

# РЕГЛАМЕНТ НАДАННЯ ПОСЛУГ

чинний у ТОВ NOVA POST POLAND від 08.01.2024 р.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей регламент визначає умови надання Поштових послуг та Посередницьких послуг з перевезення вантажів ТОВ NOVA POST POLAND (надалі – Оператор) із місцезнаходженням у Варшаві, вул. Мінеральна 15, 02-274 Варшава, внесеним до реєстру підприємців Національного судового реєстру Районним судом Столичного міста Варшави у Варшаві, 14-й Комерційний відділ Національного судового реєстру під реєстраційним номером НСР 0000611957, з ПІН: 5272765848 та РНГ 364176702, статутний капітал: 23 868 650,00 злотих

1.2. Передаючи посилку Оператору, Одержувач послуг підтверджує, що ознайомився та згоден з Регламентом.

1.3. Регламент у поточній версії доступний на Веб-сайті Оператора.

1.4. Для цілей цього Регламенту вводяться такі визначення:

1.5. Адреса - зазначення місця доставки Відправлення або грошової суми, зазначеної у вказаному Відправником поштовому переказі, зазначення місця їх повернення Відправнику або місце отримання кур'єром для доставки Адресату;

1.6. Адресат - особа, зазначена Відправником як Одержувач Відправлення або грошової суми, зазначеної в поштовому переказі;

1.7. Агент - компанія, що діє від імені та в інтересах Національної платіжної установи TryPay S.A. зі штаб-квартирою у Вроцлаві для надання платіжних послуг;

1.8. Прейскурант на послуги поштового зв'язку - діючий в Оператора перелік цін на Послуги поштового зв'язку та додаткові послуги, що не є частиною Регламенту.

1.9. Прейскурант на посередницькі послуги з перевезення вантажів - перелік цін Оператора на Посередницькі послуги з перевезення вантажів, який не є частиною Регламенту;

1.10. Робочі дні - звичайні дні з понеділка по п'ятницю, крім суботи, неділі та святкових днів.

1.11. Безадресні друковані форми - письмова або графічна інформація без зазначення адреси та Адресата, збільшена друкарським способом або аналогічною технікою, записана на папері чи іншому матеріалі, що використовується для друку, включаючи книги, каталоги, журнали чи газети;

1.12. Адресний ярлик - ярлик з адресними даними Адресата, сформований Замовником при замовленні Поштової послуги, призначений для Відправлення;

1.13. Форма відправлення посилки - форма, яка надається Оператором Одержувача послуг під час замовлення Послуги поштового зв'язку та укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку;

- 1.14. Бізнес-клієнт - клієнт Оператора, який використовує послуги Оператора в рамках своєї господарської діяльності;
- 1.15. Споживач - фізична особа, яка вчиняє з Оператором правочин, не пов'язаний безпосередньо з його господарською або професійною діяльністю;
- 1.16. Відправник - особа, яка уклала з Оператором Договір про надання послуг поштового зв'язку;
- 1.17. Відділення - об'єкт Оператора, де можливе відправлення та отримання Відправлень в тому числі Відділення, кероване уповноваженою особою, що діє від імені Оператора;
- 1.17.1. Оператор - Компанія; якщо це передбачено контекстом, «Оператор» також означає уповноважену особу, яка діє від імені Оператора;
- 1.18. Поштомат - автомат, який дозволяє відправляти та отримувати Відправлення із поштових скриньок, використовуючи дані доступу, надані Оператором;
- 1.19. Закон про поштовий зв'язок - Закон про поштовий зв'язок від 23 листопада 2012 року зі змінами та доповненнями;
- 1.20. Законом про транспорт - Закон про транспортне право від 15 листопада 1984 року зі змінами та доповненнями;
- 1.21. Поштовий переказ - розпорядження про доставку оператором зазначеної суми грошей адресату;
- 1.22. Грошовий переказ - платіжна послуга, що полягає в прийманні грошових коштів уповноваженою особою та їх перерахуванні одержувачу, зазначеному платником.
- 1.23. TryPay - TryPay S.A. зі місцезнаходженням у Вроцлаві, вул. Павла Влодковича, 10/5, зареєстрований Районним судом Вроцлава-Фабрична; Комерційний відділом під номером НСР 0000412103, будучи Національною платіжною установою з номером дозволу IP25/2014.
- 1.24. Відправлення - відправлення з позначенням Адресата та адресою, подане до приймання або прийняте Оператором для транспортування та доставки Адресату, що є Відправленням або Кур'єрським відправленням.
- 1.25. Кур'єрське відправлення - відправлення, що не є поштовою посылкою
- 1.26. Поштове відправлення - відправлення, яке є поштовою посылкою або поштовим відправленням у розумінні Закону про поштовий зв'язок;
- 1.27. Регламент - цей регламент надання Послуг Компанією
- 1.27.1. Компанія - ТОВ NOVA POST POLAND із місцезнаходженням у Варшаві, вул. Мінеральна 15, 02-274 Варшава, внесена до реєстру підприємців Національного судового реєстру Районним судом Столичного міста Варшави у Варшаві, 14-й Комерційний відділ Національного судового реєстру під реєстраційним номером НСР 0000611957, з ПІН: 5272765848 та РНГ 364176702, статутний капітал: 23 868 650,00 злотих
- 1.28. Веб-сайт Оператора, Веб-сайт - офіційний сайт Оператора за адресою novapost.pl;

1.29. Договір про надання послуг поштового зв'язку - договір між Одержувачем послуг/Відправником та Оператором, на підставі якого Оператор надає Послуги поштового зв'язку Одержувачу послуг;

1.30. Веб-фрейм - технологічне рішення у формі інтерактивного веб-елементу, який використовується для інтегрування в інше технологічне рішення через API або іншими засобами для забезпечення ефективної взаємодії між ними;

1.31. Договір про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів - договір між Одержувачем послуг /Відправником та Оператором, на підставі якого Оператор надає Посередницькі послуги з перевезення речей.

1.32. Поштова служба - послуга доставки поштових відправлень на території Польщі та в міжнародному транспорті;

1.33. Поштові послуги - послуги поштового зв'язку в розумінні Закону про поштовий зв'язок, що надаються Оператором відповідно до Регламенту;

1.33.1. Посередницькі послуги з перевезення вантажів - послуги з доставки та транспортування відправлень, крім поштових відправлень, у розумінні Закону про поштовий зв'язок;

1.34. Одержувач послуг - бізнес-клієнт або споживач, який користується послугами Оператора та замовляє Поштову послугу або додаткову послугу.

## **2. КАТАЛОГ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ТА ПОСЕРЕДНЕЦЬКИХ ПОСЛУГ З ПЕРЕВЕЗЕННЯ ВАНТАЖІВ**

2.1. Оператор надає такі послуги поштового зв'язку:

2.1.1. Оформлення, сортування, доставка Поштових відправлень, у тому числі відправлень з оголошеною цінністю в розумінні Закону про поштовий зв'язок

2.1.2. Приймання, сортування, видача безадресних друкованих форм;

2.1.3. Пересилання Поштових відправлень і неадресованих друкованих форм, якщо воно здійснюється разом із принаймні одним із видів діяльності, зазначених у пунктах а або б вище;

2.1.4. Функціонування пунктів обміну, які забезпечують прийом та обмін кореспонденцією між суб'єктами, які користуються послугами цих пунктів;

2.2. Оператор надає базову послугу, яка полягає в доставці Поштових відправлень на території Польщі та в міжнародному транспорті в наступних варіантах:

2.2.1. Адреса – Адреса – приймання відправлення за адресою Відправника та його доставка до адреси Одержувача;

2.2.2. Відділення - Відділення - приймання відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та надання цього відправлення Одержувачу у відділенні в місті Одержувача.

2.2.3. Відділення — Адреса - приймання відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та його доставка до адреси Одержувача.

2.2.4. Адреса - Відділення - приймання посилки від Відправника за адресою в місті Відправника та доставка посилки до Відділення в місті, вказаному як місто Одержувача.

2.2.5. Відділення – Поштомат - приймання відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та його доставка до поштомоту в місті Одержувача.

2.2.6. Адреса- Поштомат – приймання відправлення від Відправника за адресою в місті Відправника та доставка посилки у Поштомат в місті Одержувача.

2.2.7. Поштомат - Відділення - приймання посилки від Відправника в Поштоматі в місті Відправника та доставка посилки до Відділення в місті, вказаному як місто Одержувача;

2.2.8. Поштомат — Адреса - прийом посилки від відправника в Поштоматі в місті відправника та доставка посилки за адресою Одержувача.

2.3. Оператор надає наступні Посередницькі послуги з перевезення вантажів:

2.3.1. Збір, сортування, доставка кур'єрських відправлень, у тому числі з оголошеною вартістю;

2.3.2. Приймання, сортування, видача безадресних друкованих форм;

2.3.3. Транспортування кур'єрських відправлень, за допомогою відповідних транспортних компаній, організація перевезень, посередництво в транспортуванні вантажів.

2.4. Оператор надає Посередницькі послуги з перевезення вантажів, що полягають в організації перевезення кур'єрських відправлень по території Польщі та в міжнародних перевезеннях у наступних варіантах:

2.4.1. Адреса - Адреса - приймання посилки за вказаною Відправником адресою та доставка посилки за вказаною адресою Одержувача;

2.4.2. Відділення - Відділення - приймання відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та доставка цього відправлення Одержувачу у відділенні в місті Одержувача.

2.4.3. Відділення - Адреса - приймання Відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та доставка Відправлення за вказаною адресою Одержувача.

2.4.4. Адреса - Відділення - приймання посилки від Відправника за адресою в місті Відправника та доставка посилки до Відділення в місті, вказаному як місто Одержувача.

2.4.5. Відділення - Поштомат - приймання посилки від Відправника у відділенні в місті Відправника та доставка посилки до Поштомоту в місті Одержувача;

2.4.6. Адреса - Поштомат - прийом посилки від Відправника за адресою в місті Відправника та доставка цієї посилки до Поштомоту в місті Одержувача;

2.4.7. Поштомат - Відділення - приймання посилки від Відправника в Поштоматі в місті Відправника та доставка посилки до Відділення в місті, вказаному як місто Одержувача;

2.4.8. Поштомат - Адреса - прийом посилки від Відправника в Поштоматі в місті Відправника та доставка посилки за адресою одержувача.

2.5. У разі закриття, тимчасової недоступності або перенесення Відділення або Поштомату, Оператор має право змінити місце або спосіб доставки Відправлення після попереднього повідомлення Одержувача послуг.

### **3. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА ПОСЕРЕДНИЦЬКИХ ПОСЛУГ З ПЕРЕВЕЗЕННЯ ВАНТАЖІВ**

3.1. Для надання послуг Поштового зв'язку та Посередницьких послуг з перевезення вантажів Оператор використовує одну мережу Відділень та Поштоматів.

3.2. Послуги Поштового зв'язку надаються Оператором Споживачам та Бізнес-клієнтам.

3.3. Посередницькі послуги з перевезення вантажів надаються Оператором Споживачам та Бізнес-клієнтам.

3.4. Оператор надає послуги в строки, вказані на Веб-сайті для даного виду послуг.

3.5. Оператор надає послуги на території Республіки Польща та в міжнародній торгівлі, в країнах, інформація про які наразі розміщена на Веб-сайті.

