

## **Умови сервісу «Огляд відправлення»**

**«Огляд відправлення»** – сервіс, надає можливість Одержувачу у відділенні, скориставшись спеціально відведеним столом, або за адресою, перевірити вміст відправлення на таких умовах:

Співробітник NOVA Post передає Одержувачу відправлення на огляд для перевірки його вмісту, попередньо розкривши упаковку.

Для зручності огляд відправлення у відділенні здійснюється в місцях, позначених табличками «Перевірка відправлення», які забезпечені столом і розеткою 220Вт.

Співробітник NOVA Post знаходиться поряд з Одержувачем під час огляду відправлення для надання своєчасної допомоги та роз'яснення умов огляду.

Якщо після огляду Одержувач задоволений якістю вмісту, що знаходиться у відправленні, Одержувач приймає відправлення.

Якщо після огляду Одержувач відмовляється отримувати відправлення, то співробітник NOVA Post самостійно здійснює запакування оглянутого відправлення.

Якщо під час огляду виявлено недостачу вмісту відправлення або його пошкодження, або відправлення було пошкоджено в процесі огляду, співробітник NOVA Post допомагає Одержувачу оформити Акт приймання-передачі, як підтвердження факту розбіжностей в якості та/або кількості отриманого відправлення, і Претензію.

Максимальний час огляду відправлень не повинен перевищувати 5 хвилин на одне відправлення.

## **Особливості огляду деяких видів відправлень**

Товари в упаковці, що мають характерний метод розкриття (блістерну упаковку, термозбіжну плівку, ламіновано-поліетиленову упаковку, металеві або паперові пломби, прошивку нитками, перфорацію), дозволяється оглядати лише на предмет цілісності заводської упаковки, але без її розпакування.

## **Під час огляду відправлень забороняється:**

- Здійснювати огляд вмісту відправлення без нагляду співробітника ТОВ «Нова пошта».
- Перевіряти справність вмісту відправлення на принесених Клієнтом речах.
- Розбирати відправлення (виключення: товари, що передбачають використання SIM- картки, елементу живлення).
- Підключати, копіювати, зчитувати інформацію з носіїв, які містяться у відправленні.
- Зривати з упаковки та відправлення заводські, рекламні, інформаційні наклейки (виключення: наклейки, розміщені на упаковці комп'ютерної, електронної та оптичної продукції в місцях відкриття упаковки).
- Використовувати витратні матеріали, що є у відправленні (наприклад, розпилювати парфумерію, тестувати косметичні засоби).
- Підключати сторонні прилади, носії інформації або механізми, які не є частиною відправлення (виключення: SIM-картки, навушники, елементи живлення).
- Залити паливно-мастильні матеріали або інші рідини у відправлення, які передбачають їх використання.
- Встановлювати паролі на електроприлади, які передбачають таку функцію (телефони, планшети, комп'ютери, ноутбуки тощо).
- Виконувати огляд відправлення за межами відділення (для відправлень, адресованих до відділень).

## **Рекомендації щодо полегшення процедури отримання компенсації**

- Огляд відправлення здійснюйте в присутності співробітника NOVA Post.
- Дотримуйтесь рекомендацій співробітника NOVA Post під час огляду відправлення.
- За наявності претензій до стану/вмісту відправлення складіть Акт приймання-передачі та Претензію.

- Під час оформлення відправлення, забезпечте його надійне пакування. З усіх питань пакування (доцільності використання, підбору виду упаковки для певного типу відправлення тощо), зверніться за консультацією до співробітника NOVA Post.
- Зазначайте реальну вартість відправлення під час оформлення експрес-накладної.

#### **Причини, за яких можлива відмова у виплаті компенсації**

- Оформлення Акту приймання-передачі не в момент отримання відправлення.
- Оформлення Акту приймання-передачі не в присутності співробітника NOVA Post.
- Відсутність в Акті приймання-передачі інформації про пошкодження / деформацію / цілісність / недостачу вмісту відправлення.
- Оформлення Претензії без складання Акту приймання-передачі. Якщо це запит на відшкодування моральної шкоди.
- Інші причини.

**Пам'ятайте**, що в асортименті NOVA Post є всі види необхідної упаковки для забезпечення цілісного транспортування кожного відправлення.

у разі недотримання правил надання сервісу, відправлення не підлягає поверненню та не відшкодовуються збитки.

За більш детальною інформацією звертайтеся до [Умов надання послуг](#)