



Затверджено
Наказом директора ТОВ «Нова пошта»
№ 440 від 08.04.2026 р.
**Умови надання послуг
з прискороного перевезення
міжнародних експрес-відправлень**

1. Загальні положення

1.1. Ці Умови визначають порядок надання послуг прискороного перевезення Міжнародних експрес-відправлень Товариством з обмеженою відповідальністю «Нова пошта» також надання інших додаткових послуг та сервісів, що пов'язані з перевезенням Міжнародних експрес-відправлень. Умови розроблено на підставі Митного кодексу України та інших нормативно-правових актів з питань митної справи.

1.2. У цих Умовах терміни вживаються в такому значенні:

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

Партнер Експрес-перевізника - суб'єкт господарювання-резидент України який від імені, за дорученням та за винагороду Експрес-перевізника здійснює приймання, реєстрацію та вручення Відправлень на митній території України;

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

Міжнародна експрес-накладна – це міжнародний транспортний документ - номерний товаросупровідний документ, розроблений і затверджений Експрес-перевізником, який є договором на перевезення кожного окремого Міжнародного експрес-відправлення;

Рахунок-фактура (інвойс) або Рахунок-проформа (якщо товар не є об'єктом купівлі-продажу) - документ, що надається Відправником та містить перелік товарів, їх кількість і ціну, формальні особливості товару (колір, вага та інші), умови поставки і відомості про Відправника та Одержувача;

Користувач - фізична або юридична особа (Відправник або Одержувач), яка користується послугами прискороного перевезення міжнародних експрес-відправлень та іншими додатковими послугами і сервісами, що пов'язані з перевезенням міжнародних експрес-відправлень за договором з Експрес-перевізником;

Відправник - фізична або юридична особа, прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) або найменування якої зазначені у встановленому порядку при перевезенні Відправлення та яка подає Відправлення Експрес-перевізнку для перевезення;

Одержувач (адресат) - фізична особа або юридична особа, якій адресується Відправлення;

Приймання Відправлення - виробнича операція, яка полягає у передачі Відправлення від Відправника Експрес-перевізнку для його наступного перевезення Одержувачу;

Реєстрація Відправлення - виробнича операція, яка полягає у відображенні факту Приймання Відправлення для перевезення Одержувачу в Інформаційних системах Експрес-перевізника шляхом формування та проведення Міжнародної експрес-накладної;

Інформаційні системи – комп'ютерні програми експрес перевізника призначені для відстеження проходження Відправлень протягом усього часу переміщення від Відправника до Одержувача, обліку та зберігання Відправлень;

Вручення Відправлення - виробнича операція, яка полягає у врученні Відправлення Одержувачу або, у випадку повернення, Відправнику;

Не витребуване (не вручене) Відправлення - Відправлення, не вручене впродовж граничного терміну, визначеного Експрес-перевізником;

Відділення - відділення Експрес-перевізника або інше приміщення де від імені Експрес-перевізника та за його рахунок Партнерами Експрес-перевізника Користувачам можуть надаватися послуги перевезення міжнародних експрес-відправлень, а також інші додаткові послуги та сервіси, що пов'язані з перевезенням міжнародних експрес-відправлень, передбачені цими Умовами. З метою надання послуг Експрес-перевізник забезпечує функціонування наступних типів Відділень:

- **поштові відділення** - це відділення, в яких надаються послуги з перевезення Відправлень типів «Документи» і «Посилка» фактичною й об'ємною вагою не більше ніж 30 кг та з максимальною довжиною однієї зі сторін не більше ніж 120 см, а кожна інша сторона не більше ніж 70 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки. З урахуванням розмірів приміщень, в яких діють Відділення, Експрес-перевізник має право встановити для окремих Відділень інші обмеження фактичної або об'ємної ваги;

- **вантажні відділення** - це відділення, в яких надаються послуги з перевезення Відправлень типів «Документи» і «Посилка», а також інших Відправлень фактичною або об'ємною вагою не більше ніж 1000 кг та з максимальною довжиною не більше ніж 300 см, а кожна інша сторона не більше ніж 170 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки. З урахуванням розмірів приміщень, в яких діють Відділення, Експрес-перевізник має право встановити для окремих Відділень інші обмеження фактичної або об'ємної ваги;

- **пункти** - приміщення (частина приміщення) на території володіння суб'єктів господарювання-третіх осіб, що уповноважені від імені та за рахунок Експрес-перевізника приймати або вручати Відправлення.

Поштомот - роботизований засіб, створений для вручення Відправлень. Розміщується на вулиці та всередині приміщень;

Маркування - нанесення на Відправлення інформації про таке Відправлення;

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

Бізнес-кабінет - розділ на Сайті, вхід у який здійснюється шляхом вводу особистого логіна і пароля Користувача та призначений для обміну інформацією між Користувачем та Експрес-перевізником про надання послуг. Використання мобільного додатку можливе виключно за умови погодження Користувача з цими Умовами та Політикою конфіденційності.

Мобільний застосунок - комп'ютерна програма розроблена для встановлення і використання на мобільних пристроях (мобільний телефон типу смартфон, планшетний комп'ютер), доступна до завантаження на операційні системи Android і iOS і призначена для обміну інформацією між Користувачем та Експрес-перевізником про надання послуг.

Використання мобільного додатку можливе виключно за умови погодження Користувача з цими Умовами та Політикою конфіденційності;

API - «Прикладний програмний інтерфейс» (від англ. Application programming interface - API) - набір функцій та інструментів, що дає можливість обмінюватися інформацією між Користувачем та Експрес-перевізником про надання послуг перевезення Міжнародних експрес-відправлень шляхом обміну даними між Інформаційними системами Користувача та Експрес-перевізника. Використання API Експрес-перевізника можливе виключно за умов виконання правил Експрес-перевізника, встановлених для API.

Договір – публічний договір про надання послуг з прискореного перевезення Міжнародних експрес-відправлень Товариством з обмеженою відповідальністю «Нова пошта» або інший договір про надання послуг, якщо такий укладений у простій письмовій формі між Експрес-перевізником та іншою юридичною особою чи фізичною особою-підприємцем, на паперовому носії або у формі електронного документа.

Політика - Політика конфіденційності розміщена на Сайті.

2. Послуги, що надаються Експрес-перевізником

2.1. Основними послугами, що надаються Експрес-перевізником є послуги прискореного перевезення міжнародних експрес-відправлень з використанням будь-якого виду транспорту, в тому числі приймання, обробка, пред'явлення таких Відправлень митним органам для митного контролю та митного оформлення, видача Одержувачам (повернення Відправникам).

2.2. Основні послуги надаються у один з таких способів (типів):

«Адреса - Адреса» - приймання Експрес-перевізником Відправлення за адресою Відправника в Україні та вручення цього Відправлення іноземним оператором на адресі Одержувача за кордоном;

«Відділення - Відділення» - приймання Експрес-перевізником Відправлення у Відділенні в Україні та вручення цього Відправлення іноземним оператором на Відділенні за кордоном;

«Адреса - Відділення» - приймання Експрес-перевізником Відправлення за адресою Відправника в Україні та вручення цього Відправлення іноземним оператором на Відділенні за кордоном;

«Відділення - Адреса» - приймання Експрес-перевізником Відправлення у Відділенні в Україні та вручення цього Відправлення іноземним оператором на адресі Одержувача за кордоном;

«Відділення - Поштомат» - приймання Експрес-перевізником Відправлення у Відділенні в Україні та доставка цього Відправлення в Поштомат іноземного оператора за кордоном;

«Адреса - Поштомат» - приймання Експрес-перевізником Відправлення за адресою Відправника в Україні та доставка цього Відправлення в Поштомат іноземного оператора за кордоном;

2.3. Експрес-перевізник на виконання угоди (угод) з іноземним оператором про обмін Міжнародними експрес-відправленнями забезпечує на митній території України їх обробку, пред'явлення митним органам для митного контролю та митного оформлення, Вручення Відправлень в Україні..

2.4. Операції з Відправленнями (розпакування, перепакування, пред'явлення для огляду, у тому числі при здійсненні заходів офіційного (митного) контролю тощо) та їх зберігання до випуску у вільний обіг здійснюються під митним контролем на центральних (регіональних) сортувальних станціях Експрес-перевізника.