3.6. Укладення Договору про надання послуг Поштового зв'язку відбувається зокрема шляхом прийняття Оператором Поштового відправлення до транспортування та доставки. Реалізація Послуг поштового зв'язку відбувається згідно з Прейскурантом на послуги поштового зв'язку, оприлюдненим на Веб-сайті.

3.7. Укладення Договору про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів відбувається, зокрема, шляхом прийняття Оператором кур'єрського відправлення для організації його транспортування та доставки. Надання Посередницьких послуг з перевезення вантажів відбувається згідно з Прейскурантом на посередницькі послуги з перевезення вантажів, оприлюдненим на Веб-сайті.

3.8. Прийом та видача Відправлень відбувається в робочі дні.

3.9. Договір про надання послуг поштового зв'язку, укладений Оператором із Одержувачем послуг, який є Споживачем, є договором на відстані в розумінні Закону про права споживачів. Одержувач послуг - Споживач має право відмовитися від укладеного Договору про надання послуг поштового зв'язку протягом 14 днів з моменту його укладення, за умови, що даний договір не був виконаний Оператором. Відмова Споживача від Договору про надання послуг поштового зв'язку можлива шляхом подання Одержувачем послуг-Споживачем письмової заяви про відмову на електронну пошту support@nova-poshta.pl, support@novapost.pl або через Веб-сайті.

3.10. Договір про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів, укладений Оператором із Одержувачем послуг-Споживачем є договором на відстані в розумінні Закону про права споживачів. Одержувач послуг-Споживач має право відмовитися від укладеного Договору про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів протягом 14 днів з моменту його укладення, за умови, що даний договір не був виконаний Оператором. Відмова від Договору про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів Споживачем можлива шляхом подання Одержувачем послуг-Споживачем письмової заяви про відмову на електронну пошту support@nova-poshta.pl, support@novapost.pl або через Веб-сайті.

3.11. Про доступність доставки та відправлення до Поштоматів повідомляється на Веб-сайті відповідно до списку доступних Поштоматів для відправлень на Веб-сайті. Оператор не гарантує наявність Поштоматів на певній території.

3.12. Доставка відправлень до Поштоматів можлива лише до Поштоматів на території Республіки Польща.

## **4. ПРИЙОМ ТА ВИДАЧА ВІДПРАВЛЕНЬ. НАДАННЯ ПОШТОВИХ ПОСЛУГ.**

### 4.1. Загальні правила щодо Відправлення

4.1.1. Відправлення повинно бути належним чином упаковане Відправником, що забезпечує безпеку надання Поштової служби або надання Посередницької послуги з перевезення вантажів та доставку вмісту Відправлення в цілості. Оператор може за бажанням Відправника упаковати Відправлення в якості додаткової послуги.

4.1.2. Спосіб пакування Відправлення повинен відповідати правилам пакування, розміщеним на Веб-сайті.

4.1.3. Спосіб упакування посилки повинен забезпечувати його маркування відповідними адресними ярликами.

4.1.4. Відправлення, що перевищують допустимі граничні розміри або вагу, приймаються до транспортування тільки за попередньою домовленістю з Оператором.

4.1.5. Якщо для виконання Поштової послуги або Посередницької послуги з перевезення вантажу необхідно оголосити вартість Відправлення Відправником, ця вартість має відповідати фактичній вартості вмісту Відправлення. Оголошена вартість відправлення може вплинути на ціну Поштової послуги відповідно до чинного Прейскуранту на послуги поштового зв'язку.

4.1.6. Відправник посилки зобов'язаний вказати адресу Одержувача або адресу Поштомату або відділення, куди доставляється відправлення. Відповідальність за правильність даних, зазначених для доставки Відправлення Оператором, несе Відправник.

4.1.7. Відправник замовляє послугу через Веб-сайт із зазначенням типу відправлення, адресних даних Відправника та Одержувача, а також способу та місця доставки.

4.1.8. Після оформлення замовлення на Поштову службу або Посередницьку послугу з перевезення вантажу через Веб-сайт, Одержувач послуг отримує можливість створити адресний ярлик, який він зобов'язаний чітко розмістити на упаковці Відправлення.

4.1.9. Одержувач послуг додає до Кур'єрського Відправлення Накладну, сформовану під час замовлення.

4.1.10. Будь-яке маркування, нанесене Відправником на упаковку Відправлення, не повинно закривати адресний ярлик і не може містити вміст, заборонений законом.

4.1.11. Відправник здійснює передплату за Поштову послугу або Посередницьку послугу з перевезення вантажу відповідно до обраного виду Поштової послуги або Посередницької

послуги або послуги з перевезення вантажу та Прейскуранту за допомогою способів оплати, доступних на Веб-сайті, окрім відправлень з післяплатою, котрі оплачуються на умовах, визначених Регламентом. Оператор не несе відповідальності за неспроможність Відправника чи Одержувача оплатити Поштові послуги чи Посередницькі послуги з перевезення вантажів за допомогою будь-якого із способів оплати, зазначених як доступні, якщо така неможливість є результатом технічних проблем, які не залежать від Оператора, обмежень, встановлених банківськими або фінансовими установами, що використовуються будь-якою зі Сторін, або обмежень, встановлених на рівні чинного законодавства.

4.1.12. Оператор відмовляється від укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку чи посередницьких послуг з перевезення вантажів або може відмовитися від договору, якщо:

- a. поштові відправлення Відправника не відповідають вимогам щодо надання Послуг поштового зв'язку, зазначеним у Законі про поштовий зв'язок або в нормативно-правових актах, виданих на його основі, а також у Регламенті;
- b. кур'єрські відправлення Відправника не відповідають вимогам щодо надання Посередницьких послуг з перевезення вантажів, зазначеним у Законі про транспорт або в нормативно-правових актах, виданих на його основі, а також у Регламенті;
- c. вміст або упаковка Відправлення наражає третіх осіб або Оператора на понесення шкоди;
- d. на упаковці Відправлення або у видимій частині його вмісту є написи, зображення, малюнки чи інші графічні символи, що порушують законодавство або поштові збори, що не відповідають вимогам, викладеним у Законі про поштовий зв'язок;
- e. поштова послуга повинна б була здійснюватися повністю або частково на території, не охопленій записом у реєстрі, окрім випадку, якщо Оператор поштового зв'язку уклав угоду про співпрацю, яка дозволяє виконувати послугу за межами цієї території;
- f. приймання або перевезення Відправлення заборонено на підставі окремих правил.

4.1.13. Оператор має право:

- a. відмовитися від укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку, якщо Поштове відправлення не відповідає визначеним Оператором поштового зв'язку умовам, необхідним для укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку;
- b. відмовитися від укладення Договору про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів, якщо Кур'єрське відправлення не відповідає визначеним Оператором умовам, необхідним для укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку;
- c. відмовитися від Договору про надання послуг поштового зв'язку, якщо Поштове відправлення не відповідає умовам, зазначеним у Договорі про надання послуг поштового зв'язку;
- d. відмовитися від Договору про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів, якщо кур'єрське відправлення не відповідає умовам, викладеним у Договорі про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів.

4.1.14. У разі відмови Оператора від Договору про надання послуг поштового зв'язку з причин, викладених вище, прийняте Поштове відправлення повертається Відправнику за його рахунок і відшкодовується плата за Поштову послугу.

4.1.15. У разі відмови Оператора з причин, викладених вище, від Договору про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів, прийняте кур'єрське відправлення повертається Відправнику за його рахунок і винагорода за Посередницькі послуги за перевезення вантажів відшкодовується.

4.1.16. Оператор, який уклав з Відправником Договір про надання послуг поштового зв'язку або Договір про надання посередницьких послуг з перевезення вантажів, зобов'язаний позначити отримане Відправлення інформацією про прийняття ним плати за послуги поштового зв'язку або спосіб його оплати, що дозволяє його ідентифікацію.

4.1.17. Посилка, яка не може бути вручена Адресату, повертається Відправнику Оператором, який уклав з Відправником Договір про надання послуг поштового зв'язку або Договір про надання посередницьких послуг. За дії, пов'язані з поверненням Відправлення, Оператор може вимагати сплату винагороди в розмірі, зазначеному в Прейскуранті на послуги поштового зв'язку або Прейскуранті на посередницькі послуги з перевезення вантажів або також відповідно до понесених витрат на обробку повернення.

4.1.18. Повернене відправлення доставляється Відправнику на умовах, передбачених для доставки на адресу Одержувача.

4.1.19. У разі не отримання відправлення Відправником протягом 7 днів з дати повідомлення Відправника про повернення відправлення, воно вважається відправленням, що не підлягає доставці.

4.1.20. У разі обґрунтованої підозри, що Відправлення може пошкодити інші відправлення або майно Оператора, Оператор може вимагати його відкриття Відправником, а якщо звернення до Відправника для відкриття Відправлення є неможливим або невдалим, він має право забезпечити захист Відправлення за власний рахунок у спосіб, що забезпечує безпеку, у тому числі у випадках, що стосуються безпеки поштового трафіку.

4.1.21. У разі обґрунтованої підозри, що Відправлення є предметом злочину або його вміст становить загрозу для людей або навколишнього середовища, Оператор повинен негайно повідомити відповідні органи та утримувати та забезпечити відправлення до проведення перевірки цими органами.

## 4.2. Розмір і вага відправлення

4.2.1. Ціна Поштової послуги може залежати від ваги та розміру Відправлення відповідно до Прейскуранту на послуги поштового зв'язку.

4.2.2. Вартість Посередницької послуги з перевезення вантажу може залежати від ваги та розміру Кур'єрського відправлення згідно з Прейскурантом на посередницькі послуги з перевезення вантажу.

4.2.3. Існує два способи визначення ваги відправлення: фактичний і об'ємний. Вартість послуги поштового зв'язку розраховується за більшою ваговою величиною - фактичною або об'ємною, згідно з Прейскурантом на послуги поштового зв'язку або Прейскурантом на посередницькі послуги з перевезення вантажу.

4.2.4. Фактична вага визначається шляхом зважування Відправлення на вагах.

4.2.5. Об'ємна вага визначається на основі зовнішніх розмірів вантажу (тоді як зовнішні розміри у випадку неправильної форми вимірюються відповідно до найбільш виступаючих точок) за формулою: Об'ємна вага [кг] = Довжина [см] x ширина [см] x висота [см] / 4000.

4.2.6. У разі відправлень, вага яких перевищує 30 кг, вони повинні бути надійно розміщені на піддонах.

4.2.7. Розрізняють такі розміри Поштових відправлень, від яких може залежати вартість Поштової послуги згідно з Прейскурантом на послуги поштового зв'язку:

4.2.7.1. Документи - Поштова посылка, що містить листівки, папери вагою не більше 1 кг і розмірами не більше: довжина - до 35 см, ширина - до 25 см, висота - до 2 см;

4.2.7.2. Відправлення вагою (фактичною чи об'ємною) 0-2 кг;

4.2.7.3. Відправлення з вагою (фактичною чи об'ємною) вище 2-10 кг;

4.2.7.4. Відправлення з вагою (фактичною чи об'ємною) вище 10-20 кг.

4.2.8. Розрізняють такі розміри кур'єрських відправлень, від яких може залежати вартість Поштової послуги згідно з Прейскурантом на посередницькі послуги з перевезення вантажів:

4.2.8.1. Відправлення з вагою (фактичною чи об'ємною) вище 20 кг.

