надається 30 Робочих днів для передачі додаткових документів з дати отримання відповідної вимоги. Протягом часу від отримання вимоги щодо передачі додаткових документів до виконання такого, період розгляду Скарги не рахується.

12.9 Процедура розгляду Скарг

12.9.1 Замовник може подати Скаргу у Відділі в письмовій, електронній або усній формі.

12.9.2 Можливо подати Скаргу засобами електронного зв'язку на електронну адресу Оператора: customer_care_cz@novapost.com або через Вебсайт.

12.10 Процедура розгляду Скарги

12.10.1 Оператор зобов'язаний своєчасно повідомити Замовника про отримання Скарги.

12.10.2 Оператор зобов'язаний вирішити (тобто повідомити Клієнта про вирішення Скарги) будь-яку належним чином подану Скаргу протягом 30 днів з моменту отримання повного пакета документів. Це не обмежує право на продовження періоду розгляду відповідно до статті 12.8.2 цих Умов.

12.10.3 Якщо для розгляду Скарги потрібна документація від органів, які беруть участь у кримінальному провадженні, установ, що працюють у страховій галузі, або інших органів чи інституцій, період розгляду Скарги не рахується, доки Оператор не отримає таку документацію.

12.10.4 Право на Скаргу щодо неналежного виконання відповідно до коректно поданої та прийнятої Оператором Скарги реалізується протягом 20

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

Робочих днів з дати прийняття Скарги Оператором. Замовник не має права отримати компенсацію шляхом проведення взаємозаліку за рахунок оплати Послуг і сервісів Оператора.

12.11 Процедура відхилення Скарг

12.11.1 Оператор має право відхилити Скаргу в таких випадках:

- a) справа розглядалася або розглядається судом або іншим органом, які вже ухвалили рішення щодо предмету спору;
- b) несвоєчасне подання скарги, якщо інше не передбачено імперативними нормами права;
- c) для підтвердження правомірності Скарги не надали документів, перелік яких міститься в цих Умовах;
- d) Скарга не відповідає всім попереднім умовам, і Замовник не виправив таке на вимогу протягом строку, як визначено в цих Умовах.

12.12 Скарга подається після встановлення її причини, тобто виявлення неналежного виконання, але не пізніше ніж через 6 місяців після доставки (вручення) Посилки Одержувачу або, у разі відсутності такої доставки (вручення), після прийняття Оператором відповідної Посилки для доставки (вручення).

12.13 Замовник має право на відшкодування обґрунтованих витрат, понесених під час здійснення своїх прав унаслідок неналежного виконання, протягом 1 місяця після закінчення строку подачі відповідної Скарги.

12.14 Оператор не виконує жодних дій щодо Скарг, поданих після спливання строку давності.

12.15 Якщо Оператор не може розглянути Скаргу, пов'язану з неналежним наданням Поштових послуг і сервісів, Клієнт може подати протест до Офісу телекомунікацій Чехії, юридична адреса: Соколовська 219, Прага 9 (Sokolovská 219, Prague 9), поштова адреса: а/с 02, 225 02 Прага 025 (Post Box 02, 225 02 Prague 025), <https://www.ctu.cz/>, та ініціювати процедуру оскарження розгляду Скарги не пізніше за один місяць з дати вручення рішення щодо Скарги або закінчення строку для її вирішення, в іншому разі право на оскарження втрачається. За подання оскарження стягується адміністративний збір.

13. ПОРЯДОК ДІЙ У РАЗІ НЕВИКОНАННЯ ДОСТАВКИ (ВРУЧЕННЯ)

13.1 У разі неможливості доставки (вручення) Посилки або Вантажу Одержувачу Оператор оформлює повернення Посилки або Вантажу Відправнику.

13.2 Неможливість доставки (вручення) Посилки виникає в таких випадках:

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

- 13.2.1 Посилка не відповідає вимогам, викладеним у цих Умовах;
 - 13.2.2 на Посилці неповна або неправильна Наклейка з адресою;
 - 13.2.3 на Наклейці з адресою неправильно вказаний Одержувач;
 - 13.2.4 Одержувач відмовляється забрати Посилку;
 - 13.2.5 відповідно до визначеного в цих Умовах.
- 13.3 Повернення Посилки Відправнику не впливає на право Оператора на отримання оплати за Послуги й сервіси.