3. Додаткові послуги, що надаються Експрес-перевізником

3.1. Послугами, що надаються Експрес-перевізником додатково до основних послуг (далі - Додаткові послуги) є:

- «Виклик машини» - передбачає надання Відправнику на обумовлений час транспортного засобу під завантаження. Замовлення послуги здійснюється через персонального менеджера Експрес-перевізника. Послуга доступна Користувачам з безготівковою формою розрахунку. Замовлення послуги здійснюється шляхом створення заявки на виклик машини через бізнес-кабінет або API;
- «Зберігання під митним контролем» - передбачає зберігання Міжнародних експрес-відправлень, що надійшли в Україну для вручення Одержувачам і знаходяться під митним контролем на центральній сортувальній станції Експрес-перевізника протягом 30 днів. При цьому перші 7 днів не тарифікуються. Тарифікація послуги починається з 8 дня. Зберігання може бути продовжене до 45 днів за зверненням Одержувача. Таке звернення повинно бути подане до закінчення 30 денного терміну. Експрес-перевізник має право відмовити в наданні цієї послуги у випадку наявності відмови митного органу у продовженні строку зберігання.
- «Зберігання» - передбачає, що Відправлення, яке надійшло (повернулося) у Відділення Експрес-перевізника і підлягає врученню Одержувачу, зберігається протягом 30 календарних днів. Протягом 7 календарних днів для Відправлень типу «Документи», «Посилка», «Вантаж», та 3 календарних днів для Відправлень типу «Палета», наступних за днем надходження Відправлення у Відділення за місцем розташування (проживання) Одержувача, Відправлення зберігається без додаткових платежів. За зберігання з 8-го по 30-й календарний день для Відправлень типу «Документи», «Посилка», «Вантаж», та з 4-го по 30-й календарний день для Відправлень типу «Палета» нараховується плата за зберігання.
- «Пакування» - передбачає розміщення вмісту Відправлення у найпридатнішому виді упаковки, який забезпечить його надійне перевезення, складування, зберігання та захист. Правила пакування Відправлень, наведені на Сайті.
- «Переадресування» - передбачає зміну адреси доставки вже прийнятого для перевезення Відправлення до Вручення Відправлення Одержувачу. Замовником послуги може бути, як Відправник, так і Одержувач. Послуга для одного Відправлення може бути замовлена не більше двох разів. Переадресація можлива виключно в межах країни призначення і виключно після закінчення митних формальностей з Відправленням у країні призначення.
- «Повернення Відправлення» - передбачає повернення не врученого Одержувачу Відправлення Відправнику на підставі заяви про повернення Відправлення або у випадках, передбачених чинним законодавством чи цими Умовами. При цьому, якщо заява про повернення Відправлення подана Відправником, щодо Відправлення яке вже виїхало за межі митної території України, таке повернення в Україну здійснюється у порядку ввезення (імпорту) Відправлення на митну територію України зі сплатою послуг перевезення, митного оформлення та митних платежів, встановлених законом;
- «До дверей» - передбачає підйом Відправлення на поверх під час доставки до адреси Одержувача, що знаходиться на митній території України. Фактична вага одного Відправлення не повинна перевищувати 100 кг, а відстань від місця паркування автомобіля Експрес-перевізника до будівлі – 50 м. Замовити послугу може Одержувач. Якщо вага Відправлення за однією Міжнародною експрес-накладною становить не більше ніж 30 кг (фактичної або об'ємної ваги, визначеної за більшим значенням), то послуга надається без додаткової оплати, без попереднього замовлення і незалежно від поверху Одержувача.

- «Від дверей» - передбачає спуск Відправлення з поверху під час забору з адреси Відправника, що знаходиться на митній території України. Фактична вага одного Відправлення не повинна перевищувати 100 кг, а відстань від місця паркування автомобіля Експрес-перевізника до будівлі – 50 м. Замовити послугу може Відправник. Якщо вага Відправлення за однією Міжнародною експрес-накладною становить не більше, ніж 30 кг (фактичної або об'ємної ваги, визначеної за більшим значенням), то послуга надається без додаткової оплати, без попереднього замовлення і незалежно від поверху Відправника. У разі несправності, відсутності ліфта чи електропостачання в будинку Одержувача, послуга «Від дверей» здійснюється виключно від 5 поверху.

- «Доплата за габарит більше 120 см» - передбачає можливість здійснити Відправнику відправку Відправлення із стороною понад 120 см з вантажного Відділення Експрес-перевізника або замовити адресний забір.

4. Сервіси, що надаються Експрес-перевізником

4.1. В процесі надання основної послуги Користувачам доступні такі сервіси:

- «Відновлення номера міжнародної експрес-накладної» - передбачає повідомлення номера Міжнародної експрес-накладної Одержувачу або Відправнику після його звернення у Відділення Експрес-перевізника;

- «Відстеження Відправлення» - передбачає можливість відстежити за номером Міжнародної експрес-накладної місцезнаходження Відправлення. Скористатися сервісом можна на Сайті або за допомогою мобільного додатка;

- «Перенести доставку» - передбачає можливість перенести Вручення Відправлення, доставленого в Україну у зручну для Одержувача дату та інтервал часу;

- «Інформування» - передбачає інформування Користувачів про прибуття Відправлення, зберігання Відправлення, можливість отримати Відправлення. Сервіс надається Експрес-перевізником шляхом надсилання текстового повідомлення на номер телефону, або в мобільному додатку, або через мобільний застосунок Viber, або телефонним дзвінком або електронним листом. Зміни налаштувань сервісу «Інформування» стосуються всіх Відправлень, за якими замовник зазначений Відправником або Одержувачем в Міжнародній експрес-накладній. Якщо Відправлення прибуло у Відділення й Фактурна вартість Відправлення - 30 000 (тридцять тисяч) гривень і більше, то для Одержувача в тексті повідомлення про прибуття Відправлення не вказується номер Міжнародної експрес-накладної. Якщо на одного Одержувача прибуло в один день більше ніж п'ять Відправлень, оформлених різними Міжнародними експрес-накладними, то в СМС-повідомленні номер Міжнародної експрес-накладної не вказується. Експрес-перевізник залишає за собою право інформувати Користувачів щодо невитребуваного Відправлення;

- «Онлайн-оплата» - надає можливість сплатити вартість основних і додаткових послуг в мобільному додатку, бізнес-кабінеті і на Сайті в розділі «Відстежити» за технологією інтернет-еквайрингу;

- «Відмова від отримання Відправлення» - передбачає можливість для Відправника та Одержувача відмовитись від отримання Відправлення. Відмова вважається заявленою (поданою) якщо Відправник та Одержувач Відправлення подав її письмово у Відділенні, в телефонному режимі або засобами електронного зв'язку (в тому числі в бізнес-кабінеті, мобільному додатку). Відмову від отримання Відправлення можна подати впродовж 30 днів з дня надходження Відправлення у Відділення Одержувача. Після відмови від отримання Відправлення Відправником та Одержувачем таке Відправлення вважається невитребуваним Відправленням;

- «Інший Одержувач» - надає можливість одержати Відправлення, місцем призначення якого є Україна, іншій особі (повіреному) у Відділенні, у Поштоматі та на адресі. Skorистатись сервісом може тільки Одержувач Відправлення за допомогою мобільного додатку. Отримати Відправлення у Відділенні повірений може за допомогою мобільного додатку або назвавши номер Міжнародної експрес-накладної та СМС код, який надійде в інформуванні при отриманні Відправлення. Отримати Відправлення у Поштоматі повірений може за допомогою мобільного додатку.

- «Зміна даних» - надає можливість Відправнику змінити дані, що зазначені в Міжнародній експрес-накладній. Внесення змін в частині контактних даних Одержувача доступне від моменту створення експрес-накладної до моменту передачі Відправлення на доставку на адресу Одержувача чи поміщення Відправлення в поштомат в країні призначення. Внесення змін в частині опису Відправлення та його вмісту доступне від моменту створення експрес-накладної до моменту передачі Відправлення в зону митного контролю для митного оформлення. Замовити сервіс можливо зателефонувавши до контакт-центру. Експрес-перевізник не несе відповідальності за невірно надані Користувачем дані під час Приймання або під час зміни даних в процесі доставки.