### 4.3. Відправлення

4.3.1. Відправлення можуть бути прийняті Оператором у Відділенні, Поштоматі та за адресою, вказаною Відправником.

4.3.2. Одержувач послуг, який бажає надіслати Відправлення, заповнює Форму відправлення посылки через Веб-сайт і сплачує належну плату за послугу.

4.3.3. У випадку, якщо Одержувач послуг відправляє Відправлення з вибором інтервалу часу забору або доставки, це може бути додатковою послугою, яка оплачується згідно з Прейскурантом на послуги поштового зв'язку або Прейскурантом на посередницькі послуги з перевезення вантажів.

4.3.4. Після заповнення Форми відправлення посылки Одержувач послуг зобов'язаний сформулювати та роздрукувати адресний ярлик, який розміщує на Відправленні на видному місці.

4.3.5. Згенерований адресний ярлик дійсний протягом 14 днів.

4.3.6. При формуванні Форми відправлення посылки Одержувач отримує номер Відправлення, за яким можна отримати інформацію про статус Поштової служби або Посередницьких послуг з перевезення вантажів.

4.3.7. При прийнятті посылки Оператор перевіряє повноту адресних даних та оплату посылки.

4.3.8. У разі виявлення Оператором відсутності правильного адресного ярлика, неповних адресних даних або неправильної упаковки Відправлення, Оператор має право відмовити у прийнятті Відправлення.

4.3.9. Прийняття відправлення Оператором не означає, що вміст Відправлення перевірено та він відповідає Регламенту та чинному законодавству.

4.3.10. Відправлення у вигляді пакетів з гофрокартону, з'єднаних між собою стрейч-плівкою та скотчем, не приймаються. Можлива відправка трьох з'єднаних посилок за умови дотримання наступних умов: посилки містять текстильні вироби (одяг, тканини, м'які речі), загальна вага не перевищує 10 кг і посилки з'єднані між собою не менше ніж п'ятьма шарами стрейч плівки та стрічки, щоб сформувати одне відправлення.

4.3.11. Надсилання відправлення після 15:00 буде відправлене на наступний робочий день.

4.3.12. Відправник надає належним чином упаковане Відправлення або має можливість скористатися додатковою послугою «Пакування».

4.3.13. У разі виникнення сумнівів, що відправлення містить предмети забороненої категорії (відправлення в коробках, ящиках, пакетах, обгорнуті непрозорою фольгою або іншими пакувальними матеріалами, які закривають вміст, без маркування, будь-якої ідентифікації, неприємного запаху тощо), представник Оператора має право вимагати перевірку відправлень і перевірку вмісту.

4.3.14. У разі відмови або виявлення забороненого вмісту відправлення представник Оператора має право відмовити в наданні Поштової служби або Посередницької послуги з перевезення вантажу.

4.3.15. Відправник надає інформацію для оформлення відправлення відповідно до цього Регламенту.

#### 4.4. Детальні умови відправки Відправлення у Відділенні

4.4.1. Якщо платником послуги є Відправник, а форма оплати – готівка, то Відправник розраховується з представником Компанії.

4.4.2. Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу номер накладної, дату доставки та ознайомити Одержувача з цим Регламентом.

4.4.3. У Відділенні без черг обслуговуються такі категорії клієнтів:

- люди похилого віку;
- інваліди;
- особи супроводжуючі дітей до 3 років;
- вагітні жінки;
- учасники бойових дій (за умови пред'явлення відповідного посвідчення).

#### 4.5. Детальні умови відвантаження Відправлень за вказаною адресою

4.5.1. У разі відправлення шляхом його отримання Оператором за адресою, вказаною Одержувачем послуг, Відправник повинен попередньо оплатити послуги через ІТ-систему Оператора.

4.5.2. Відправлення (Поштові відправлення або Кур'єрські відправлення відповідно), які відправляються Оператором за адресою, вказаною Замовником, не можуть перевищувати 30 кг за відправлення, а максимальна довжина разом з упаковкою не повинна перевищувати 120 см, а сума розмірів не повинна перевищувати 150 см.

4.5.3. Одержувач послуг повинен надати представнику Компанії можливість дістатися до місця, позначеного адресою, яка вказана як адреса отримання Оператором, а також можливість проїхати на автомобілі поблизу вказаної адреси отримання Відправлення (для відправлень вагою понад 30 кг) на відстані не більше 50 метрів.

4.5.4. Якщо загальна вага Відправлень, що відправляються разом, перевищує 30 кг, Одержувач послуг зобов'язаний самостійно забезпечити завантаження Відправлення до транспортних засобів Оператора.

4.5.5. Одержувач послуг зобов'язаний забезпечити упаковку Відправлення та інформаційне забезпечення відповідно до положень цього Регламенту.

4.5.6. У разі відправлення Відправлення Оператором шляхом отримання за адресою, вказаною Одержувачем послуг, Одержувач послуг має можливість обрати день і час отримання Відправлення Оператором через Веб-сайт під час замовлення Поштової послуги. Одержувач послуг зобов'язаний надати Оператору можливість отримати Відправлення, оформлене відповідно до Регламенту, у зазначений час.

4.5.7. Загальний час прийому Відправлення представником Оператора не повинен перевищувати 15 хвилин.

4.5.8. Представник Оператора не виставляє рахунок при отриманні за вказаною адресою. Для отримання рахунку Одержувач послуг повинен звернутися до найближчого Відділення.

4.5.9. На умовах, передбачених для Відправлення у відділенні, також можлива відправка Відправлення в пункті прийому та видачі, який є форматом Відділення, розташованого на території діючого підприємства (магазин продуктів, одягу / дому / будматеріалів магазин, міні-маркет, аптека тощо), в яких можна отримати або доставити лише Відправлення оголошеною вартістю менше 5000 злотих, вагою не більше 30 кг на ярлик адреси/накладну, для яких максимальна довжина однієї сторони Відправлення не перевищує 120 см.

4.5.10. Отримання Посилки кур'єром у разі відправлення її шляхом отримання за вказаною адресою можливе не раніше ніж наступного робочого дня після дати замовлення Послуги.

4.6. Детальні умови відвантаження Відправлень у Поштоматі

4.6.1. У разі отримання Відправлення з Поштомату, максимально допустима вага Відправлення становить 25 кг, а розміри – 40 \* 30 \* 60 см. Вартість відправлення, отриманого з Поштомату, не може перевищувати 5000,00 злотих

4.6.2. Посилка може бути покладена Відправником у скриньку Поштомату, якщо у поштоматі є вільні скриньки. Оператор не гарантує доступність скриньок Поштомату у будь-який час.

4.6.3. Відправлення шляхом розміщення у Поштоматі посилок можливе після створення накладної в мобільному додатку Оператора.

4.6.4. Перелік місць, де доступна послуга відправлення Відправлення з Поштомоту, доступний за адресою: <https://novapost.com/uk-pl/departments/>

4.6.5. Вміст Відправлень, надісланих за допомогою Поштомоту, не може включати товарів, котрі заборонені для транспортування відповідно до цього Регламенту

4.6.6. Щоб відправити Відправлення з Поштомоту, необхідно скористатися мобільним додатком Оператора та авторизуватися в ньому.

4.6.7. Можна надіслати щонайбільше одне Відправлення на одну накладну/адресний ярлик під час відправлення за допомогою Поштомоту.

4.6.8. Адресний ярлик або накладна, створені в мобільному додатку, дійсні протягом 12 годин з моменту створення.

4.6.9. Послуга відвантаження посилки за допомогою Поштомоту оплачується тільки онлайн після створення адресного ярлика або накладної.

4.6.10. Щоб відправити Відправлення, помістивши її в Поштомот за допомогою мобільного додатку Оператора на телефоні Відправника, необхідно увімкнути функції Bluetooth, геолокації та мобільного інтернету.

4.6.11. Відкриття скриньки здійснюється за допомогою мобільного додатку Оператора. Після розміщення Відправлення в Поштомоті, Відправник повинен закрити ящик і підтвердити розміщення Відправлення натисканням відповідної кнопки в мобільному додатку Оператора.

4.6.12. Після отримання Відправлення розміщеного Відправником в Поштомоті представником Оператора, Адресат отримає SMS-повідомлення про початок доставки Відправлення до Адресата.

4.6.13. Якщо Відправлення не поміщається в комірку Поштомоту або під час відправлення Відправлення за допомогою Поштомоту виявлено технічну несправність, Відправник має можливість відправити Відправлення у Відділенні або замовити відправлення Відправлення з вказаної адреси.

4.6.14. Якщо виникли проблеми зі створенням адресного ярлика / накладної, відкриттям скриньки, розміщенням Відправлення в скриньці або інші проблеми під час відправлення Відправлення через Поштомот, Відправник може отримати допомогу за контактним номером центру обслуговування клієнтів.

4.6.15. Перелік адрес Поштомотів доступний на Веб-сайті: <https://novapost.com/uk-pl/departments/>

4.6.16. Умови використання партнерських поштомотів InPost доступні на веб-сайті [inpost.pl](https://inpost.pl).

#### 4.7. Загальні правила доставки Відправлень

4.7.1. Відправлення доставляються Оператором за адресою Одержувача, вказаною Відправником, у Відділення або до Поштомоту.

4.7.2. Заявлений термін доставки Відправлення – від 5 до 10 робочих днів.

4.7.3. Доставка Відправлення в той ж самий робочий день в рамках додаткової послуги передбачає відправлення Відправником до 12:00 певного дня. Ця послуга доступна тільки для доставки по території Польщі.

4.7.4. Доставка Відправлень з гарантованим терміном доставки можлива на умовах, узгоджених із Одержувачем послуг в індивідуальному договорі про надання послуг поштового зв'язку на умовах, зазначених у ньому.

4.7.5. Відправник і Одержувач можуть відстежувати Відправлення, а отже, і статус Поштової служби через Веб-сайт після вказівки номера відправлення на: <https://novapost.com>

4.7.6. У разі доставки міжнародних посилок Одержувач послуг несе всі витрати, пов'язані з митним оформленням, а також несе ризик, пов'язаний з діями щодо Відправлення та її вмісту митними органами та прикордонниками.

4.7.7. Якщо, згідно із заявою Відправника, до складу Відправлення входять речі, дозволені для покупки лише повнолітніми особами, Оператор може вимагати від Адресата або особи, яка отримує Відправлення, пред'явити документ, що підтверджує досягнення особою повноліття. У разі відмови надати документ, Оператор може відмовити у видачі Відправлення. Перевірка віку особи, яка отримує Відправлення, може бути додатковою послугою, яка оплачується додатково згідно з чинним Прейскурантом на послуги поштового зв'язку.

#### 4.8. Детальні правила доставки Відправлення у Відділенні

4.8.1. Для отримання Відправлення у Відділенні Одержувач вказує представнику Оператора номер Відправлення / накладної (якщо обов'язково) або номер мобільного телефону, на який надіслано SMS з повідомленням про можливість отримання Відправлення.

4.8.2. Одержувач, який є фізичною особою, підтверджує свою особу представнику Оператора пред'явленням дійсного документа, що посвідчує особу.

4.8.3. Видача Відправлення без підтвердження особи Одержувача можливий у випадку, якщо оголошена вартість Відправлення менше 5 000,00 злотих і при цьому Одержувач знає номер Відправлення та може надати код отримання, надісланий у формі SMS-повідомлення на номер, вказаний як номер Одержувача.