14. ПОРЯДОК ВІДКРИТТЯ ПОСИЛКИ

- 14.1 Оператор має право відкрити Посилку відповідно до Закону про поштовий зв'язок, якщо:
- 14.1.1 її неможливо доставити, але вона не підлягає поверненню загалом або відповідно до Договору про надання поштових послуг і сервісів;
 - 14.1.2 існують обґрунтовані підстави підозрювати, що вона містить предмет, який вважається небезпечним згідно із цими Умовами, або предмет, доставка якого заборонена поштою відповідно до цих Умов;
 - 14.1.3 вона була пошкоджена;
 - 14.1.4 існує обґрунтована причина підозрювати, що пошкодження сталося або може статися до доставки (вручення); або
 - 14.1.5 необхідно виконувати зобов'язання, покладені на Оператора чинним законодавством або іншими нормативно-правовими актами.
- 14.2 Положення статті 14.1 не застосовуються до Посилки, зовнішнє оформлення якої чітко вказує на заборону її відкривати згідно з міжнародним договором, який є частиною правової системи Чехії.
- 14.3 Оператор зобов'язаний повідомити Одержувача про відкриття Посилки під час доставки (вручення) або Відправника під час повернення Посилки.
- 14.4 Вміст Посилки може бути перевірено після відкриття лише в обсязі, необхідному для досягнення мети огляду.
- 14.5 Оператор має право відкрити Посилку в разі надання адресної послуги для міжнародних відправлень з метою перевірки вмісту Посилки до початку процедури митного оформлення.
- 14.6 Під час відкриття має бути гарантований захист інформації, як це вимагається згідно із чинним законодавством чи іншими нормативно-правовими актами.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

15. ПОРЯДОК ПРОДАЖУ АБО ЗНИЩЕННЯ ПОСИЛКИ

- 15.1 Оператор має право продати Посилку або її частину через 1 рік з дати її прийняття, якщо:
 - 15.1.1 Посилка не може бути доставлена (вручена) і водночас не підлягає поверненню; або
 - 15.1.2 існує обґрунтована причина підозрювати, що вміст Посилки зіпсується до того, як вона буде доставлена (вручена).
- 15.2 Оператор може продати Посилку або її частину лише після її відкриття відповідно до цих Умов.
- 15.3 У разі продажу Посилки або її частини Оператор ураховує обґрунтовану вигідність продажу для Відправника.
- 15.4 За можливості виручку від продажу, після вирахування витрат на зберігання, продаж і неоплаченої частини вартості послуг (**Чистий дохід**), Оператор повинен передати Відправнику. Якщо Чистий дохід не було передано, Відправник має право вимагати такої оплати протягом 1 року після продажу Посилки або будь-якої її частини. Після закінчення цього періоду право на отримання Чистого доходу зникає й Оператор утрачає відповідний Чистий дохід.
- 15.5 Зокрема, Оператор не продає Посилку, якщо вартість її продажу непропорційна доходу від продажу.
- 15.6 Оператор має право знищити Посилку або будь-яку її частину через 1 рік з дати її прийняття Оператором, якщо вміст Посилки зіпсувався повністю або частково.
- 15.7 Оператор має право знищити Посилку або її частину до закінчення узгодженого строку, якщо це необхідно для гарантії захисту здоров'я людей.
- 15.8 Якщо Посилка не була продана й не може бути доставлена (вручена), а також не підлягає поверненню відповідно до Договору про надання поштових послуг і сервісів, Оператор знищує її через 1 рік після її прийняття.
- 15.9 Положення цього розділу цих Умов не застосовуються до Посилок, які заборонено відкривати згідно з міжнародним договором, який є частиною правової системи Чехії. Вміст Посилки, на яку поширюються правила конфіденційності листування, не може бути проданий.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

16. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ОПЕРАТОРА. ВІДШКОДУВАННЯ. НЕНАЛЕЖНЕ ВИКОНАННЯ АБО НЕНАДАННЯ ПОШТОВОЇ ПОСЛУГИ Й СЕРВІСУ