5. Порядок адресування Відправлень

5.1. При створенні Відправлень Відправник надає наступну інформацію Експрес-перевізнку:

- прізвище, ім'я, Відправника та Одержувача, якщо Відправник та (або) Одержувач є фізичною особою, їх номери телефонів, адреси електронної пошти;

- найменування юридичної особи, якщо Відправник та (або) Одержувач є юридичною особою, ідентифікаційний код юридичної особи, номер телефону контактної особи;

- адресу Відправника: країна, найменування вулиці, номер будинку, квартири, тощо, найменування населеного пункту, поштовий індекс (ZIP-code) у випадку забору Відправлення на адресі. Якщо Відправлення здійснюється з Відділення Експрес-перевізника, як адреса Відправника зазначається адреса такого Відділення;

- адресу Одержувача: країна, найменування вулиці, номер будинку, квартири, тощо, найменування населеного пункту, поштовий індекс (ZIP-code) у випадку Вручення Відправлення на адресі. Якщо вручення здійснюється на відділенні іноземного оператора чи через Поштомат, як адреса Відправника зазначається адреса такого відділення чи Поштомату;

- Фактурну вартість вкладення, опис вкладення, кількість місць;

- іншу (додаткову) інформацію про Відправлення, яку Відправник вважає за необхідне повідомити Експрес-перевізнку.

5.2. Якщо інше не встановлено Договором, перевезення Відправлення здійснюватиметься на таких умовах:

- платник послуги перевезення - Відправник;

- Відправлення, що адресується від фізичної особи фізичній особі – є таким, що містить товари, які переміщуються громадянами для особистих, сімейних та інших потреб, не пов'язаних із провадженням підприємницької діяльності.

- Відправлення з України, що адресуються від юридичної особи чи фізичної особи-підприємця є операцією реалізації товарів;

- Відправлення адресується на умовах DAP згідно правил Інкотермс, що означає необхідність оплати Одержувачем митних платежів у випадку їх нарахування в країні призначення;

5.3. Суб'єкт господарювання, при відправці товарів з України в країни Європейського Союзу, має право надати номер Import one stop shop (надалі за текстом - IOSS), що надає право на митне оформлення міжнародного Відправлення за спрощеною процедурою за умови, що: а) ПДВ був оплачений покупцем при здійсненні онлайн-купівлі товару, що відправляється; б) Відправник має право на використання номеру IOSS; в) Відправлення відповідає всім умовам IOSS, визначеним законодавством Європейського Союзу;

5.4. При адресуванні Відправлення номер IOSS, може бути зазначений, якщо Відправлення відповідає кожній з наступних ознак:

а) Фактурна вартість Відправлення менша суми, що еквівалентна 150 євро;

б) Одержувачем Відправлення є фізична особа;

в) у Відправника є онлайн-замовлення, в якому зазначено номер IOSS, який підтверджує продаж товару Одержувачу Відправлення та оплату ПДВ;

г) онлайн-замовлення може бути надане Відправником або Одержувачем, у випадку отримання відповідної вимоги від митниці країни призначення;

д) до складу Відправлення не входять підакцизні товари (наприклад спиртовмісні парфуми в Польщі)

6. Порядок реєстрації Відправлення.

6.1. Всі Відправлення, що приймаються Експрес-перевізником для перевезення, реєструються в Інформаційній системі Експрес-перевізника. Реєстрація Відправлень в Інформаційній системі Експрес-перевізника може бути виконана Відправником електронним способом у бізнес-кабінеті, з допомогою АРІ або через Мобільний застосунок Експрес-перевізника, а також самим Експрес-перевізником на Відділенні або за адресою Відправника.

6.2. При реєстрації Відправлення електронним способом Інформаційна система Експрес-перевізника генерує номер Відправлення та створює Міжнародну експрес-накладну.

6.3. У Міжнародній експрес-накладній зазначаються:

- найменування документа - Експрес-накладна;
- інформація про Відправника, Одержувача, їх адреси, країна Відправлення та країна призначення, контактні номери телефонів згідно стандарту визначеного рекомендацією Міжнародної спілки електрозв'язку МСЕ ІТУ-Т Е.164 (11/2010) та адреси електронної пошти. Інформація про Одержувача, що надається Відправником, має бути надана латинськими літерами;
- платник послуг та вартість перевезення, спосіб оплати;
- Фактурна вартість вкладення;
- додаткова інформація;
- підпис Експрес-перевізника;
- дата і час реєстрації Відправлення у Інформаційній системі Експрес-перевізника;
- вид Відправлення, кількість місць, вага Відправлення об'ємна та фактична;
- опис вкладення;

- спосіб пакування Відправлення
- інша необхідна інформація.

6.4. За відсутності доступу до електромережі та (або) інтернету, допускається заповнення експрес-накладної на типографському бланку, який містить унікальний номер.

6.5. Завершення реєстрації Відправлення здійснюється шляхом проведення Експрес-перевізником Міжнародної експрес-накладної в Інформаційній системі Експрес-перевізника. Проведення Експрес-перевізником Міжнародної експрес-накладної у Інформаційній системі здійснюється під час фізичного Приймання Відправлення Експрес-перевізником на Відділенні чи адресі.

6.6. На підтвердження Фактурної вартості Відправник надає документи, що підтверджують її (чек, Інтернет-замовлення, виписка з рахунку, що підтверджує оплату або інший документ, що підтверджує вартість вкладення). Для Відправлень типу «Вантаж» мають бути оформлені документи, що підтверджують вартість Відправлення та його вміст (інвойс, комерційний інвойс, проформа-інвойс тощо). Ці документи обов'язково повинні бути затверджені підписом Відправника та печаткою (за наявності). Комерційний інвойс оформлюється Відправником на офіційному бланку, має бути підписаний керівником та з проставленою печаткою (за наявності). Інвойс повинен бути надійно зафіксований (наклеєний) на видному місці зовнішнього пакування Відправлення з приміткою «митні документи».

6.7. З метою декларування та ввезення Відправлення в країну призначення Експрес-перевізник має право запитувати, а Відправник зобов'язується надати необхідну інформацію (в тому числі англійською мовою чи мовою країни призначення), додаткові документи тощо, стосовно Відправлення. У випадку відмови Відправника від надання вказаної інформації чи документів, Експрес-перевізник має право відмовити Відправнику у наданні послуг та повернути Відправлення Відправнику, при цьому Експрес-перевізник звільняється від будь-якої відповідальності за відмову від надання послуг.

6.8. З метою виконання митних формальностей, Користувачі, на вимогу Експрес-перевізника, повинні надавати додаткові документи та / або інформацію про товари, що переміщуються у Відправленні, а також про особу Відправника чи Одержувача.

6.9. Відповідальність за дійсність, повноту і точність інформації про Відправника та Одержувача, їх адреси, товари, що переміщуються у Відправленні, їх вартість покладається на Відправника.

6.10. Відправники погоджуються з тим, що Експрес-перевізник має право за власною ініціативою проводити огляд вмісту Відправлення, в тому числі із застосуванням спеціального електронного обладнання для сканування товарів, з метою встановлення відповідності вмісту Відправлення супроводжуваним документам, що були надані Відправником.

В разі виявлення невідповідності вмісту Відправлення супроводжуваним документам, що були надані Відправником, в тому числі щодо Фактурної вартості, Експрес-перевізник повертає Відправлення Відправнику зі стягненням з такого Відправника витрат на повернення Відправлення. При цьому Експрес-перевізник має право притримати Відправлення до остаточного розрахунку з Відправником.

6.11. Користувачі погоджуються з тим, що у випадку повернення товарів на адреси іноземних інтернет-магазинів, вони попередили їх як Одержувачів та отримали підтвердження щодо можливості повернення.

6.12. Для перевезення Відправник надає належним чином упаковане Відправлення або має можливість скористатися додатковою послугою «Пакування». Належним чином упаковане Відправлення це Відправлення яке упаковане відповідно до вимог Експрес-перевізника визначених на Сайті. Відправлення типу «Палета» слід розміщувати на пластиковому піддоні або дерев'яному піддоні з маркуванням ІРРС-15 (відправлення на дерев'яних піддонах без маркування ІРРС-15 до перевезення не приймаються).