4.8.4. Щоб отримати Відправлення вартістю 5000,00 злотих або більше, Одержувач повинен надати документ, що підтверджує його особу, і вказати код отримання, надісланий у вигляді SMS-повідомлення на номер, вказаний як номер Одержувача, або підтвердити отримання повідомлення, відповідаючи на вхідний дзвінок на номер, вказаний як номер Одержувача. Якщо код отримання SMS відсутній або всі спроби ідентифікації за допомогою SMS коду використані – ідентифікація здійснюється через з'єднання. Є 2 спроби надсилання коду отримання SMS, а час отримання коду отримання SMS становить 5 хвилин.

4.8.5. У разі доставки Відправлення, вміст якого може бути передано лише повнолітній особі, Одержувач на вимогу представника Оператора зобов'язаний надати документ, що підтверджує вік. У разі відсутності такого документа представник Оператора може відмовити у видачі Відправлення.

4.8.6. У разі отримання Відправлення особою, яка не вказана як Одержувач Відправлення, необхідно вказати номер Відправлення та пред'явити відповідні повноваження та документ,

що підтверджує особу, яка отримує Відправлення, із зазначенням її як уповноваженою до отримання Відправлення. У разі отримання Відправлення, вартість якого не перевищує 5000,00 злотих, можливе отримання Відправлення особою, близькою до Одержувача, за умови пред'явлення документа, що підтверджує спорідненість.

4.8.7. Отримання відправлення у відділенні можливе в його робочий час.

4.8.8. У Відділенні без черг обслуговуються такі категорії клієнтів:

- люди похилого віку;
- інваліди;
- особи супроводжуючі дітей до 3 років;
- вагітні жінки;
- учасники бойових дій (за умови пред'явлення відповідного посвідчення).

4.8.9. На умовах, передбачених для доставки у Відділенні, також можлива відправка Відправлення в пункті прийому та видачі, що є форматом відділення, розташованого на території діючого підприємства (продуктовий магазин, магазин одягу / дому / будматеріалів магазин, міні-маркет, аптека тощо), де можна забрати або відправити лише відправлення оголошеною вартістю менше 5 000 злотих, вагою не більше 30 кг на ярлик адреси / накладну, для яких максимальна довжина однієї сторони Відправлення не перевищує 120 см. Якщо Одержувач не отримав Відправлення протягом 5 календарних днів, воно передається до найближчого Відділення.

4.9. Детальні правила доставки Відправлень за вказаною адресою:

4.9.1. У разі доставки Відправлення на адресу Адресата, Адресат отримує SMS-повідомлення на вказаний Відправником номер телефону про заплановану дату доставки Відправлення. Адресат зобов'язаний забезпечити доставку Відправлення у зазначену дату.

4.9.2. У разі доставки, здійсненої на адресу адресата, за відсутності Адресата або члена родини, уповноваженого отримати Відправлення, відправлення пересилаються Оператором до Відділення або Поштомату, де їх можна отримати на відповідних умовах для даного способу збору. Відправлення можна забрати протягом 7 днів з моменту повідомлення Одержувача про можливість отримання, після чого воно повертається Відправнику без попереднього повідомлення.

4.9.3. Доставка відправлення відбувається за адресою Адресата, але не включає Відправлення, яке переміщується Оператором в межах приміщення за вказаною адресою.

4.9.4. Оператор не зобов'язаний перевіряти особу, яка отримує Відправлення за адресою Адресата. Вважається, що особа, яка отримує посилку за адресою Адресата, має право на її отримання.

4.9.5. При отриманні посилки Адресатом, членом його родини або іншою уповноваженою особою Оператор може вимагати розписку. У цьому випадку відмова від підтвердження отримання Відправлення розглядається як відмова від прийняття Відправлення.

4.9.6. У разі доставки Відправлення, для якого було замовлено послугу доставки тільки в руки Одержувача, Одержувач на вимогу представника Оператора зобов'язаний надати документ, що посвідчує особу. У разі відсутності такого документа представник Оператора може відмовити у видачі Відправлення.

4.9.7. У разі доставки Відправлення, вміст якого може бути передано лише повнолітній особі, Одержувач на вимогу представника Оператора зобов'язаний надати документ, що підтверджує вік. У разі відсутності такого документа представник Оператора може відмовити у видачі Відправлення.

4.9.8. Час присутності представника Оператора за адресою доставки у зв'язку з доставкою Відправлення не повинен перевищувати 15 хвилин.

4.9.9. Доставка Відправлення за вказаною Адресою можлива, якщо є можливість доїхати за вказаною Адресою та доїхати до цієї Адреси на автомобілі на відстані не більше 50 м.

4.9.10. Доставка Відправлення за вказаною адресою можлива лише для Відправлень вагою до 30 кг.

4.9.11. В рамках одного адресного ярлика/ накладної можливе перенесення терміну доставки на 5 робочих днів. Якщо Відправлення не було доставлено протягом 5 робочих днів, воно передається до найближчого Відділення.

4.9.12. Доставка Відправлення за вказаною Адресою, якщо платником є Одержувач, можлива у разі готівкового розрахунку до вартості Відправлення 5000,00 злотих або у разі безготівкового розрахунку – будь-якої вартості.

4.9.13. Умови доставки посилок кур'єрами InPost можна знайти на веб-сайті [inpost.pl](http://inpost.pl).

#### 4.10. Детальні умови доставки посилок до Поштомоту

4.10.1. У разі доставки Відправлення до Поштомоту, максимально допустима вага Відправлення становить 25 кг, а розміри - 40 \* 30 \* 60 см. Вартість відправлення, доставленого до Поштомоту, не може перевищувати 5000,00 злотих.

4.10.2. Якщо Відправлення не відповідає вазі або розмірам Відправлення, прийнятним для отримання в Поштомоті, воно буде направлено до найближчого відділення.

4.10.3. Доставка Відправлення до Поштомоту може включати максимум одне Відправлення на один адресний ярлик/накладну.

4.10.4. Після розміщення Відправлення в скриньці Поштомоту, Одержувач отримує SMS-повідомлення.

4.10.5. Для того, щоб отримати Відправлення в Поштомоті, необхідно встановити мобільний додаток Оператора та авторизуватися за номером мобільного телефону, вказаним як номер Одержувача.

4.10.6. Для того, щоб отримати Відправлення з Поштомоту за допомогою мобільного додатку Оператора на телефоні Одержувача, необхідно ввімкнути функції Bluetooth, геолокації та мобільного інтернету.

4.10.7. У разі оплати Відправлення Одержувачем перед отриманням Відправлення необхідно оплатити його за допомогою банківської карти в мобільному додатку Оператора.

4.10.8. Відправлення, що доставляються шляхом відправлення з Поштомоту, отримуться Одержувачем після введення отриманого від Оператора номера телефону та коду доступу,

дані якого дозволяють відкрити Поштомат і отримати Відправлення. Оператор не несе відповідальності за отримання Відправлення в Поштоматі неуповноваженою особою у разі розголошення або втрати даних квитанції Одержувачем. Відправлення можна отримати протягом 7 днів з моменту повідомлення Одержувача про можливість отримання, після чого Відправлення повертається Відправнику без попереднього повідомлення.

4.10.9. Оператор розміщує Відправлення у Поштоматі, доки в Поштоматі є вільні скриньки. У разі відсутності вільної скриньки в Поштоматі, Оператор має право передати Відправлення до іншого Поштомоту, що знаходиться поруч, змінити дату доставки або змінити форму доставки, попередньо повідомивши про це Одержувача.

4.10.10. Для того, щоб забрати Відправлення з Поштомоту, Одержувач використовує номер телефону, наданий Одержувачем послуг, і код отримання, надісланий Оператором на цей номер телефону, вводячи їх у відповідний механізм Поштомоту. Після введення необхідних даних відкриється скринька Поштомоту, з якої можна отримати Відправлення. Після вилучення Відправлення Одержувач повинен закрити скриньку Поштомоту.

4.10.11. Якщо протягом 2-х календарних днів з дати розміщення Оператором Відправлення у поштомоті Одержувач не забере Відправлення зі скриньки Поштомоту, Оператор доставить Відправлення до Відділення, повідомивши про це Одержувача.

4.10.12. Якщо Відправлення отримує Одержувач у Відділенні, дозвіл на отримання Відправлення перевіряється шляхом надання Оператору коду отримання, отриманого Одержувачем через SMS або електронну пошту. Відправлення можна отримати протягом 7 днів з моменту повідомлення Одержувача про можливість отримання, після чого вона повертається Відправнику без попереднього повідомлення.

4.10.13. Перелік адрес Поштомотів доступний на Веб-сайті: <https://novapost.com/uk-pl/departments/>

4.10.14. Умови використання партнерських поштомотів InPost доступні на веб-сайті [inpost.pl](http://inpost.pl).

## **5. ІНФОРМАЦІЯ, НЕОБХІДНА ДЛЯ РЕЄСТРАЦІЇ ВІДПРАВЛЕННЯ**

5.1. Основний тип послуги:

«3 Адреси на Адресу»;  
«3 Відділення у Відділення»;  
«3 Адреси у Відділення»;  
«3 Відділення на Адресу»;  
«3 Відділення у Поштомат»;  
«3 Адреси у Поштомат»;  
«3 Поштомоту на Адресу»;  
«3 Поштомоту на Відділення».

5.2. Інформація про Відправника:

5.2.1. Для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців: найменування (реєстраційні дані) / прізвище, ім'я та по батькові; Адреса/Відділення/Поштомат для доставки Відправлення;

номер мобільного телефону контактної особи; Електронна пошта, ІВАН банкового рахунку Відправника у випадку Відправлення з післяплатою

5.2.2. Для фізичних осіб: прізвище, ім'я та по батькові; Адреса/Відділення/Поштомат для доставки Відправлення; Номер мобільного телефону; Електронна пошта

5.3. Місто доставки Відправлення.

5.4. Інформація про Одержувача:

5.4.1. Для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців: найменування (реєстраційні дані) / прізвище, ім'я; Адреса (у тому числі поштовий індекс), Адреса/Відділення/Поштомат для доставки Відправлення; номер мобільного телефону контактної особи; Електронна пошта контактної особи;

5.4.2. Для фізичних осіб: прізвище, ім'я та по батькові; Адреса (у тому числі поштовий індекс); Адреса/Відділення/Поштомат для доставки Відправлення; Номер мобільного телефону; Електронна пошта

5.5. Інформація про Відправлення: кількість місць; фактична вага і розміри; оголошена вартість; опис вмісту.

5.6. Платник за послуги.

5.7. Форма оплати (готівковий/безготівковий).

5.8. Можливі обрані Додаткові послуги.

5.9. Інша інформація, яка може вплинути на якість, тривалість і вартість послуг.

## **6. ВІДПРАВЛЕННЯ, ЩО НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ ДОСТАВЦІ**

6.1. Відправлення, яке неможливо вручити Адресату або повернути Відправнику через відсутність або неправильну адресу Відправника (Відправлення, що не підлягає врученню), може бути розкрито Оператором, який уклав Договір на надання послуг поштового зв'язку або Договір на надання посередницьких послуг з перевезення вантажу з метою отримання даних, що дозволяють його доставку або повернення Відправнику.

6.2. Відправлення, що не підлягає доставці, також вважається неоплачене або оплачене на суму, нижчу від належної суми Відправлення, якщо Відправник відмовляється сплатити комісію за повернення Відправлення, замовлені додаткові послуги або Адресат відмовляється сплатити доплату за основні або додаткові послуги.