- 16.1 Правила відповідальності Оператора за ненадання або неналежне виконання послуги й сервісу регулюються Цивільним кодексом, Законом про поштовий зв'язок і цими Умовами.
- 16.2 Оператор, який уклав з Відправником Договір про надання поштових послуг і сервісів, не несе відповідальності за невиконання або неналежне надання відповідних послуг або сервісів, якщо причиною ненадання або неналежного виконання стало таке:
- 16.2.1 форс-мажор;
 - 16.2.2 обставини, що виникли з вини Відправника або Одержувача, але не Оператора;
 - 16.2.3 порушення Відправником або Одержувачем Закону про поштовий зв'язок, цих Умов або чинного законодавства чи інших нормативно-правових актів;
 - 16.2.4 характеристики товару, що відправляється.
- 16.3 Відповідальність Оператора за невиконання або неналежне надання Поштових послуг і сервісів не обмежена та застосовується на загальних принципах у разі, якщо таке невиконання або неналежне надання:
- 16.3.1 сталося внаслідок протиправної поведінки;
 - 16.3.2 виникає з навмисних дій Оператора;
 - 16.3.3 сталося внаслідок грубої недбалості Оператора.
- 16.4 Скарга щодо неналежного надання Поштових послуг і сервісів стає недійсною за умови прийняття Посилки без попереджень, тобто, якщо уповноважена особа не повідомила Оператора про дефекти або пошкодження Посилки, які не видно зовні, у момент прийняття Посилки та не пізніше за 7 днів після такого прийняття, при цьому Клієнт може довести, що дефекти або пошкодження Посилки виникли в період між прийняттям Посилки Оператором та її прийняттям Одержувачем.
- 16.5 Повідомлення про неналежне надання або невиконання Поштових послуг і сервісів здійснюється в письмовій формі на адресу електронної пошти customer_care_cz@novapost.com, через Вебсайт, або особисто в офісі Оператора чи Відділі.
- 16.6 Оператор розглядає повідомлення про неналежне надання або невиконання Поштових послуг і сервісів у порядку, як передбачено в процедурі розгляду Скарг.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

- 16.7 За невиконання або неналежне надання Поштових послуг і сервісів виплачується таке відшкодування:
- 16.7.1 за втрату, часткову втрату або пошкодження Посилки на суму, що не перевищує звичайної вартості втраченої або пошкодженої Посилки;
 - 16.7.2 за втрату, часткову втрату або пошкодження Посилки з оголошеною вартістю — у розмірі, установленому Відправником, але не більше за оголошену вартість відправлення;
 - 16.7.3 за несвоєчасну доставку Посилки з огляду на гарантований строк доставки — у розмірі, що не перевищує подвійної ціни Послуги.
- 16.8 У разі ненадання Поштових послуг або сервісів Оператор повертає в повному обсязі плату, стягнуту за надання таких Послуг, незалежно від інших видів відшкодування.
- 16.9 Ненаданням Поштових послуг і сервісів вважається, зокрема, ситуація втрати (включно зі втратою або пошкодженням) Посилки.
- 16.10 Ненадання Поштових послуг і сервісів охоплює, але не обмежується:
- 16.10.1 надання Поштових послуг і сервісів у спосіб, що суперечить Договору про надання поштових послуг і сервісів, цим Умовам, чинному законодавству чи іншим нормативно-правовим актам;
 - 16.10.2 недотримання Оператором строку доставки Посилки з гарантованою датою вручення;
 - 16.10.3 пошкодження Посилки.
- 16.11 У разі визнання відшкодування обґрунтованим виплата проходить на банківський рахунок, указаний уповноваженою особою, протягом 14 днів з дня вручення уповноваженій особі остаточного рішення про присудження відшкодування.
- 16.12 Відповідальність Оператора за збитки в разі внутрішніх перевезень за будь-яких обставин чітко обмежена максимальною сумою 50 000 чеських крон (включно з ПДВ) за Посилку, за винятком випадків, коли прямо визначено інше.
- 16.13 Відповідальність Оператора за збитки в разі транскордонного транспортування за будь-яких обставин чітко обмежена максимальною сумою 100 000 чеських крон (включно з ПДВ) за Посилку, за винятком випадків, коли прямо визначено інше.
- 16.14 Крім того, відповідальність Оператора за будь-які збитки чітко обмежується фактичними прямими збитками Клієнта відповідно до лімітів, як визначено в пункті 16 цих Умов. Відповідальність Оператора за немайнові та інші види непрямих збитків (наприклад, утрата прибутку, утрата можливостей для

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

бізнесу, утрата репутації, прав третіх осіб, витрати, пов'язані з поданням скарги або будь-які інші непрямі збитки) виключається, навіть якщо Оператора заздалегідь поінформували про ризики таких збитків.