6.13. При відправці більше однієї палети, кожна палета повинна мати «докафікс» з пакувальним листом, що містить наступну інформацію:

- кількість кожного виду та сорту товару
- кількість одиниць в пакуванні
- номер пакування (місця)

6.14. Якщо відправку здійснює представник юридичної особи або фізичної особи-підприємця, такий представник під час Приймання Відправлення у Відділенні надає Експрес-перевізннику картку ідентифікації бізнес-клієнта. Якщо при першому зверненні до Відділення у представника відсутня картка ідентифікації бізнес-клієнта, то такий представник надає оригінал довіреності, що містить обов'язкові реквізити відповідно до вимог Експрес-перевізника та один із документів, що підтверджує особу і зазначений в довіреності, а саме:

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

Оригінали довіреностей, надані Експрес-перевізннику, не повертаються.

6.15. Відправник, у разі самостійної реєстрації Відправлення та надання Міжнародної експрес-накладної на нього в роздрукованому вигляді Експрес-перевізннику, може не надавати вищезазначені документи.

6.16. У разі виникнення сумніву, що Відправлення містить вкладення з категорії заборонених, Експрес-перевізник має право вимагати надання Відправлення для огляду і перевірки вкладень. У разі відмови та/або виявлення заборонених до перевезення вкладень Експрес-перевізник відмовляє в прийнятті Відправлення до перевезення.

6.17. Після прийняття Відправлення до перевезення Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу номер Міжнародної експрес-накладної, орієнтовний термін доставки іншу інформацію, що стала йому відома у зв'язку з користуванням послугами Експрес-перевізника.

6.18. Під час прийняття Відправлень до перевезення без черг обслуговуються наступні категорії Користувачів:

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

7. Фактурна вартість

7.1. Фактурна вартість Відправлень які можуть перевозитися згідно цих умов встановлюється в євро без центів. Еквівалент вартості Відправлення, вказаний в іншій валюті визначається за офіційними курсами Національного Банку України гривні до іноземних валют на відповідний день.

7.2. Фактурна вартість повинна дорівнювати реальній (ринковій) вартості Відправлення. При цьому, Відправлення з типом «Документи» Фактурної вартості не мають, за виключенням випадку, якщо Міжнародними нормативними документами або нормативними документами країни Одержувача встановлено інші вимоги до визначення вартості Відправлень з типом «Документи».

7.3. Фактурна вартість не може перевищувати 10000 євро або еквівалент цієї суми в національній валюті країни Відправника. Товари, Фактурна вартість яких перевищує 10000 євро можуть перевозитися Експрес-перевізником на окремих умовах і за окремим письмовим договором укладеним з Користувачем.

7.4. У разі сумніву щодо відповідності Відправлення його Фактурній вартості, незалежно від розміру такої заявленої Фактурної вартості, представник Експрес-перевізника має право сфотографувати вміст Відправлення з метою завантаження фотографії в Інформаційну систему Експрес-перевізника.

8. Типи, розміри та гранична маса Відправлень

8.1. Відправлення поділяються на:

- «Документи» – Відправлення вкладенням якого є ділові папери, письмова кореспонденція ділова чи приватна, авіаквитки, а також будь-які повідомлення, інформація або дані на будь-яких носіях інформації (паперових чи електромагнітних, у тому числі на дискетах, компакт-дисках, плівках тощо), що не мають комерційної цінності та Фактурної вартості й не містять інформації, переміщення якої через митний кордон заборонено законодавством або на переміщення якої потрібні дозволи відповідних державних органів країни призначення. Вага Відправлення не більше ніж 1 кг, а розміри не перевищують: 32 см в довжину, 23 см в ширину і 2 см в висоту. Габарити вказані з урахуванням упаковки. Детальний перелік вмісту, що вважається документами поданий на Сайті;
- «Посилка» - Відправлення, вкладенням якого є предмети, речі, майно, товари чи матеріали із заявленою вартістю. Таке Відправлення обов'язково супроводжується документом, що підтверджує Фактурну вартість Відправлення та його вміст (інвойс, комерційний-інвойс, проформа-інвойс тощо), підлягає митному оформленню як в країні Відправлення, так і в країні призначення та може бути застраховане. Вага Відправлення не більше ніж 30 кг (фактичної чи об'ємної ваги) з максимальною довжиною однієї зі сторін не більше ніж 120 см, а кожна інша сторона не більше ніж 70 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки;
- «Вантаж» - Відправлення, вкладенням якого є предмети, речі, майно, товари чи матеріали із заявленою вартістю. Таке Відправлення обов'язково супроводжується документом, що підтверджує Фактурну вартість Відправлення та його вміст (інвойс, комерційний-інвойс, проформа-інвойс тощо), підлягає митному оформленню як в країні Відправлення, так і в країні призначення та може бути застраховане. Вага Відправлення більше ніж 30 кг (фактичної чи об'ємної ваги) але не більше ніж 1000 кг (фактичної чи об'ємної ваги) з максимальною довжиною однієї зі сторін не більше ніж 300 см, а кожна інша сторона не більше ніж 170 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки;
- «Палета» - Відправлення, вага або габаритні розміри якого перевищують вагу або габаритні розміри Відправлення типу «Посилка» і яке розміщено на палетному піддоні індивідуально.

8.2. До розрахунку вартості послуг перевезення Відправлення з фактичною вагою до 30 кг (включно), береться:

- тільки фактична вага, якщо Відправлення має довжину до 120 см та суму сторін (Д+Ш+В) до 150 см;
- значення фактичної чи об'ємної ваги, яке є більшим, якщо Відправлення має довжину понад 120 см та чи або суму сторін (Д+Ш+В) понад 150 см.

До розрахунку вартості послуг перевезення Відправлення з фактичною вагою понад 30 кг (включно), береться те значення фактичної чи об'ємної ваги, яке є більшим.

Фактична вага визначається в кілограмах шляхом зважування Відправлення на вагах.

Об'ємна вага відправлень визначається вимірюванням габаритів Відправлення за формулою: Об'ємна вага [кг] = Довжина [см] x Ширину [см] x Висота [см] / 5000.

Якщо вага відправлення перевищує 1 кілограм, але не кратна 1 кілограму, кількість грамів, що менша за 0,5 кілограма заокруглюється до 0,5 кілограма. Якщо ж кількість грамів перевищує 0,5 кілограма, вага округлюється в більшу сторону до цілого кілограма.

9. Вкладення заборонені до перевезення

9.1. В Міжнародних експрес-відправленнях забороняється перевезення:

- товарів, заборонених Митним кодексом України та іншими законодавчими актами України відповідно до ввезення на митну територію України або вивезення з цієї території;
- товарів, відправлених з порушенням митних правил;
- товарів, щодо яких відсутні відповідні дозвільні документи, у разі застосування заходів нетарифного регулювання зовнішньоекономічної діяльності;
- товарів, які за результатами проведення заходів офіційного контролю не можуть бути випущені у заявленій митній режим відповідно до мети їх ввезення в Україну;
- товарів (одяг, взуття тощо), що були у використанні та перебувають у брудному стані, які за своїми ознаками можуть становити небезпеку для працівників Експрес-перевізника, без документів про проведену фумігацію;
- товарів, що класифікуються в 1-24 групах згідно з УКТ ЗЕД, що переміщуються (пересилаються) на адресу громадян або відправляються громадянами, крім харчових продуктів загальною вагою не більше 10 кілограмів в упаковці виробника;
- алкогольних напоїв та/або тютюнових виробів, що переміщуються (пересилаються) на адресу громадян або відправляються громадянами, незалежно від вартості;
- вкладень, заборонених до ввезення на митну територію країни призначення, перелік яких Експрес-перевізник розміщує [на Сайті](#).

Відправник зобов'язується перед передачею Відправлення Експрес-перевізнику перевірити та звіритися із вказаним переліком.

9.2. Не допускається перевезення у Відправленнях за межі митної території України товарів, незалежно від їх загальної Фактурної вартості, згідно з Переліком товарів, вивезення (перевезення) яких громадянами за межі митної території України не допускається визначеним постановою Кабінету Міністрів України від 28 травня 2012 р. № 468.