6.3. Недоставлене відправлення відкривається негайно.

6.4. Недоставлені Відправлення розкриває комісія у складі не менше 3 осіб, яка призначається керівником організаційного підрозділу Оператора, відповідального за недоставлені Відправлення.

6.5. Відправлення, що не підлягає доставці, повинно бути розкрито таким чином, щоб забезпечити найменше пошкодження його упаковки.

6.6. Після відкриття недоставленого Відправлення комісія перевіряє, чи нанесено на внутрішній стороні упаковки позначення Адресата чи Відправника та їх адреси, а якщо таких знаків немає, комісія оглядає вміст Відправлення.

6.7. У разі визначення комісією даних, що дають змогу вручити або повернути Відправлення після відповідного скріплення та проставлення на упаковці відмітки про комісійне відкриття вручається Адресату або повертається Відправнику.

6.8. Якщо після відкриття недоставленого Відправлення, його досі неможливо доставити чи повернути Відправнику, або якщо Відправник відмовляється прийняти Відправлення, що повертається:

6.8.1. Кореспонденція, що становить Відправлення, та його упаковка повинні бути знищені Оператором у спосіб, що не дозволяє відновлення інформації, що міститься у Відправленні та на його упаковці, не раніше ніж через 60 днів з дати відкриття Відправлення;

6.8.2. ст. 4, ст. 5 п. 1 та 3-5, ст. 6 та ст. 8-11 Закону від 20 лютого 2015 р. Про знайдене майно (Зак. вісник за 2019 р., п. 908) та ст. 187 Закону від 23 квітня 1964 р. - Цивільний кодекс (Закон. вісник 2019 р., п. 1145 і 1495 та 2020 р., п. 875).

6.8.3 Якщо відправлення є таким, що не підлягає доставці з будь-якої причини, Оператор спробує зв'язатися з відправником для організації повернення відправлення з урахуванням будь-яких місцевих нормативних обмежень. Якщо не вдалося зв'язатися з відправником або відправник не надав інструкцій в прийнятний термін, Оператор може повернути відправлення відправнику, відправити його на тимчасове зберігання, помістити відправлення на звичайний склад чи приписний митний склад або утилізувати його, відповідно до вимог місцевого законодавства або діючих місцевих правил партнерів Оператора.

6.8.4 Якщо відправлення неможливо доставити, розмитнити або повернути, Оператор може передати або утилізувати відправлення, відповідно до вимог місцевого законодавства або діючих місцевих правил партнерів Оператора. Відправник несе відповідальність за оплату всіх витрат, витрат і платежів, понесених у процесі повернення, зберігання або утилізації недоставлених відправлень, за винятком випадків, коли відправлення не було доставлене з вини Оператора.

6.8.5 Відправлення, які неможливо повернути у зв'язку з місцевими нормативними обмеженнями або діючими місцевими правилами партнерів Оператора, відправляються на тимчасове зберігання, поміщаються на звичайний склад або приписний митний склад чи утилізуються відповідно до таких правил. Відправник надає свою згоду на оплату всіх витрат, понесених Оператором у зв'язку з таким розміщенням або утилізацією.

## **7. ОПЛАТИ**

7.1. Тарифи на послуги поштового зв'язку визначаються згідно з Прейскурантом на послуги поштового зв'язку.

7.2. Плата за Посередницькі послуги з перевезення вантажів визначається згідно з Прейскурантом на посередницькі послуги з перевезення вантажів.

7.3. Плата за додаткові послуги та послуги визначається згідно з чинним Прейскурантом на послуги поштового зв'язку та Прейскурантом на посередницькі послуги з перевезення вантажів.

7.4. Оператор має право перевіряти характеристики Відправлення, зокрема розміри та вагу, з метою визначення правильності розрахунку ціни згідно з відповідним Прейскурантом.

7.5. Оплата за послуги здійснюється під час замовлення Поштової служби чи Посередницької послуги з перевезення вантажу Одержувачем послуги через Веб-сайт або при передачі Відправлення за вказаною Адресою чи у Відділенні.

## **8. ПРАВО ЗАСТАВИ**

8.1. Оператор, який уклав Договір про надання послуг поштового зв'язку з Відправником, має право отримати заставу на Відправлення з метою забезпечення вимог, що виникають з цього Договору та відшкодування обґрунтованих додаткових витрат на надання Послуги, що виникли з причин, пов'язаних з Відправником або Адресатом.

8.2. Закон про заставу не поширюється на Адресата Відправлення, який є органом державної влади.

8.3. У разі відмови Одержувача або Відправника задовольнити забезпечену заставою вимогу Оператор, який має право отримати заставу, комісійно відкриває Посилку та починає продаж її вмісту:

8.3.1. негайно - щодо речей, що швидко псуються;

8.3.2. Через 14 днів з моменту письмового повідомлення Адресата або Відправника про наміри продажу вмісту Відправлення - в інших випадках.

8.4. Сума, виручена від продажу вмісту Відправлення, перераховується Оператором поштового зв'язку Відправнику за його рахунок з вирахуванням дебіторської заборгованості, забезпеченої заставою.

8.5. Оператор має право вимагати від Відправника компенсацію різниці, якщо вимоги, забезпечені заставою, перевищують суму, отриману від продажу вмісту Відправлення.

## **9. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ**

9.1. Оператор надає такі додаткові послуги, які є послугами з додатковою оплатою згідно з Прейскурантом на послуги поштового зв'язку або Прейскурантом на посередницькі послуги з перевезення вантажів:

9.1.1. Зберігання означає зберігання Відправлення у Відділенні протягом 7 календарних днів, а потім протягом 23 днів на складах Оператора, не враховуючи дня прибуття до Відділення Одержувача. Протягом 7 днів, без урахування дня отримання Відправлення, Відправлення зберігається без додаткових оплат. За зберігання Відправлення від 8 до 30 календарних днів стягується плата за зберігання. Якщо Відправлення не забирає Одержувач або Відправник протягом 30 календарних днів, Відправлення вважається таким, що не підлягає доставці. Оператор має право на компенсацію витрат на послуги зберігання та транспортування цього Відправлення (у випадку Поштових відправлень відповідно до положень Закону про пошту).

9.1.2. Пакування полягає в розміщенні Відправлення в найбільш відповідний вид упаковки, який забезпечить його надійне транспортування, зберігання та захист. Вантаж пакується в наявні у Оператора пакувальні матеріали.

9.1.3. Зміна адреси - полягає у зміні адреси доставки вже обробленого Відправлення в межах того ж міста або певної країни. Одержувач може бути як Відправником, так і Одержувачем. Послугу для одного Відправлення можна замовити лише один раз.

9.1.4. Повернення Відправлення - послуга, що полягає у поверненні Відправлення Відправнику на підставі заявки на повернення Відправлення.

9.1.5. Міжнародна експрес-доставка - передбачає надання послуг з організації міжнародної доставки відправлень до України. Послугу надає Nova Post Poland на підставі укладених з Оператором договорів

9.1.6. Відправка Відправлення з вибором інтервалу часу доставки - при замовленні Поштовою службою або Посередницькою послугою перевезення вантажу Одержувачем послуг може вказати інтервал часу забору або доставки Відправлення.

9.1.7. Перевірка Одержувача вантажу - додаткова послуга, доступна Бізнес-клієнту, у рамках якої Оператор перевіряє вік Одержувача при видачі вантажу за вмістом вантажу, заявленим Замовником у вигляді товару, призначеного для продажу повнолітнім особам.

9.1.8. Контроль ваги та габаритів Відправлення

9.1.9. Доставка в той же робочий день - доступна лише в рамках послуг, що надаються на території Республіки Польща для Відправлень, відправлених до 12:00 у певний день.

9.1.10. Скасування Відправлення - послуга скасування доставки та повернення Відправлення Відправнику, яка не є відмовою споживача від договору про надання дистанційних послуг.

## **10. ПОСЛУГИ ОПЕРАТОРА**

10.1. Оператор пропонує такі послуги, які можуть бути оплачені додатково, якщо це зазначено в Прейскуранті на послуги поштового зв'язку або Прейскуранті на посередницькі послуги з перевезення вантажів.

10.2. «Особистий кабінет» - обліковий запис користувача, доступ до якого здійснюється через Веб-сайт і за допомогою якого Одержувач послуг може самостійно створювати адресні ярлики та накладні, замовляти додаткові послуги тощо.

10.3. «Мобільний додаток» - програмне забезпечення для швидкого доступу до інформації про транспортування відправлень, яке працює на смартфонах з операційними системами Android та IOS. Мобільний додаток дозволяє створити адресні ярлики та накладні у зручній формі, знайти найближче відділення, розрахувати вартість Відправлення, відстежити його місцезнаходження, викликати кур'єра у зручний час тощо.

10.4. «Відновлення номера накладної» передбачає повідомлення Одержувача або Відправника про номер Відправлення після направлення запиту Оператору у Відділенні та підтвердження особи.

10.5. «Відстеження відправлення» надає можливість відстежувати місцезнаходження Відправлення за номером Відправлення. Послугою можна скористатися на Веб-сайті або за допомогою мобільного додатку.

10.6. «Огляд Відправлення» - надає Одержувачу можливість розкрити упаковку та перевірити стан Відправлення на відсутність зовнішніх пошкоджень та відповідність товару замовленню у Відділенні, на спеціально відведеному для цього столі, або в місці доставки за вказаною Адресою в присутності представника Оператора. Процес контролю Відправлення не повинен перевищувати 5 хвилин на одне Відправлення. Оператор не передбачає контроль Відправлення, якщо це передбачено договором із Одержувачем послуг.

Під час огляду відправлення забороняється:

- a. підключати пристрої, носії інформації та механізми, що не входять до складу відправлення (крім SIM-карт, навушників, акумуляторів, флешок (для перевірки дефектів матриці телевізора)).
- b. використовувати наявні у вантажі витратні матеріали (наприклад, флакони тестових парфумів у спреях, тестову косметику).
- c. використовувати вміст відправлення разом із речами Одержувача, утім носіями інформації (заборонено підключати, зчитувати, копіювати).
- d. наливати паливно-мастильні матеріали або інші рідини у Відправлення, які потрібні для їх використання.
- e. встановлювати паролі для електронних пристроїв, які мають таку функцію (телефони, планшети, комп'ютери чи ноутбуки),
- f. відривати заводські, рекламно-інформаційні наклейки від упаковки та вмісту Відправлення (крім наклейок, розміщених на упаковці комп'ютерної, електронної та оптичної продукції в місцях їх відкриття).
- g. розкривати упаковані Відправлення, перше відкриття яких забезпечено одним із таких способів (допускається лише зовнішній огляд на наявність пошкоджень):
  - пломби (прошиті мотузкою мішки; металева або паперова кришка на банках, перфорація на горловині кришок на ємностях з рідиною тощо);
  - термозбіжна плівка (крім комп'ютерної, електронної, оптичної продукції та аксесуарів, що входять до їх складу) – вид пакувальної плівки, особливістю якої є здатність під впливом температури стискатися та набувати форми пакувального виробу;
  - блістерна упаковка – ємність або коробка, тиснена таким чином, що повторює форму та розміри предмета, що вміщується всередину, або створює ємність, необхідну для розміщення продукту, яка виготовлена з термостійкого пластику та може мати жорстку друковану, металеву або пластикову основу;
  - ламінована поліетиленова тара – тара, в якій два або більше шарів фольги з'єднані між собою під впливом високих температур, нанесеного клею або розчинника.
- h. розбирати Відправлення, за винятком випадків, пов'язаних із встановленням SIM-карти або акумулятора, без використання інструментів, які не входять до комплекту пристрою.
- i. перевіряти Відправлення поза відділенням (для відправлень, що направляються до Відділення).
- j. У разі доставки за вказаною Адресою також забороняється:

- демонтувати ящик, в який упаковане Відправлення;
- підключати до електромережі портативні, побутові прилади (дозволяється перевірка Відправлення на відсутність зовнішніх дефектів та механічних пошкоджень).