17. ФОРС-МАЖОР

- 17.1 Жодна сторона не несе відповідальності за будь-які збитки чи порушення Договору про надання поштових послуг і сервісів або затримку у виконанні зобов'язань, що випливають із нього (за винятком будь-яких платежів, обов'язкових відповідно до вказаного Договору), якщо ці обставини виникли внаслідок форс-мажору. Якщо затримка у виконанні зобов'язань за вказаним Договором будь-якою зі сторін виникла внаслідок форс-мажору, дата виконання зобов'язань переноситься на період, що відповідає тривалості форс-мажору, і сторони, яких це стосується, повинні відновити їх виконання, одразу після припинення дії форс-мажору. Сторона, яка постраждала, повинна вжити всіх належних комерційних зусиль для максимально швидкого повідомлення іншої сторони та заявити про ступінь і характер форс-мажору.
- 17.2 Обидві сторони докладають належних зусиль для зменшення наслідків форс-мажору для виконання своїх зобов'язань. Якщо внаслідок форс-мажору Оператор може виконати свої зобов'язання лише шляхом збільшення додаткових витрат, такі обґрунтовані й узгоджені витрати несе Клієнт.
- 17.3 Форс-мажор застосовний до будь-якої події або непередбачуваної обставини, що перебуває поза межами належного контролю сторін, яких неможливо уникнути або запобігти, незважаючи на всі зусилля, і які не були спричинені помилками чи бездіяльністю сторін, які постраждали. До вказаного належать, без обмеження вказаного, дії відповідно до рішень будь-якого уряду чи іншого органу влади, війна чи національне лихо, порушення порядку, громадянські заворушення, тероризм, піратство, пожежі, вибухи, повені, комп'ютерні віруси, кібератаки, несприятливі погодні умови, епідемії, пандемії, масові звільнення, страйки та інші спори (незалежно від того, чи стосується вказане персоналу сторони чи її субпідрядників), брак робочої сили, брак матеріалів чи послуг, неможливість або затримка в отриманні транспорту.
- 17.4 Призупинення або обмеження надання Поштових послуг і сервісів відповідно до статті 17 цих Умов можуть бути застосовані на всій території, де Оператор надає відповідні послуги, або її частині. Оператор розміщує оголошення про призупинення або обмеження надання Поштових послуг і сервісів на Вебсайті.
- 17.5 Оператор має право продовжити строк призупинення або обмеження надання Поштових послуг і сервісів відповідно до статті 17 цих Умов на строк до 10 Робочих днів після закінчення обставин, що спричинили таке призупинення, про що повідомляється на Вебсайті.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