9.3. Експрес-перевізник не приймає до перевезення за межі митної території України:

- наркотичні засоби і психотропні речовини, їх аналоги та прекурсори;
- культурні цінності без свідоцтва встановленого зразка на право вивезення культурних цінностей;
- небезпечні товари, товари, що можуть зашкодити іншим товарам, або товари, що вимагають спеціальних умов зберігання;
- військову, мисливську, спортивну вогнепальну зброю, основні частини до неї, холодну і пневматичну зброю, вибухові речовини і боєприпаси, спеціальні засоби, заряджені речовинами сльозогінної та дратівної дії;
- валютні цінності - національна валюта (гривня), іноземна валюта та банківські метали.

Доведення того, що вміст Відправлення не відноситься до категорій, описаних в цьому пункті, покладається на Відправника.

9.4. Вивезення за межі митної території України дорогоцінних металів (за винятком банківських металів, пам'ятних та ювілейних монет України із дорогоцінних металів), дорогоцінного каміння та виробів із них здійснюється у разі, коли сумарна Фактурна вартість дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння та виробів з них не перевищує суму, еквівалентну 10000 євро (крім дорогоцінних металів, заборонених до вивезення за межі митної території України). Доведення, що дорогоцінні метали, дорогоцінне каміння та

вироби із них не заборонені до вивезення за межі митної території України, а їх вартість не перевищує еквівалент 10000 євро покладається на Відправника.

9.5. Передаючи Відправлення для перевезення, Відправник підтверджує що Відправлення не містить вкладень заборонених до перевезення у відповідності до цих Умов. Відправник несе відповідальність за порушення митного законодавства та будь-які прямі або непрямі збитки, що виникають у зв'язку з передачею до перевезення Відправлень які містять вкладення заборонені до перевезення. У разі порушення Відправником заборон, визначених цими Умовами, будь-яка відповідальність Експрес-перевізника за втрату, невручення Одержувачу або пошкодження Відправлення виключається.

9.6. Експрес-перевізнак вправі відмовитися приймати Відправлення до перевезення або зупинити надання послуги перевезення Відправлень, що зазначені у цьому розділі Умов. Відправлення, в яких заборонений вміст було виявлено після приймання до перевезення можуть бути повернені Відправнику за його рахунок:

- на попередньо узгоджене з Відправником Відділення;
- на Відділення з якого здійснювалася відправка (у випадку відсутності зв'язку з Відправником).

9.7. Відправлення, в якому вкладення заборонені до перевезення були виявлені після режим експорту, підлягають поверненню Відправнику зі стягненням з такого Відправника вартості повернення.

Відправлення в якому вкладення заборонені до перевезення були виявлені іноземним оператором після отримання їх від Експрес-перевізника на території іноземної держави підлягають утилізації в зоні митного контролю в порядку визначеному законодавством країни-призначення.

10. Перевірка безпеки Відправлень

10.1. Експрес-перевізнак має право здійснювати перевірку Відправлень на предмет їх безпечності та відсутності вкладень заборонених до перевезення. Якщо є підстави вважати, що вміст певного Відправлення заборонений до перевезення або Відправлення містить більше одного типу вкладення Експрес-перевізнак вправі розкрити Відправлення на центральній сортувальній станції зі складанням акту огляду. У випадку виявлення небезпечних вкладень або заборонених до перевезення такі вкладення вилучаються, про що в акті огляду робиться запис. Відправник безумовно погоджується з такими перевірками безпеки Відправлень. Якщо вміст Відправлення вказує на ознаки вчинення кримінального правопорушення, Експрес-перевізнак повідомляє про це правоохоронні органи.

10.2. Після вилучення вкладення Експрес-перевізнак інформує про це Відправника. Відправник повинен негайно здійснити забір вилученого вкладення за власний рахунок протягом п'яти робочих днів наступних за днем інформування. Якщо Відправник не витребує вкладення протягом п'яти робочих днів, воно вважається таким від якого Відправник відмовився.

10.3. Час перевірки безпеки Відправлень не включається в стандартний термін перевезення.

11. Митне оформлення

11.1. Якщо інше не передбачено договором з Користувачем, митне декларування товарів, що переміщуються у Відправленнях, від імені Користувача та за його рахунок в Україні здійснює Експрес-перевізнак. Митне оформлення товарів, що переміщуються у Відправленнях, від імені Користувача та за його рахунок за кордоном здійснює іноземний оператор.

11.2. Експрес-перевізник інформуватиме Користувача про необхідність надання повної, точної та правдивої інформації та документів (інвойс, комерційний-інвойс, проформа-інвойс, пакувальний лист, сертифікат походження товару тощо) про Відправлення, для надання послуг з митного оформлення (декларування).

11.3. Якщо при виконанні митних формальностей буде виявлено, що інформація про Відправлення або супровідні документи до Відправлення містять неточні, неповні або неправдиві відомості про товари, що переміщуються у Відправленні та / або про особу Одержувача, Відправник або Одержувач зобов'язані надати точну, повну та правдиву інформацію про Відправлення та / або про особу Одержувача. До отримання такої інформації Експрес-перевізник не несе відповідальності за невручення Відправлення Одержувачеві.

11.4. Якщо Користувач відмовився від послуг митного декларування або Користувачем не вчинено дій, які необхідні для здійснення митного декларування (не надано документи, надано не повний комплект документів, не здійснено самостійного декларування, тощо) або з Користувачем відсутній зв'язок протягом строку, що надається для митного оформлення, вважатиметься, що Користувач відмовився від Відправлення.

11.5. Користувачі, з вини яких до Експрес-перевізника чи іноземного оператора застосовані санкції з боку України чи іноземної держави, відшкодовують їх Експрес-перевізнику чи іноземному оператору до Вручення Відправлення.

11.6. Митне оформлення, митний контроль, перебування Відправлень під митним контролем відбувається відповідно до законодавства з питань митної справи України країн вибуття/призначення.

11.7. Експрес-перевізник не несе відповідальності за затримки Відправлень митними органами України чи іноземних держав, в тому числі не відшкодовує збитки, немайнову шкоду чи не отримані вигоди, що сталися внаслідок таких затримок.

11.8. Якщо Експрес-перевізнику чи іноземному оператору для виконання зобов'язань перед Користувачем необхідно сплатити митні платежі або інші платежі, пов'язані з виконанням митних формальностей, Користувачі погоджуються, що вони відшкодують їх сплату Експрес-перевізнику.

В разі відмови Одержувача сплатити митні платежі, Експрес-перевізник повертає Відправлення Відправнику та забезпечує стягнення з такого Відправника всіх витрат понесені на перевезення та повернення цього Відправлення. Експрес-перевізник має право притримати Відправлення до проведення остаточного розрахунку з Відправником. В разі несплати цих витрат протягом 30 календарних днів наступних за днем отримання Відправником повідомлення Експрес-перевізника про необхідність їх сплати, Експрес-перевізник має право утилізувати Відправлення самостійно або передати для утилізації підряднику.

11.9. Якщо інше не встановлено договором, платником витрат пов'язаних з митним оформленням Відправлення в країні Одержувача може виступати лише Одержувач. Якщо Одержувач відмовився від їх оплати, ці витрати, за умови повернення Відправлення Відправнику, мають бути оплачені Відправником.

11.10. Користувачі не можуть доручати виконання митних формальностей нікому окрім Експрес-перевізника, іноземних операторів і підрядників, залучених Експрес перевізником чи іноземними операторами.

12. Вручення Відправлень

12.1. Відправлення вручаються Одержувачам за умови, що послуги Експрес-перевізника, а також його витрати понесені у зв'язку з виконанням митних формальностей оплачені повністю.

12.2. Для отримання Відправлень Фактурною вартістю яка менша ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень, Одержувач зобов'язаний пред'явити Експрес-перевізннику будь-який документ з Переліку встановленого статтею 13 Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» у документарній або електронній формі (з додатку ДІА шляхом сканування штрих-коду), а саме:

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

12.3. Відправлення Фактурною вартістю менше ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень або еквіваленту в євро, адресовані фізичній особі, можуть бути видані цій фізичній особі за умови пред'явлення Експрес-перевізннику для сканування динамічного штрих-коду (картки Користувача) з Мобільного додатка якщо номер телефону та прізвище, ім'я Одержувача в Міжнародній експрес-накладній збігаються з даними картки Користувача.