У разі порушення цих умов контролю Відправлення не повертається.

10.7. «Інформування» означає інформування Одержувача та Відправника про час прибуття, доставки та зберігання Відправлення. Послуга надається у формі SMS-повідомлень (повідомлення в мобільному додатку або через мережу WhatsApp), телефонної або електронної розмови на основі договору з Оператором.

10.8. «Зміна даних» дозволяє Відправнику змінювати дані, зазначені в адресному ярлику / транспортній накладній, з моменту їх створення до отримання Одержувачем Відправлення. Послугу можна замовити у Відділенні (в регіоні Відправника або Одержувача; список міст, що належать до даного регіону можна отримати, зателефонувавши в контакт-центр) або у персонального менеджера, залишивши заповнену заявку на Веб-сайті; самостійно вносячи зміни в обліковому записі компанії / мобільному додатку / API; зателефонувавши до контакт-центру. Послуга недоступна для замовлення в день доставки Відправлення за адресою Одержувача.

10.9. «Онлайн-платіж» дає можливість оплатити Поштові послуги, Посередницькі послуги з перевезення вантажів або додаткові послуги в мобільному додатку, в обліковому записі компанії та на Веб-сайті за допомогою технології «Internet acquiring» (укр. «Інтернет-еквайринг») (при цьому договір про надання коштів послуги з переказу за технологією «Internet acquiring» (укр. «Інтернет-еквайринг») укладається суб'єктом господарювання з установою фінансового партнера.

10.10. «Накладений платіж» дає Одержувачу можливість оплатити Відправлення після отримання від уповноваженого представника Оператора, який доставляє Відправлення («Відправлення накладеним платежем») за такими правилами:

10.10.1. Оплату за Відправлення послуги Накладений платіж можна сплатити готівкою або через платіжний термінал, у тому числі за допомогою BLIK, чи сервісів оплати Apple Pay або Google Pay.

10.10.2. Зазначена вище оплата готівки та її переказ Відправнику є платіжною послугою переказу грошей і надається компанією TryPay, Агентом якої є Оператор.

10.10.3. TryPay не несе відповідальності за відправлення та його доставку. Відповідальність TryPay обмежується лише виконанням платіжної послуги з переказу грошей.

10.10.4. Послуга переказу коштів надається на підставі Регламенту платіжної служби TryPay S.A., який є Додатком 1 до цього Регламенту.

10.10.5. Відправник зобов'язаний прийняти цей Регламент та умови платіжної служби TryPay S.A. і розмістити його у відповідних місцях у місці покупки, щоб Одержувач мав можливість прийняти його.

10.10.6. У разі надання послуги з переказу коштів між фізичними особами вищевказаний обов'язок покладається на Оператора.

10.10.7. Надсилаючи Відправлення накладеним платежем, Відправник уповноважує Оператора прийняти платіж від Одержувача від імені та за рахунок Відправника. Авторизація не може бути відкликана після відправлення Відправлення.

10.10.8. Авторизація Відправника для Оператора включає право для Оператора надавати подальші повноваження постачальникам, які діють від імені Оператора, для виконання дій у сфері доставки та прийняття платежу від Одержувача з дією безпосередньо до Відправника. Оператор несе повну відповідальність перед Відправником за дії та бездіяльність своїх представників, у тому числі доставки, а також за власні дії та бездіяльність, у тому числі за дії та бездіяльність постачальників платіжних послуг, за допомогою яких він приймає платіж за Відправлення з Накладеним платежем і перераховує його Відправнику.

10.10.9. Оплата Оператору еквівалентна здійсненню платежу безпосередньо Відправнику, а видача Відправлення Оператором є підтвердженням прийняття платежу Відправником.

10.10.10. Оператор гарантує Відправнику перерахування суми Накладеного платежу на банківський рахунок (IBAN), вказаний Відправником, протягом двох робочих днів з дати оплати накладеного платежу. Датою перерахування коштів вважається дата списання коштів з банківського рахунку Оператора.

10.10.11. Відправлення Накладений платіж дозволяється лише в тому випадку, якщо це безпосередньо пов'язано з окремою платною угодою про розпорядження предметом у посилці між Відправником і Одержувачем, укладення якої спрямоване на дії з відправлення та переміщення посилки та прийняття платежу і якщо Відправник проінформував Одержувача про дозвіл Оператора прийняти оплату за Відправлення Накладеним платежем, Одержувач і Відправник прийняли Регламент платіжної служби TryPay S.A., за умови, що оплата здійснюється у формі грошового переказу. В іншому випадку Оператор може відмовити у прийнятті Відправлення або відмовити в прийнятті замовлення про отримання накладного платежу. Відправляючи Відправлення з Накладеним платежем, Відправник підтверджує, що ця умова виконана, і на запит Оператора він надасть Оператору необхідну інформацію з цього приводу.

10.10.12. Відповідальність Оператора за стягнення коштів з Одержувача починається з моменту підтвердження Оператором стягнення цих коштів.

10.10.13. Відправник несе відповідальність перед Оператором, пов'язану з виникненням у Отримувачів Відправлень з Накладеним платежем, які здійснюють оплату картою, запиту на повернення, тобто за т.зв. процедуру повернення платежу (якщо запит на повернення стосується вмісту Відправлення). У такому випадку Відправник зобов'язується покрити всі комісії та витрати, понесені Оператором у результаті скасування транзакції емітентом електронного платіжного інструменту в результаті визнання правомірності скарги, поданої Одержувачем Відправлення з Накладеним платежем (chargeback).

10.10.14. Відправлення з Накладеним платежем, які Одержувач не оплатив під час спроби доставки та щодо яких Відправник не надав Оператору розпорядження про скасування або зміну суми накладеного платежу, підлягають поверненню на умовах, викладених у п. 11.7 Регламенту.

10.11. «Pay on delivery» дає Одержувачу можливість оплатити Відправлення при отриманні від уповноваженого представника Оператора, який доставляє Відправлення («Відправлення Pay on delivery») за такими правилами:

10.11.1. Оплату за Відправлення можна сплатити через веб-фрейм в мобільному додатку Оператора за допомогою платіжної картки чи сервісів оплати Apple Pay або Google Pay.

10.12. «Відмова отримати Відправлення» надає Відправнику та Одержувачу можливість відмовитися від отримання Відправлення. Відмова вважається поданою, якщо Відправник та Одержувач Відправлення надали її письмово у Відділенні, по телефону або електронною поштою (в тому числі в особистому записі компанії, в мобільному додатку). Після відмови Відправника або Одержувача отримати Відправлення, Відправлення вважається неотриманим.

## **11. ПРАВИЛА ЩОДО ПРЕДМЕТІВ І РЕЧОВИН, ЯКІ НЕ МОЖУТЬ БУТИ ВМІСТОМ ВІДПРАВЛЕННЯ**

11.1. Відправлення не може містити наступні предмети:

11.1.1. Готівка, в тому числі іноземна валюта, цінні папери, платіжні картки та інші платіжні засоби;

11.1.2. Предмети злочину;

11.1.3. Вогнепальна та пневматична зброя та її частини, боєприпаси, холодна зброя, предмети, що імітують вогнепальну та холодну зброю, інші предмети, спеціально призначені для нападу та оборони (пістолети, шпильки, балончики з рідинно-паралізуючою дією, порох, кастети, кинджали тощо);

11.1.4. Ювелірні вироби, твори мистецтва, предмети антикварної цінності та інші предмети особливої цінності;

11.1.5. Речовини, такі як: перекис водню, кислоти, високооктанові забруднювачі, що містять кисень (хімічні сполуки, що додаються до бензину), а також рідини та речовини в упаковках, в яких виявлено наявність небезпечних речовин, позначені знаками класів 1- 7 включно, такі як легкозаймисті речовини, легкозаймисті та вибухонебезпечні речовини, радіоактивні речовини та інші небезпечні предмети з відповідним маркуванням («вибухові матеріали та речовини», «гази», «легкозаймисті рідини», «самозаймисті речовини», «токсичні та інфекційні речовини», «окислювальні речовини», «радіоактивні», «їдкі та корозійні речовини», «інші небезпечні речовини та продукти»), канцерогенні речовини та будь-які речовини, які можуть загрожувати життю чи здоров'ю людини;

11.1.6. Балони з рідиною або газом, у тому числі вогнегасники всіх типів (крім порожніх балонів без вентиля);

11.1.7. Ємності з рідинами без етикеток (наклейок) виробника з інформацією про назву речовини, її властивості та умови зберігання, з ознаками псування, слідами витоків, неприємного запаху, упаковані неналежним чином; якщо рідина має хімічні властивості, необхідне відповідне маркування;

11.1.8. Люмінесцентні лампи та інші вироби, що містять ртуть або азбест, і вироби з них (труби, шифер тощо);

11.1.9. Акумулятори б/у, в т.ч. для автомобілів, мотоциклів, сільськогосподарської техніки. Нові акумулятори для автомобілів, мотоциклів, сільгосптехніки, контакти яких закриті

заводськими пластиковими кришками (як із заводською упаковкою, так і без), можна перевозити тільки за/з адреси.

11.1.10. Тварини, комахи, останки тварин, необроблені шкури, прах або останки людини, органи, тканини та рідини організму людини та тварин та інші біологічно активні об'єкти,

11.1.11. Живі рослини, особливо ті, що потребують особливих умов транспортування;

11.1.12. Тютюнові вироби, електронні сигарети та їх частини.

11.1.13. Харчові продукти, що потребують особливого температурного режиму або з терміном зберігання до 5 діб (термін придатності вказується на упаковці), охолоджені або заморожені продукти, молочні продукти, овочі та фрукти. Перевезення інших харчових продуктів може бути додатково обмежено для територій, на які діють обмеження або вказівки щодо ембарго, карантину тощо, як це визначено державними органами.

11.1.14. Лікарські засоби та засоби гігієни, що потребують особливих умов зберігання та транспортування, спирт етиловий, ветеринарні імунобіологічні засоби.

11.1.15. Наркотичні засоби, наркотичні речовини, речовини конопель (крім дозволених до продажу), психотропні та психоактивні речовини та подібні речовини, зокрема підлягають особливому контролю згідно з чинним законодавством.

11.1.16. Ароматизатори та предмети, які виділяють запахи, є брудними та можуть завдати шкоди іншим об'єктам або здоров'ю людей чи тварин (включно з готовою їжею, сильно забрудненими частинами, предметами в маслі чи інших корозійних речовинах, бактеріях і живих вірусах, токсичних речовинах).

11.1.17. Інші предмети, які заборонені чинним законодавством.

