

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ООО «НОВАЯ ПОЧТА ИНТЕРНЕТШНЛ»

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

1.1. **Экспресс-накладная** (далее ЭН) – это документ, удостоверяющий договоренность о предоставлении услуг между Отправителем и ООО «Новая Почта Интернешнл» на основе данных Условий и содержит информацию об Отправителе, Получателе, содержании и весе отправления, ориентированные сроки и стоимость доставки.

1.2. **Инвойс** – это документ, содержащий перечень товаров с указанием их стоимости, формальных особенностей (артикул, единица измерения, цена за единицу и т.д.), условий поставки и сведений об Отправителе и Получателе (**проформа-инвойс** – для некоммерческих поставок физических лиц; **коммерческий инвойс** – для коммерческих поставок юридических лиц).

1.3. **Отправлением** в пределах данных Условий предоставления услуг (далее Условия) подразумевается груз, почта или другие вещи в зависимости от того, что декларируется в соответствующей экспресс-накладной.

1.4. **Центральная сортировочная станция** (далее ЦСС) – это сортировочный центр с оборудованной таможенной зоной, на которой представители Государственной таможенной службы проводят таможенный досмотр международного экспресс-отправлений.

1.5. **Заказчиком** считается плательщик услуг по ЕН (Отправитель или Получатель).

1.6. **Отправитель** – физическое или юридическое лицо, указанное в ЭН в качестве отправителя.

1.7. **Получатель** – физическое или юридическое лицо, указанное в ЭН в качестве получателя.

1.8. **Международное экспресс-отправление** – это товары (предметы), упакованные надлежащим образом (кроме запрещенных к перевозке), которые перевозит экспресс-перевозчик любым видом транспорта с целью доставки Получателю в определенный срок.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Заказчиками услуг ООО «Новая Почта Интернешнл» могут быть физические лица, физические лица-предприниматели и юридические лица.

2.2. Условия разработаны ООО «Новая Почта Интернешнл» (далее по тексту НПИ) в соответствии с требованиями законодательства стран Отправителя и Получателя с целью регулирования организации перевозки отправок и предоставление комплекса услуг, связанных с перевозкой отправок из одной страны в другую.

2.3. Путем передачи Заказчиком отправления НПИ для транспортировки, Заказчик подтверждает, что он ознакомлен и согласен с положениями настоящих Условий, действующими на момент передачи отправления для транспортировки, и обязуется их выполнять независимо от наличия/отсутствия в экспресс-накладной подписи Отправителя.

2.4. Эти условия доступны для ознакомления на сайте НПИ <http://info.novaposhta.international/ru/> (далее по тексту – [Сайт](#)).

2.5. В вопросах необходимой документации, списках запрещенных товаров и т.д., данные Условия регулируются законодательством страны Отправителя и Получателя.

2.6. НПИ вправе привлекать третьих лиц по своему усмотрению для выполнения своих обязательств перед Заказчиком, а также вправе самостоятельно выбирать или изменять вид транспорта, маршрут перевозки, порядок перевозки отправления.

3. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ

3.1. **Транспортно-экспедиторские услуги** – услуги по перевозкам международных экспресс-отправлений. Доставка отправлений осуществляется в соответствии со сроками и по тарифам, указанным на [Сайте](#) в день оформления отправления.

3.2. **Таможенно-брокерские услуги** – комплекс услуг по таможенному декларированию отправлений. Необходимость таможенного оформления определяется характером и стоимостью отправления. Детальная консультация предоставляется при оформлении отправления. Таможенно-брокерские услуги предоставляются только после подписания договора. Тарифы на предоставление таможенно-брокерских услуг указываются в договоре.

4. ВИДЫ, ВЕС И ДОПУСТИМЫЕ ГАБАРИТЫ ОТПРАВЛЕНИЙ

4.1. «Документами» считаются такие отправления, как корреспонденция, бумаги, открытки, письма с весом не более 2 кг, длиной до 35 см, шириной до 25 см и толщиной до 2 см. Отправка, превышающих данные габариты принимаются с видом «Груз».