12.4. Для отримання Відправлення з Фактурною вартістю 30 000 (тридцять тисяч) гривень або еквіваленту в євро і більше, Одержувач зобов'язаний надати один з документів, відповідно до Переліку встановленого статтею 13 Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», а також назвати СМС-код, який був надісланий Експрес-перевізнником на номер телефону Одержувача, що зазначений в Міжнародній експрес-накладній або, якщо СМС-код не надходить, прийнявши вхідний дзвінок від Експрес-перевізнника на номер телефону Одержувача.

12.5. Без документів, що підтверджують особу Одержувача, Експрес-перевізник може видати Відправлення за однієї з умов:

- Одержувач може назвати повний номер Міжнародної експрес-накладної, а сума Фактурної вартості Відправлення, вартості послуг Експрес-перевізника та митних платежів менша ніж 5 000 (п'ять тисяч) гривень;

- Одержувач може назвати номер Міжнародної експрес-накладної та СМС-код, який був надісланий Експрес-перевізником на номер телефону Одержувача, що зазначений в Міжнародній експрес-накладній, а сума Фактурної вартості Відправлення менша ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень.

12.6. Експрес-перевізник залишає за собою право змінити умови одержання Відправлень з метою збереження Відправлення та/або вручення його належному Одержувачу.

12.7. Вручення Відправлення Експрес-перевізник фіксує в Інформаційній системі.

12.8. Особа, не вказана як Одержувач, може отримати Відправлення з Фактурною вартістю до 30 000 (тридцяти тисяч) гривень за умови надання Експрес-перевізнику документа, що посвідчує її особу, номеру Міжнародної експрес-накладної та:

- оформлену відповідно до чинного законодавства довіреність, або

- документ, що підтверджує ступінь споріднення, якщо фізична особа - близький родич Одержувача. Наприклад: свідоцтво про шлюб з Одержувачем або відмітку в паспорті про такий шлюб; свідоцтво про народження в якому вказано про ступінь спорідненості з Одержувачем як з одним з батьків чи з дитиною або відмітку в паспорті яка підтверджує таку спорідненість, або

- документ від органів опіки та документ, що визначає особу опікуна/піклувальника недієздатної особи, яка вказана як Одержувач Відправлення.

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

Якщо Одержувач помер, Відправлення яке було йому направлено до настання смерті, може отримати особа яка пред'явить Експрес-перевізнику оригінал свідоцтва про смерть, документ, що посвідчує родинний зв'язок з померлим та документ, що посвідчує особу яка отримує Відправлення замість померлого.

12.9. Для отримання Відправлень представники юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців надають представнику Експрес-перевізника картку ідентифікації бізнес-Користувача. Номер телефону та прізвище, ім'я Одержувача в Міжнародній експрес-накладній повинні збігатися з даними картки ідентифікації. А у разі відсутності такої картки, має бути наданий оригінал довіреності, що містить обов'язкові реквізити відповідно до вимог Експрес-перевізника. Довіреність надається представником під час першого візиту у Відділення і залишається в Експрес-перевізника. Після надання довіреності наступні вручення Відправлень представнику юридичної особи чи фізичної особи підприємця видаються за пред'явленням документа, що посвідчує особу представника і вказаного в довіреності.

12.10. Вручення Відправлень адресованих з України Одержувачам, що знаходяться за кордоном, здійснюються за правилами, що визначені іноземним оператором, з яким у Експрес-перевізника укладений договір про обмін Міжнародними експрес-відправленнями.

13. Особливості надання послуг на адресі

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

13.2. Послуги на адресі надаються за таких умов:

- Користувач готовий передати Експрес-перевізнику або отримати від Експрес-перевізника Відправлення за адресою впродовж робочого дня або у відповідний інтервал часу, на який замовлено забір чи доставку відповідно;
- представник Експрес-перевізника має можливість дістатися пішки до адреси Користувача;
- Відправлення має фактичну або об'ємну вагу не більше ніж 30 кг, максимальну довжину не більше ніж 300 см, висоту не більше 220 см та ширину не більше ніж 170 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки;
- переміщення Відправлення всередині приміщення Користувача Експрес-перевізник не виконує;
- час перебування представника Експрес-перевізника за адресою Користувача не повинен перевищувати 15-ти хвилин.

13.3. Якщо Відправлення не було вручене в розрахунковий день доставки через неготовність Одержувача або його представника, спроби його вручення здійснюються ще протягом трьох календарних днів. Після цього Відправлення доставляється на найближче до адреси Одержувача Відділення і підлягає врученню на Відділенні.

13.4. На період дії правового режиму воєнного стану, якщо Відправлення не можливо вручити через відсутність Одержувача за адресою доставки, або з інших причин, що не залежать від Експрес-перевізника, невручене Відправлення може бути доставлене також в найближчий Поштомот (за наявності вільних комірок), про що Експрес-перевізник повідомляє Одержувача шляхом надсилання текстового повідомлення у Мобільний застосунок або, за його відсутності, на номер мобільного телефону Одержувача, що вказаний у Міжнародній експрес-накладній.

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

13.6. Забір Відправлення здійснюється біля території домоволодіння Одержувача. Якщо адресою Одержувача є житлове приміщення в багатоквартирному будинку або нежитлове приміщення в будівлі, в якій таке приміщення не одне, забір здійснюється біля такого багатоквартирного будинку чи будівлі. Забір Відправлення біля дверей квартири, іншого нежитлового приміщення здійснюється за умови замовлення додаткової послуги «Від дверей».

13.7. Якщо Фактурна вартість Відправлення становить менше, ніж 30 000 (тридцять тисяч) гривень, Відправлення може бути вручене особі, яка перебуває за адресою, що зазначена в Міжнародній експрес-накладній.

14. Особливості вручення Відправлень через Поштомот

14.1. Через Поштомот можуть бути вручені Відправлення фактичною вагою до 20 кг, розміром не більше 40x60x30 см та з Фактурною вартістю еквівалентній до 15 000 гривень. Габарити вказані з урахуванням упаковки.

14.2. Якщо Відправлення за своїми габаритами не поміщається до комірки Поштомоту або під час розміщення виникли технічні несправності Поштомоту, то доставка Відправлення для його вручення здійснюється в найближче до Поштомоту Відділення.

14.3. Після надходження Відправлення в Поштомат, Експрес-перевізник повідомляє про це Одержувача шляхом надсилання повідомлення у Мобільний застосунок або на номер телефону Одержувача, вказаного у Міжнародній експрес-накладній.

14.4. Отримання Відправлення в Поштоматі можливе лише за умови попередньої оплати вартості послуг Експрес-перевізника, відшкодування Експрес-перевізнку митних платежів, наявності в Одержувача мобільного додатку та авторизації в ньому. Підключення до Поштомоту можливе за умови ввімкнених функцій Bluetooth, геолокація, та мобільний інтернет. Відкриття комірки здійснюється шляхом виконання команд з інтерфейсу мобільного додатку. Після отримання Відправлення, Одержувач повинен закрити комірку.

14.5. Якщо Одержувач не забрав Відправлення з Поштомоту протягом 3-х календарних днів наступних за днем вкладення Відправлення до Поштомоту, Експрес-перевізник переміщує Відправлення до найближчого Відділення, якщо інше не замовлено Відправником.

14.6. Вручення або відправка Відправлень через Поштомат, який встановлений в приміщенні загального користування багатоквартирного будинку, доступні виключно Користувачам які проживають у квартирах чи користуються нежитловим приміщенням, що розміщені у таких багатоквартирних будинках.

15. Особливості відправки або вручення Відправлень через пункти приймання-видачі

15.1. Через пункти приймання-видачі здійснюється прийом або вручення попередньо оплачених Відправлень Фактурною вартістю менше ніж 15 000 гривень, фактичною або об'ємною вагою не більше ніж 30 кг і максимальною довжиною однієї зі сторін Відправлення не більше ніж 120 см. Пункти приймання-передачі не видають Відправлення по яких є несплачена вартість послуг Експрес-перевізника митних платежів або Фактурної вартості. Відправлення не вручені Одержувачам протягом 5-ти календарних днів, наступних за днем надходження до пункту приймання-видачі, переміщуються Експрес-перевізником у найближче Відділення.