11.2. Розрахунок неприйнятної вмісту відправлень є зразковим і неповним каталогом. 11.3. До перевезення дозволено:

11.3.1. Речовини, віднесені до 8 і 9 класів небезпеки, за винятком кислот (незалежно від концентрації) і речовин, що містять будь-яку кількість кислоти, перекису водню або інших хімічних сполук з окисними властивостями;

11.3.2. Хімічні речовини, марковані II і III класами небезпеки в тарі (упаковці) підприємства-виробника, що допускаються до транспортування:

- фарби: в металевій тарі місткістю не більше 10 л (без обмеження кількості);
- аерозолі та спреї: балончики з фарбами, побутовою, будівельною, косметикою та автохімією ємністю до 1000 мл;
- медичні, антисептичні, дезінфікуючі та мийні засоби з вмістом спирту до 70% включно в пластиковій та металевій тарі місткістю не більше 10 л;
- парфумерно-косметична продукція з вмістом спирту до 70% у скляній та пластиковій упаковці;
- алкогольні напої з вмістом спирту до 70 % у скляній та іншій тарі місткістю не більше 5 л;
- автомобільні мастила (моторні, трансмісійні) без обмеження об'єму тари;
- біологічний матеріал людини у вигляді мазка (в тому числі з ротової порожнини); для лікарських засобів, антисептиків, дезінфекційних та мийних засобів з вмістом спирту до 70 % включно в пластиковій та металевій тарі місткістю не більше 10 л.

11.4. Оператор має право відмовити у прийнятті Відправлення, зміст якого дозволяє надання послуг поштового зв'язку або Посередницьких послуг з перевезення вантажів відповідно до Регламенту та чинного законодавства.

11.5. Оператор має право на умовах, викладених у цьому Регламенті та чинних нормативних актах, контролювати зміст Відправлення, не приймати його, повертати та відмовлятися від надання послуги, якщо є підозра, що зміст Відправлення є неприйнятним.

11.6. Прийняття Відправлення Оператором не означає, що Оператор перевіряє її зміст і що виконання Поштової служби є прийнятним щодо конкретного вмісту посилки. Оператор не зобов'язаний перевіряти зміст Відправлення.

11.7. Якщо Оператор виявить, що Відправлення містить або може містити вміст, який є предметом злочину або не допущений до торгівлі відповідно до чинного законодавства, Оператор повідомляє про це відповідні служби або державні органи.

У разі прийняття Оператором рішення про відмову в наданні Послуги поштового зв'язку (у тому числі у разі розірвання договору, припинення надання Послуги або повернення Відправлення) Оператор має право повернути Відправлення за рахунок Відправника, а в обґрунтованих випадках, дозволених законом, - знищити Відправлення за рахунок Відправника або передати його відповідним державним службам чи органам.

У разі виявлення недопустимого вмісту Відправлення Оператор стягує з Відправника будь-які витрати на обробку такого Відправлення, включаючи зокрема, але не виключно, витрати на обробку, зберігання, утилізацію, перевірку, виконання рішень компетентних органів стосовно Відправлення, забезпечення вмісту, повернення. Оператор може утримати належні йому суми з винагороди, сплаченої Відправником за Послугу, а також, в ситуаціях зробити забезпечення у вигляді затримання Посилки. Оператор може вимагати від Відправника відшкодування витрат понад суми відрахувань на загальних умовах.

11.8. Якщо Посилка перевіряється Оператором, перевірка повинна проводитися в присутності Відправника, а якщо це неможливо – особами, визначеними Оператором відповідно до чинного законодавства. Відправлення, перевірене Оператором, буде позначено чіткою інформацією про те, що Відправлення перевірено.

У випадку, якщо внаслідок того, що Відправлення містить неприйнятний вміст, Оператор, його співробітник або третя особа зазнають збитків у зв'язку з наданням Поштової послуги, Відправник зобов'язаний відшкодувати такі збитки в повному обсязі.

## **12. ЗАЯВЛЕНА ВАРТІСТЬ ВІДПРАВЛЕННЯ**

12.1. Оголошеною цінністю є вартість Відправлення, заявлена Відправником у накладній. Оголошена вартість повинна дорівнювати фактичній (ринковій) вартості Відправлення.

12.2. Обмеження допустимих для здійснення поштової служби або Посередницької послуги з перевезення вантажів оголошеної цінності:

12.2.1. Відправлення вагою до 30 кг (включно) - до 15 000 (п'ятнадцяти тисяч) злотих;

12.2.2. доставка з/до Поштомату – до 5000 (п'яти тисяч) злотих.

## **13. СКАРГИ**

13.1. У разі невиконання або неналежного виконання послуг Поштової служби чи Посередницької послуги з перевезення вантажів, право на подання скарги мають:

13.1.1. Відправник;

13.1.2. Адресат - якщо Відправник відмовляється від права пред'являти скаргу або якщо Відправлення доставлено Адресату.

13.2. Відправник або Адресат може подати скаргу в будь-якому Відділенні Оператора, а також в електронній формі відповідно до положень цього Регламенту.

13.3. Скарга може бути подана не пізніше ніж протягом 12 місяців з моменту відправлення Відправлення.

13.4. Скарги подаються в письмовій, електронній або усній формі до протоколу у Відділенні Оператора.

13.5. Подати скаргу засобами електронного зв'язку можна на електронну адресу Оператора: support@novapost.pl

13.6. Подання скарги засобами електронного зв'язку із зазначенням електронної адреси заявника означає згоду на доставку листів щодо розгляду скарг засобами електронного зв'язку на електронну адресу, вказану заявником.

13.7. Скарга повинна містити:

a. ім'я та прізвище Відправника чи Адресата або ім'я та адреса для листування або адресу місцезнаходження Відправника чи Адресата, надалі - заявник;

b. предмет скарги;

c. дата та місце відправлення Відправлення;

d. номер документа, що підтверджує відправлення, або номер Відправлення (накладної);

e. обґрунтування скарги;

f. розмір компенсації, про яку йдеться, - якщо заявник вимагає компенсації;

g. підпис заявника - у разі подання скарги в письмовій формі;

h. дата скарги;

i. перелік доданих документів.

13.8. Скарги, подані у формі, відмінній від засобів електронного зв'язку, повинні містити:

a. оригінал документа, що підтверджує відправлення Відправлення, якщо такий документ виданий оператором поштового зв'язку Відправника – для перевірки;

b. заява Відправника про відмову від права пред'являти претензії за умови, що він відмовляється від будь-яких претензій на користь Адресата;

с. упаковка пошкодженого Відправлення на вимогу Оператора;

d. заява про виявлення невидимих втрат або пошкоджень Відправлення із зазначенням обставин або доказів, що підтверджують наявність обставин, що зумовлюють вимогу про відшкодування;

e. зазначення обставин, що підтверджують відправлення або доставку, та зазначення доказів, що підтверджують цей факт;

f. документи, що підтверджують неналежне виконання послуги доставки посилок.

13.9. Скарги, подані за допомогою електронних засобів зв'язку, повинні супроводжуватися копіями документів, зазначених вище. Якщо це необхідно для належного розгляду скарги, оператор поштового зв'язку може вимагати видати йому оригінали цих документів.

13.10. Оригінали документів повертаються позивачу під розписку в будь-який час на його вимогу. У разі відсутності запиту Оператор повертає їх не пізніше, ніж після завершення процедури розгляду скарги.

13.11. У разі невідповідності скарги вимогам, викладеним у Регламенті, Оператор, якщо вважає це за необхідне для належного розгляду скарги, викликає заявника для усунення недоліків протягом 7 днів з дня вручення вимоги із зазначенням обсягу цього доповнення. У заяві має бути вказівка, що неусунення недоліків у встановлений термін тягне за собою відмову в розгляді скарги. Після закінчення встановленого терміну скарга не розглядається. Строк, зазначений у попередньому реченні, не включається до строку розгляду скарги.

13.12. Оператор проводить претензійне та апеляційне провадження - у разі відмови у визнанні скарги повністю або частково.

13.13. Скарги на невиконання або неналежне виконання Послуги можуть бути подані:

a. за втрату або пошкодження Відправлення, крім Відправлення з кореспонденцією чи Відправлення з оголошеною цінністю - протягом 12 місяців з дня відправлення;

b. за втрату або пошкодження кур'єрської посилки протягом 2 місяців з моменту відправлення Відправлення;

с. за втрату Відправлення - на наступний день після закінчення кінцевого терміну, протягом якого недоставлене Відправлення вважається втраченим,

d. за прострочення доставки Відправлення щодо гарантованої дати доставки, якщо така дата визначена Оператором - після цієї дати.

13.14. Скарги щодо невиконання або неналежного виконання Поштового зв'язку, подані після закінчення встановлених строків, не розглядаються, про що Оператор негайно повідомляє заявника.

13.15. Скарга, подана неуповноваженою особою, вважається неподаною, про що Оператор негайно повідомляє заявника, інформуючи його про можливість подання скарги уповноваженою особою.

13.16. Відділення Оператора, що приймає скаргу, підтверджує отримання скарги разом з доданими до неї документами, утім шляхом проставлення відповідної інформації на підтвердженні відправлення Відправлення або поштового переказу.

13.17. У разі подання скарги засобами електронного зв'язку Оператор поштового зв'язку негайно надсилає електронне підтвердження про її отримання.

13.18. Оператор поштового зв'язку розглядає скаргу негайно та надає відповідь на скаргу протягом не більше 30 днів з дня отримання скарги.

13.19. Відповідь на скаргу містить:

a. найменування Оператора, а якщо оператор визначає підрозділ, до компетенції якого відноситься розгляд скарг - найменування цього підрозділу;

b. посилання на правову основу;

c. рішення про визнання або відмову у визнанні скарги повністю або частково; у разі присудження компенсації - розмір компенсації та відомості про спосіб і дату її виплати не більше 30 днів з дня визнання скарги;

d. прізвище, ім'я та посада працівника Оператора, уповноваженого відповідати на скаргу;

e. у випадку Відправлення, інформація про право на оскарження та вказівка адреси, на яку слід подати апеляцію, а також інформація про можливість раніше, тобто до вичерпання процедури оскарження, оскаржити претензії в судовому порядку або в питаннях позасудового врегулювання споживчих спорів до Президента Управління електронних комунікацій,

f. фактичне та правове обґрунтування - у разі відмови у визнанні скарги повністю або частково;

g. інформація про затримання Відправлення, якщо скарга стосується посилки, затриманої Оператором.

13.20. У разі відмови у прийнятті рекламації щодо Відправлення повністю або частково, заявник може звернутися до Оператора протягом 14 днів з дня отримання відповіді на скаргу.

13.21. У разі оскарження рішення за скаргою, після закінчення строку, вона залишається без розгляду, про що Оператор негайно повідомляє заявника.

13.22. Оператор розглядає апеляцію невідкладно та повідомляє заявника про результати розгляду звернення не пізніше 30 днів з дня отримання апеляції.

13.23. Інформація про результати розгляду апеляції повинна містити відомості про вичерпання порядку оскарження Відправлення та про право пред'являти претензії в судовому порядку або в порядку позасудового вирішення споживчих спорів до Президента Управління електронних комунікацій.

13.24. Ненадання Оператором відповіді на скаргу вважається прийняттям скарги.

13.25. Правила розгляду скарг щодо реалізації послуги грошових переказів викладені в Регламенті платіжного сервісу TryPay S.A.

## **14. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ОПЕРАТОРА. КОМПЕНСАЦІЯ. НЕНАЛЕЖНЕ ВИКОНАННЯ АБО НЕВИКОНАННЯ ПОШТОВОЇ СЛУЖБИ.**

14.1. Правила відповідальності Оператора за невиконання або неналежне виконання послуги регулюються Цивільним кодексом, Законом про поштовий зв'язок, Законом про транспорт та Регламентом.