4.2. «Грузом» считаются товары и другие предметы с ограничениями, указанными на [Сайте](#). Отправление с габаритами или весом большим, чем указано в допустимых ограничениях, принимаются к транспортировке только по предварительному согласованию с представителем НПИ.

4.4. Для отправлений определяются два вида веса: фактический и объемный для всех мест суммарно.

4.4.1. **Фактический вес** определяется путем взвешивания отправления на весах.

4.4.2. **Объемный вес** определяется измерением габаритов отправления по формуле:

Объемный вес [кг] = Длина [см] x Ширина [см] x Высота [см] / 5000

Если отправление имеет неправильную геометрическую форму (есть части, которые выступают), то объемный вес измеряется по его крайним габаритам.

4.4.3. Вес и габариты отправления учитывают упаковку.

4.4.4. Расчет стоимости за перевозку отправления происходит по большему значению из объемного и фактического веса.

4.5.5 Вес отправления может быть проверен представителем НПИ или представителем таможенной службы и изменен в случае его несовпадения с заявленным. Стоимость отправления в свою очередь также может быть увеличена. По запросу клиента НПИ может предоставить информацию об изменении стоимости в связи с контрольным взвешиванием.

5. УПАКОВКА ОТПРАВЛЕНИЙ

5.1. Упаковка отправления выбирается Отправителем в зависимости от формы и характера вложения с учетом времени транспортировки и других условий пересылки.

5.2 Упаковка отправления должна обеспечивать целостность вложения при транспортировке и обработки с использованием технических средств.

5.3. Упаковка отправления должна исключать возможность причинения вреда жизни и здоровью людей или животных, загрязнению или порчи (повреждения) иных отправлений и оборудования.

5.4. Под качественной упаковкой подразумевается упаковка (коробка, мешок, паллета, бокс или деревянный каркас), которая удовлетворяет требованиям, указанным на [Сайте](#).

6. ЗАПРЕЩЕННЫЕ К ТРАНСПОРТИРОВКЕ ОТПРАВЛЕНИЕ

6.1. Запрещенными называются отправления, ввоз и перемещения которых по территории запрещено законами или местными органами любой страны, в которую или через которую может следовать отправление.

6.2. Список отправлений, которые не принимаются к транспортировке НПИ ни при каких условиях подан на [Сайте](#).

6.3. Список отправлений, которые принимаются к транспортировке НПИ только после дополнительного согласования подан на [Сайте](#).

6.4. НПИ оставляет за собой право без всякой ответственности и дальнейших претензий со стороны Заказчика, отказаться принимать или останавливать опасные для перевозки или запрещенные законодательством отправления. Отправитель обязан и согласен возместить НПИ любые расходы, понесенные в связи с нанесенной вредом через упаковку или содержимое

отправления и выплаты штрафных санкций госслужбам за перевозку запрещенных отправлений законодательством.

7. ОБЪЯВЛЕННАЯ СТОИМОСТЬ ОТПРАВЛЕНИЙ

7.1. **Объявленная стоимость** – стоимость отправки, заявленная Отправителем в ЭН и инвойсе. Объявленная стоимость в ЭН и в инвойсе обязательно должны совпадать.

7.2. Объявленная стоимость должна отвечать реальной (рыночной) стоимости отправления.

7.3. Представитель таможенной службы имеет право проверить объявленную стоимость отправления. При установлении, что таможенная стоимость груза отличается от объявленной, может измениться порядок начисления и размер пошлины. Порядок и условия начисления пошлины определяется законодательством страны Получателя.

8. ИНФОРМАЦИЯ, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ОТПРАВЛЕНИЯ

8.1. Тип услуги («До адреса», «До отделения»).

8.1.1. Вид услуги «До адреса» предусматривает доставку на указанный физический или юридическое адрес Получателя. Под «адресу» подразумевается подъезд многоквартирного дома, двери частного дома, ворота склада по указанному в ЕН адресу.

8.1.2. Вид услуги «До отделения» предусматривает доставку отправления на отделение, указанное в ЭН. Список отделений и их контактов, на которые доставляется отправления в зависимости от страны Получателя находится на [Сайте](#).