16. Порядок та спосіб оплати послуг

16.1. Послуги Експрес-перевізника оплачуються під час їх замовлення Відправником або іншою особою, якщо це передбачено відповідним договором. Відшкодування витрат Експрес-перевізника на оплату митних платежів та послуг, що замовлені після доставки Відправлення на митну територію України здійснює Одержувач. Витрати іноземного Експрес-перевізника на оплату митних платежів та послуг, що замовлені після доставки Відправлення в країну призначення покладаються на Одержувача в країні призначення. Оплата послуг Експрес-перевізника здійснюється у національній валюті за діючими тарифами.

16.2. Оплата послуг Експрес-перевізника Користувачем може здійснюватися у касах Експрес-перевізника (за умови їх наявності) або у касах чи через програмний інтерфейс платіжної-установи партнера - ТОВ «НоваПей» шляхом ініціювання грошового переказу на ім'я Експрес-перевізника. Умови здійснення грошових переказів розміщені на офіційному сайті ТОВ «НоваПей» за посиланням <https://novapay.ua/>. За ініціацію грошових переказів на ім'я Експрес-перевізника комісія з платника не стягується.

16.3. Користувач-суб'єкт господарювання (фізична особа-підприємець або юридична особа) може здійснювати оплату послуг Експрес-перевізника або відшкодування витрат Експрес-перевізника у безготівковій формі шляхом перерахування грошових коштів на банківський рахунок Експрес-перевізника відповідно до умов укладеного договору.

16.4. При адресуванні Відправлення в окремі країни, що визначені Експрес-перевізником [на Сайті](#), Відправник вправі обрати платником послуг, що надаються Експрес-перевізником, Одержувача. В такому випадку Відправник заявляє, що до адресування Відправлення, такий Відправник домовився з Одержувачем, що цей Одержувач взяв на себе зобов'язання сплатити вартість послуг Експрес-перевізника та будь-яких інших витрат, пов'язаних з прискореним перевезенням Відправлення, тому іноземному операторові, що фактично забезпечуватиме вручення Відправлення Одержувачу. У випадку, якщо Одержувач не сплатить вартість послуг Експрес-перевізника та/або будь-яких інших витрат, пов'язаних з прискореним перевезенням Відправлення, іноземному операторові, який фактично забезпечуватиме вручення Відправлення такому Одержувачу, вартість цих послуг та витрат, так само як і інших витрат, які був змушений понести іноземний оператор та Експрес-перевізник підлягають стягненню з Відправника. Оплата вартості послуг Експрес-перевізника та будь-яких інших витрат, пов'язаних з прискореним перевезенням Відправлення, іноземному операторові, який фактично забезпечуватиме вручення Відправлення Одержувачу у країні призначення здійснюється у валюті країни призначення.

17. Терміни перевезення Відправлень

17.1. Експрес-перевізник перевозить Відправлення згідно термінів, оприлюднених на Сайті. Терміни перевезення Відправлень визначаються окремо для кожного виду Відправлень та залежно від країни призначення.

17.2. Строки перевезення є орієнтовними і не можуть бути розцінені, як чітко визначені та гарантовані, можуть відрізнятися від вказаних в МЕН чи на Сайті і не включають в себе:

- день передачі Відправлення до перевезення;
- святкові та неробочі дні;
- періоди перевірки безпеки Відправлень;
- строки митного оформлення Відправлень;
- періоди дії обставин непереборної сили;
- затримання Відправлення митними органами, прикордонною службою чи правоохоронними органами.

17.3. Експрес-перевізник не несе відповідальності за недотримання строків перевезення Відправлення, якщо таке недотримання зумовлене затримкою Користувача у наданні необхідних (додаткових) документів чи інформації про Відправлення.

17.4. Терміни перевезення вказані з урахуванням доставки між столицями держав. Наприклад Київ - Париж.

18. Строк зберігання Відправлень

18.1. Надіслані Відправлення типу «Документи», «Посилка», «Вантаж» після їх надходження для вручення Одержувачу зберігаються безкоштовно у відділенні Експрес-перевізника протягом семи календарних днів, наступних за днем їх надходження. Для Відправлень типу «Палета» термін безкоштовного зберігання становить три календарних дні наступні за днем їх надходження. Починаючи з восьмого календарного дня за зберігання Відправлень типу «Документи», «Посилка», «Вантаж» нараховується плата за зберігання згідно тарифів Експрес-перевізника. Для Відправлень типу «Палета» нарахування плати за зберігання починається з четвертого календарного дня.

18.2. Граничний термін зберігання Відправлень - тридцять календарних днів. Після закінчення встановленого строку зберігання Відправлення вважаються такими, що не вручені (невитребувані).

18.3. Відправлення, що не вручені іноземним оператором Одержувачам, за виключенням тих, від яких відмовився Відправник, повертаються такому Відправнику з наступним стягненням з нього усіх витрат, пов'язаних з поверненням такого Відправлення. Відправлення, від яких відмовився Відправник після їх повернення на митну територію України, або які не були вручені йому протягом строку зберігання, визначеного цими Умовами утилізуються Експрес-перевізником.

Відправлення, що не вручені іноземним оператором Одержувачу та від яких відмовився Відправник і такі Відправлення знаходяться на митній території іноземної держави - утилізуються іноземним оператором.

19. Права, обов'язки та відповідальність користувачів

19.1. До вручення Одержувачу Відправлення Відправник має право подати заяву про:

- доставку Відправлення на іншу адресу (якщо Експрес-перевізник чи іноземний оператор доставляє Відправлення на визначену Відправником іншу адресу);
- зміну даних, що зазначені в експрес-накладній;
- повернення Відправлення. В такому випадку він приймає на себе зобов'язання з оплати вартості перевезення Міжнародного експрес-відправлення в Україну і виконання митних формальностей зі сплатою всіх митних платежів;
- продовження строку зберігання Відправлення в межах строку зберігання, визначеного Експрес-перевізником за плату;
- одержання інформації про Вручення Відправлення.

19.2. Відправник також має право:

- забрати Відправлення, якщо воно ще не Відправлено за призначенням. У такому разі Відправникові повертається внесена ним плата за перевезення, крім вартості наданої послуги з упакування;
- відмовитися від отримання Відправлення, що повернуто йому, якщо Відправлення частково або повністю пошкоджене та вимагати відшкодування завданих збитків;
- заявити про розшук Відправленого ним Відправлення.

19.3. Одержувач має право подати заяву про:

- продовження строку зберігання Відправлення в межах строку, визначеного Експрес-перевізником;
- доставку адресованих йому Відправлень на іншу адресу (якщо Експрес-перевізник чи іноземний оператор доставляє Відправлення на визначену Одержувачем іншу адресу).

19.4. Одержувач також має право:

- відмовитися від отримання Відправлення;
- подати заяву на розшук Відправленого йому Відправлення;
- відмовитися від отримання Відправлення, вкладення якого частково або повністю пошкоджене та вимагати відшкодування завданих збитків.

19.5. Звернення (заяви, претензії, тощо) Користувачів до Експрес перевізника подаються в письмовій формі у відділеннях Експрес-перевізника, в телефонному режимі або у вигляді електронного документа шляхом його подання через особистий кабінет чи в мобільному додатку Експрес-перевізника. Звернення користувачів приймаються протягом шести місяців з дня прийняття Відправлень для перевезення.

19.6. Звернення не розглядається Експрес-перевізником в разі, коли:

- особа, що подає звернення, не є ані Відправником, ані Одержувачем, ані уповноваженою ними особою;
- минув строк встановлений для подання звернення.

19.7. Будь-яка інформація про Відправлення, Відправника (найменування, адреса) надається лише Одержувачу або його законному представнику за його зверненням.

20. Відповідальність Експрес-перевізника

20.1. У разі втрати Експрес-перевізником або повного пошкодження Відправлення після приймання до перевезення, Експрес-перевізник повертає вартість послуг, сплачену користувачем згідно з відповідною Міжнародною експрес-накладною і відшкодовує суму, що дорівнює Фактурній вартості Відправлення, але не більше ніж фактична вартість вкладення та не більше еквівалента 10000 євро на день звернення Користувача про відшкодування. Для Відправлень типу «Документи» максимальна сума відшкодування не може перевищувати двократного розміру провізної плати.