14.2. Оператор, який уклав з Відправником Договір про надання послуг поштового зв'язку або посередницьких послуг з перевезення вантажів, несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання послуг Поштової зв'язку або Посередницьких послуг з перевезення вантажів, окрім випадків, якщо невиконання або неналежне виконання мало місце:

- a. внаслідок форс-мажорних обставин;
- b. з причин з вини Відправника або Адресата, що не виникли з вини Оператора;
- c. через порушення Відправником або Адресатом Закону про поштовий зв'язок, Закону про транспорт чи Регламенту;
- d. через характер товару, який надсилається.

14.3. Оператор, посилаючись на наявність підстави, що виключає відповідальність Оператора за невиконання або неналежне виконання послуг поштового зв'язку або Посередницьких послуг з перевезення вантажів, зобов'язаний надати докази її наявності.

14.4. Відповідальність Оператора за невиконання або неналежне виконання послуг Поштової служби або Посередницької послуги з перевезення вантажів не обмежена і застосовується на загальних умовах, якщо невиконання або неналежне виконання:

- a. є наслідком делікту;
- b. виникла з умисної вини Оператора;
- c. є результатом грубої недбалості Оператора.

14.5. Претензія щодо неналежного виконання Поштової служби чи Посередницької послуги з перевезення вантажів втрачає силу внаслідок прийняття Відправлення без застережень, крім випадків, коли дефекти або пошкодження Відправлення, які неможливо помітити зовні, були заявлені уповноваженою особою після прийняття Відправлення та не пізніше ніж через 7 днів після прийняття Відправлення повідомив Оператору про претензію з цього приводу та довів, що дефекти або пошкодження Відправлення виникли в період між прийняттям Відправлення Оператором з метою виконання Поштової служби або Посередницької послуги з перевезення вантажу та його доставкою до Адресата.

14.6. Повідомлення щодо неналежного виконання Поштової служби чи Посередницької послуги з перевезення вантажів повинна бути подана у письмовій формі за допомогою

електронної пошти на адресу: support@novapost.pl, support@nova-poshta.pl або усно до протоколу у Відділенні.

14.7. Оператор розглядає повідомлення про неналежне виконання або невиконання Поштової служби чи Посередницької послуги з перевезення вантажів на умовах, передбачених для порядку розгляду скарг.

14.8. За невиконання або неналежне виконання послуг Поштової служби чи Посередницької послуги з перевезення вантажів заявник уповноважений отримати компенсацію за:

a. втрату, часткову втрату або пошкодження Відправлення, що не є Відправленням з кореспонденцією, - у розмірі, що не перевищує звичайної вартості втрачених або пошкоджених відправлень,

b. втрату, часткову втрату або пошкодження Відправлення або кур'єрського відправлення з оголошеною вартістю - у розмірі, заявленому Відправником, але не вище оголошеної вартості Відправлення,

c. втрату Відправлення з кореспонденцією - у десятикратному розмірі плати за послугу, але не менше п'ятикратного розміру плати за розгляд відправлення письмової кореспонденції як рекомендованого, зазначеного в прейскуранті універсальних послуг,

d. за прострочення доставки Відправлення відносно гарантованого терміну доставки - у розмірі, що не перевищує подвійного розміру плати за послуги.

14.9. У разі ненадання Поштової послуги або Посередницької послуги з перевезення вантажів Оператор повністю відшкодовує плату, стягнуту за Поштову службу або Посередницьку послугу з перевезення вантажів, незалежно від належної компенсації.

14.10. Ненадання Поштової послуги або Посередницької послуги з перевезення вантажів вважається, зокрема, ситуацією втрати (утім втрати або пошкодження) Відправлення.

14.11. За неналежне виконання Поштової послуги або Посередницької послуги з перевезення вантажів вважаються, зокрема:

a. Надання Поштової послуги або Посередницької послуги з перевезення вантажів у спосіб, що суперечить Договору про надання поштових послуг чи посередницьких послуг з перевезення вантажів, Регламенту чи чинному законодавству;

b. Недотримання Оператором терміну доставки Відправлення з гарантованою датою;

c. Пошкодження Відправлення.

14.12. У разі визнання компенсації належною, компенсація виплачується уповноваженій особі на вказаний нею банківський рахунок протягом 14 днів з дня вручення остаточного рішення про надання компенсації уповноваженій особі.

## **15. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ. ПОЗАСУДОВЕ ВИРІШЕННЯ СПОЖИВЧИХ СПОРІВ**

15.1. Перш ніж подавати претензії до Оператора, Одержувач послуг або інша уповноважена особа повинна вичерпати процедуру подання скарги, якщо така існує.

15.2. Цивільно-правовий спір між Відправником або Адресатом і Оператором може завершитися мировою угодою в порядку позасудового врегулювання спорів зі споживачами.

15.3. Процедура позасудового вирішення споживчих спорів здійснюється Президентом Управління електронних комунікацій, який у цьому відношенні є суб'єктом, уповноваженим здійснювати процедури позасудового вирішення споживчих спорів у розумінні Закону від 23 вересня 2016 року Про позасудовий розгляд споживчих спорів (Закон. вісник, п. 1823).

15.4. Компетентним судом для мирного врегулювання спору зі споживачем буде Постійний третейський суд із захисту прав споживачів при Президентові Управління електронних комунікацій у порядку, визначеному Законом від 16 липня 2004 року. Закон про телекомунікації. (Закон. вісник № 171, п. 1800) та шляхом медіаційного провадження відповідно до ст. 95 Закону про поштовий зв'язок

## **16. ФОРС МАЖОР**

16.1. У разі виникнення надзвичайних обставин форс-мажорного характеру, зокрема стихійного лиха (утім пожежі, повені, землетрусу, виверження вулкана), епідемій, державних обмежень (у тому числі введення надзвичайного стану), військових дій, війни, заворушення, блокування або будь-які інші обставини, які неможливо передбачити та котрі знаходяться поза контролем Оператора, у ситуації, коли виникнення таких обставин може загрожувати безпеці Оператора, Відправника, Одержувача або організацій, залучених до реалізації Поштової послуги або Посередницьких послуг з перевезення вантажів або обставини такого типу чинять ризик втрати можливості надавати Поштову службу чи Посередницьку послугу для перевезення вантажів, Оператор має право призупинити або обмежити надання Поштових послуг табо Посередницьких послуг для перевезення вантажів на час дії цих обставин.

16.2. Призупинення або обмеження надання послуг Поштового зв'язку або Посередницьких послуг з перевезення вантажів, зазначених у пункті 1 цього пункту, може бути запроваджено щодо всієї території або частини території, на якій Оператор надає Послуги Поштового зв'язку або Посередницькі послуги з перевезення вантажів.

16.3. Призупинення або обмеження надання послуг Поштового зв'язку чи Посередницьких послуг з перевезення вантажів, зазначених у пункті 1 цього пункту, діє на час дії обставин, що їх спричинили, з моменту введення обмежень уповноваженим державним органом або з моменту оголошення Оператором призупинення або обмеження.

16.4. Про призупинення або обмеження надання послуг Поштового зв'язку чи Посередницької послуги з перевезення вантажів, зазначених у пункті 1 цього пункту, Оператор повідомляє шляхом розміщення інформації на Веб-сайті.

16.5. Оператор може продовжити тривалість призупинення або обмеження надання Поштових послуг або Посередницьких послуг для перевезення вантажів, зазначених у пункті 1 цього пункту, на період до 10 робочих днів після закінчення обставин, що спричинили його впровадження, про що Оператор повідомляє шляхом розміщення інформації на Веб-сайті.

16.6. Призупинення або обмеження надання Поштових послуг або Посередницьких послуг з перевезення вантажів, зазначених у пункті 1 цього параграфу, виключає відповідальність

Оператора за ненадані або неналежним чином виконані Поштові послуги або Посередницькі послуги з перевезення вантажів в тій мірі, в якій це спричинено призупиненням або обмеженням надання Поштових послуг або Посередницьких послуг з перевезення вантажів, зазначених у пункті 1 цього пункту.

16.7. У разі виникнення обставин, що призводять до призупинення або обмеження надання Поштових послуг або Посередницьких послуг з перевезення вантажів, зазначених у пункті 1 цього пункту, Одержувач послуг має право відмовитися від Поштових послуг або Посередницьких послуг з перевезення товари в тій мірі, в якій на них впливає призупинення або обмеження та відмовитися від Договору.

## **17. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ І ТАЄМНИЦЯ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ**

17.1. Оператор є адміністратором персональних даних Відправників, Одержувачів, Одержувачів послуг, у тому числі тих, хто є фізичними особами в розумінні Регламенту (ЄС) 2016/679 Європейського Парламенту та Ради від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб щодо обробки персональних даних і вільного потоку таких даних і скасування Директиви 95/46 / ЄС (Загальний регламент захисту даних).

17.2. Оператор не є адміністратором персональних даних, які можуть міститися у Відправленні

17.3. Оператор розміщує детальну інформацію про обробку та захист персональних даних Оператором на Веб-сайті.

17.4. Оператор та особи, які співпрацюють з ним у наданні Поштової служби або Посередницьких послуг з перевезення вантажів, зобов'язані дотримуватися поштової таємниці на умовах, викладених у відповідних положеннях.

17.5. Поштова таємниця охоплює дані Одержувачів, Відправників, Адресатів та інших суб'єктів, які користуються послугами поштового зв'язку, інформацію про факт і обставини надання Поштових послуг або Посередницьких послуг з перевезення вантажів, інформацію про Відправлення.

17.6. Обов'язок зберігати поштову таємницю не обмежений часом.

17.7. Порухенням обов'язку зберігати поштову таємницю є, зокрема:

a. розкриття або обробка інформації чи даних, на які поширюється поштова таємниця;

b. відкриття закритих поштових відправлень або ознайомлення з їх вмістом;

c. надання можливості неуповноваженим особам вчиняти дії, спрямовані на здійснення дій, що становлять порушення поштової таємниці.

17.8. Не є порушенням зобов'язання зберігати поштову таємницю:

a. вчинення дій, що порушують поштову таємницю, у випадках, передбачених законом або договором про надання послуг поштового зв'язку;

б. використання оператором поштового зв'язку посилянь, у тому числі даних про суб'єктів, які користуються його поштовими послугами, та видів цих послуг, якщо ці дані опубліковані за згодою суб'єктів, яких вони стосуються.

## **18. ДОДАТКОВІ ТА ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

18.1. Актуальна редакція Регламенту доступна на Веб-сайті та у Відділеннях Товариства.

18.2. Оператор повідомляє про зміни до Регламенту, Прейскуранту на послуги поштового зв'язку або Прейскуранту на посередницькі послуги з перевезення вантажів на Веб-сайті протягом терміну щонайменше 14 днів з моменту набрання ними чинності.

18.3. Додатки до Регламенту є його невід'ємною частиною.

18.4. У частині, що не охоплюється Регламентом, застосовуються положення чинного законодавства, зокрема Закону про поштовий зв'язок, Закону про транспорт, його виконавчих актів та Цивільного кодексу.

18.5. У випадку, якщо будь-яке положення Регламенту виявиться застарілим або таким, що не відповідає чинному законодавству, решта положень Регламенту залишаються в силі.