18. ЗАХИСТ ОСОБИСТИХ ДАНИХ І ПОШТОВОЇ ТАЄМНИЦІ

- 18.1 У зв'язку з виконанням Договору про надання поштових послуг і сервісів та Поштових послуг та сервісів, Відправник передає Оператору особисті дані Відправника й третіх осіб, зокрема Одержувача, наприклад: ім'я, прізвище, адресу, номер телефону та електронну пошту (**Особисті дані**).
- 18.2 Відправник заявляє, що Особисті дані були отримані відповідно до Регламенту (ЄС) 2016/679 Європейського Парламенту та Ради Європи від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб щодо обробки особистих даних та про вільне переміщення таких даних та скасування Директиви 95/46/ЄС (**Загальний регламент про захист даних**), і що Відправник надав третій стороні всю можливу інформацію відповідно до Загального регламенту про захист даних і виконав усі вимоги такого Регламенту для належної передачі Особистих даних Оператору, а Оператор належним чином виконує свої права та обов'язки відповідно до Договору про надання поштових послуг і сервісів. Якщо дані, надані Відправником, як указано в попередньому реченні, визнаються неправдивими або такими, що вводять в оману, Відправник зобов'язується відшкодувати Оператору будь-які понесені ним збитки.
- 18.3 Оператор уповноважений обробляти та обробляє Особисті дані як контролер з метою транспортування та відстеження посилок, підтримки клієнтів, виконання своїх юридичних зобов'язань, складання статистики й звітів, внутрішнього контролю та реєстрації, і захисту своїх правових вимог.
- 18.4 У зв'язку з виконанням прав та обов'язків, що впливають з Договору про надання поштових послуг і сервісів, Оператор уповноважений передавати або іншим чином надавати доступ до Особистих даних договірним партнерам Оператора, які забезпечують для Оператора таке: транспортування, збір, обробку, доставку або зберігання Посилок для доставки (вручення) відповідно до визначень і принципів обробки Особистих даних згідно зі статтею 18.6 цих Умов.
- 18.5 Залежно від узгодженого методу надання Поштової послуги й сервісу, Оператор зобов'язується створити для Відправника та дозволити йому використовувати захищений інтерфейс для передачі Особистих даних Оператору. Відправник несе відповідальність за захист Особистих даних під час їхньої передачі Оператору іншими способами, крім як за допомогою захищеного інтерфейсу. Оператор застосовує належні технічні й організаційні заходи для захисту Особистих даних від такого: випадкове чи несанкційоване знищення, випадкова втрата, зміна, несанкційоване розкриття чи доступ.
- 18.6 Додаткова інформація та правила обробки Особистих даних викладені на Вебсайті.
- 18.7 Будь-які Особисті дані, надані Оператору на базі цих Умов, підлягають захисту як поштова таємниця, як визначено в Розділі 16 Закону про поштовий зв'язок. На них поширюються зобов'язання Оператора щодо конфіденційності. Оператор має право надавати такі Особисті дані лише на умовах,

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

передбачених чинним законодавством або іншими нормативно-правовими актами, особам, уповноваженим відповідно до Розділу 16 Закону про поштовий зв'язок, а також організаціям та органам, уповноваженим на отримання доступу до цих даних відповідно до чинного законодавства або інших нормативно-правових актів. Відповідно до розділу 16 Закону про поштовий зв'язок, Оператор має право розкривати Особисті дані, надані йому відповідно до цих Умов, третім особам, які беруть участь у наданні Послуг Оператору, тобто, зокрема, відправлення, збір, обробка, доставка (вручення), або зберігання, або під час створення платіжного документа й доставки (вручення) переведеної суми коштів. Ці особи мають право обробляти відповідні Особисті дані виключно згідно з вказівками Оператора, за винятком випадків, коли вони зобов'язані обробляти Особисті дані відповідно до чинного законодавства чи інших нормативно-правових актів. Оператор уживає заходів для забезпечення дотримання цієї вимоги та гарантує, що особи, уповноважені обробляти Особисті дані, зобов'язані дотримуватися конфіденційності в разі, якщо на них не поширюються законодавчі зобов'язання щодо конфіденційності.

19. ДОДАТКОВІ Й ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 19.1 Дійсна версія цих Умов доступна на Вебсайті та у Відділах.
- 19.2 Оператор повідомляє про зміни цих Умов і Прайс-листа на Вебсайті не пізніше ніж за 30 днів з моменту набрання ними чинності. Ця інформація також буде доступна в будь-якому Відділі.
- 19.3 Якщо протягом 10 днів до дати набрання чинності поправками до цих Умов Клієнт не висловить прямої письмової незгоди щодо них, нова редакція цих Умов стає обов'язковою для всіх договірних відносин між Оператором і Клієнтом у межах цих Умов.
- 19.4 У випадках, не передбачених цими Умовами, застосовуються положення чинного законодавства, зокрема Закону про поштовий зв'язок, пов'язаних нормативно-правових актів і Цивільного кодексу.
- 19.5 У разі укладення договору з міжнародним елементом сторони прямо погоджуються, що правовідносини між ними регулюються відповідно до законодавства Чехії.
- 19.6 Ці Умови є невіддільною частиною будь-якого Договору про надання поштових послуг і сервісів, який укладає Оператор.
- 19.7 Якщо будь-яке положення цих Умов або будь-яка їхня частина вважаються недійсними з будь-якої причини, таке положення пропускається для досягнення відповідної мети. Указане не впливає на дійсність інших положень цих Умов.

ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

- 19.8 Якщо будь-яке положення цих Умов визнається застарілим або таким, що не відповідає чинному законодавству, інші положення цих Умов залишаються в силі.
- 19.9 Чинність цих Умов визначається датою їх публікації, від 31.05.2023.