20.2. У разі часткової втрати Експрес-перевізником або часткового пошкодження Відправлення після прийняття його до перевезення, Експрес-перевізник повертає вартість послуг, сплачену користувачем згідно з відповідною Міжнародною експрес-накладною і відшкодовує користувачу завдану шкоду.

20.3. У разі, якщо за результатами розгляду претензії користувача-фізичної особи (крім фізичної особи-підприємця та нерезидента України) Експрес-перевізник самостійно, у позасудовому порядку визнає свою вину у втраті чи пошкодженні Відправлення він зобов'язується додатково до суми відшкодування сплатити замовнику штраф в розмірі 29,87% від суми відшкодування.

20.4. Сума відшкодування, що сплачується на користь користувача-фізичної особи (крім фізичної особи-підприємця) Експрес-перевізником добровільно, у позасудовому порядку за результатом розгляду претензії, а також штраф є доходом такого користувача-фізичної особи у розумінні підпункту 164.2.14 пункту 164.2 статті 164 Податкового кодексу України і оподатковується під час виплати у порядку передбаченому законом шляхом нарахування, утримання податку на доходи фізичних осіб, військового збору і перерахування їх до бюджету. Про суми виплат та суми утриманих і перерахованих до бюджету податків Експрес-перевізник повідомляє органи Державної податкової служби шляхом подачі звітності у порядку та строки передбачені чинним законодавством України.

20.5. Експрес-перевізник не несе відповідальності за пошкодження Відправлення без упаковки або в упаковці, що не забезпечує його цілісності чи не відповідає особливостям Відправлення.

20.6. Якщо при врученні Відправлення буде виявлено пошкоджене вкладення або недостачу вкладення в цілій (неушкодженій) упаковці, відповідальність за ці пошкодження, нестачу або відсутність вкладення у Відправленні несе Відправник. Експрес-перевізник не несе відповідальності за пошкодження вкладення якщо виявлені пошкодження упаковки не збігаються з пошкодженнями такого вкладення.

20.7. Відповідальність Експрес-перевізника за збереження Відправлення припиняється з моменту його вручення Одержувачу.

20.8. Експрес-перевізник не несе відповідальності за:

- дотримання температурного режиму під час перевезення чи зберігання Відправлення;

- непрямі збитки або втрачену вигоду користувача.

20.9. Експрес-перевізник не здійснює перевірку відповідності упаковки особливостям Відправлення, вимогам чинного законодавства та державним стандартам.

20.10. На вимогу Експрес-перевізника Користувач зобов'язаний надати документ, що підтверджує Фактурну вартість вкладення у Міжнародне експрес-відправлення, що було втрачене, пошкоджене, тощо. У випадку ненадання такого документа, Експрес-перевізник вправі відмовити у виплаті відшкодування.

21. Забезпечення схоронності Відправлень

21.1. Експрес-перевізник забезпечує схоронність Відправлень шляхом:

- вжиття заходів фізичної безпеки у відділеннях та терміналах (огороження, захист вікон, дверей, воріт, запірні системи);
- належного освітлення території;
- функціонування системи відеоспостереження;
- функціонування системи охоронної сигналізації;
- запровадження заходів протипожежного захисту;
- запровадження системи контролю доступу сторонніх осіб до службових приміщень;
- запровадження системи контролю доступу для транспортних засобів;
- запровадження системи ідентифікації персоналу та відвідувачів;
- підбору та навчання персоналу.

22. Захист таємниці інформації

22.1. Збереження інформації з обмеженим доступом та захист персональних даних користувачів є частиною системи безпеки Експрес-перевізника. Експрес-перевізник, застосовуючи відповідні технічні та організаційні заходи, докладає всіх фізичних і технічних зусиль для захисту персональних даних від втрати, пошкодження, розголошення несанкціонованим особам, зміни чи неналежного використання. Експрес-перевізник вживає заходів щодо захисту персональних даних користувачів, інформації про вміст Відправлень, інших даних користувачів Сайту та Мобільного додатку в обсягах та порядку, що визначені Політикою.

22.2. Експрес-перевізник зберігає первинні бухгалтерські документи про надання послуг протягом строків визначених чинним законодавством України.

22.3. Експрес-перевізник здійснює зберігання паперових та електронних документів, які містять персональні дані, виходячи з таких вимог:

Мета	Перелік даних	Правова основа	Термін зберігання
Перевезення Відправлень	Прізвище та ім'я Відправника або Одержувача Відправлення, адреси місця приймання та вручення, номери телефонів, адрес електронної пошти та інша інформація, надана Відправником,	У випадку Відправника: (1) виконання та укладення контракту (стаття 6(1)(b) GDPR); і (2) виконання юридичного зобов'язання відповідно до статті	Протягом 3 (трьох) місяців, а після спливу цього терміну персональні дані анонімізуються та зберігаються 3 (три) роки в архіві

	Одержувачем, а також підпис Одержувача Відправлення. Створені Експрес-перевізником дані: номер Міжнародної експрес-накладної, підтвердження доставки, дані GPS місця вручення	6(1)(c) GDPR; у випадку Одержувача Відправлення (1) виконання юридичного зобов'язання відповідно до статті 6(1)(c) GDPR; і (2) законний інтерес Експрес-перевізника у доставці Відправлення належному Одержувачу (ідентифікація згідно зі статтею 6(1)(f) GDPR	
Виконання договорів (оферти)	Для фізичних осіб, які приймають договір: прізвище, ім'я, по батькові, адреса, номер телефону, адреса електронної пошти. Для представників юридичних осіб, від імені яких укладається договір (наприклад, працівники підприємства): прізвище, ім'я, по батькові, посада, номер телефону, адреса електронної пошти, підпис та договір, що укладається	Виконання контракту та його укладення (стаття 6(1)(b) GDPR) Наш законний інтерес щодо укладення та виконання контракту з іншою стороною контракту через її представника (з метою укладання, виконання, спілкування, ідентифікації, підписання документів тощо) (стаття 6(1)(f) GDPR	Протягом 3 (трьох) місяців, а після сплину цього терміну анонімізуються та зберігаються 3 (три) роки в архіві, якщо немає необхідності зберігати дані протягом більш тривалого періоду, наприклад, для захисту правових претензій
Здійснення платежів та ведення бухгалтерського обліку	Дані, що містяться в бухгалтерських документах: прізвище, ім'я, по батькові, ЄМПП, контактна інформація, номер банківського рахунку, платіжні реквізити, надані послуги та інша інформація згідно з правилами ведення бухгалтерського обліку	Виконання юридичного зобов'язання вести належний бухгалтерський облік відповідно до статті 6(1)(c) GDPR (Закон України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні»	П'ять років, за винятком випадків, коли є необхідність зберігати дані протягом більш тривалого періоду, наприклад, для судового захисту

<p>Забезпечення безпеки Відправлень, що зберігаються у відділеннях та активів Компанії (відеоспостереження)</p>	<p>Відеодані (відеозапис), дата і час збору</p>	<p>та Податкового кодексу України) Законний інтерес у забезпеченні безпеки Відправлень, що зберігаються у відділеннях, і безпеки активів Компанії (п. 6 ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних» та стаття 6(1)(f) GDPR)</p>	<p>Не більше 30 календарних днів, крім випадків, коли є підстави вважати, що: 1) відеозапис є записом про адміністративне правопорушення, кримінальне правопорушення чи інше порушення законодавства чи порушення трудової дисципліни та/або професійної етики; (2) відеодані необхідні для досудового або судового провадження; або (3) запит на доступ до відеоданих отримано до закінчення терміну зберігання даних. У таких випадках дані зображення необхідно зберігати стільки, скільки необхідно для цих цілей, і знищувати, як тільки вони більше не потрібні</p>
<p>Опрацювання запитів, скарг та звернень (внутрішнє адміністрування)</p>	<p>Ім'я, прізвище, контактні дані та будь-яка інша інформація чи документи, які ви нам надасте</p>	<p>Законний інтерес у належному та швидкому розгляді скарг, запитів і запитів, отриманих відповідно до п. 6 ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних» та стаття 6(1)(f) GDPR</p>	<p>Дані зберігаються протягом 1 (одного) року після вирішення проблеми. Персональні дані можуть зберігатися протягом більш тривалого періоду часу, якщо це необхідно Експрес-перевізнику для захисту від претензій, вимог або</p>

позовів, поданих
проти нього.