8.2. Информация про Отправителя:

8.2.1. Для юридических лиц и физических лиц-предпринимателей – название, адрес * ФИО, номер мобильного телефона и e-mail контактного лица.

8.2.2. Для физических лиц – Ф.И.О., адрес * номер телефона и e-mail.

8.2.3. Страна и город отправки отправления.

8.2.4. Индекс или ЗИП код адреса отправления.

8.3. Информация о Получателе:

8.3.1. Для юридических лиц и физических лиц-предпринимателей – название, адрес * ФИО, номер мобильного телефона и e-mail контактного лица.

8.3.2. Для физических лиц – Ф.И.О., адрес * номер телефона и e-mail.

8.3.3. Страна и город доставки отправления.

8.3.4. Индекс или ЗИП код адреса получения **.

8.4. Информация об отправке:

8.4.1. Количество грузовых мест.

8.4.2. Габариты, фактический и объемный вес.

8.4.3. Объявленная стоимость.

8.4.4. Детальное описание содержимого.

8.5. Плательщик услуг: за доставку, таможенно-брокерские услуги и компенсацию таможенных платежей***.

8.6. Форма расчетов (наличная, безналичная).

8.7. Дополнительные услуги.

8.8 Другая информация, которая может повлиять на качество, сроки и стоимость предоставления услуг.

8.9. Для отправок с типом «Груз» должны быть оформлены проформа-инвойс или коммерческий инвойс. Эти документы обязательно должны быть заверены подписью (для физических лиц) или печатью Отправителя (для юридических лиц). Коммерческий инвойс оформляется Заказчиком и должен быть распечатанным на официальном бланке юридического лица и заверен фирменной печатью и подписью главного бухгалтера и директора.

8.10. Все данные должны быть предоставлены на английском и языках стран Получателя и Отправителя, если это требуется законодательными требованиями стран Получателя и Отправителя (в противном случае Заказчик соглашается с автоматическим переводом и транслитерацией). ****

8.11. По запросу государственных органов при таможенном оформлении Отправитель или Получатель должен предоставить дополнительные документы и информацию, в зависимости от ситуации.

Примечание: * для услуг типа «в отделение» указывается № и адрес отделения.

Примечание: ** без предоставления почтового кода отправление может быть не принятым к перевозке.

Примечание: *** наличие таможенных платежей определяется законодательством каждой конкретной страны в зависимости от типа Клиента (физическое или юридическое лицо) и оценочной стоимости отправления.

Примечание: **** в случае осуществления автоматического перевода и транслитерации Заказчик отказывается от любых претензий в связи с задержками или увеличением стоимости услуг, связанных с результатами автоматического перевода и транслитерации информации, необходимой для оформления отправления.

Примечание: ***** Заказчик - физическое лицо уполномочивает НПИ по имеющейся необходимости переоформлять проформу-инвойс, а также от имени Заказчика заверять ее печатью НПИ на основании физического осмотра и контрольного взвешивания.

9. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЛИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

9.1. Предоставляя персональные данные НПИ, Отправитель дает свое разрешение НПИ использовать эти данные для выполнения НПИ (или ее представителями и субподрядчиками) обязательств, содержащихся в настоящих Условиях.

9.2. Отправитель также дает НПИ свое согласие аналогичным образом распоряжаться персональными данными Получателя.

10. УСЛОВИЯ ПРИЕМА ОТПРАВЛЕНИЯ

10.1. Отправления должно быть надлежащим образом упаковано, в соответствии с **пунктом 5** и не содержать запрещенного содержимого, согласно **пункту 6**.

10.2. Отправитель должен предоставить информацию для оформления отправления в соответствии с **пунктом 9**.

10.3. НПИ оставляет за собой право отказать Отправителю в приеме отправления и не будет нести при этом никакой ответственности.

10.4. Если плательщиком услуг является Отправитель, он должен оплатить их до отбытия отправления из страны. Оплата производится только в валюте, которая есть основной в стране Отправителя, конвертация валюты производится по курсу Центрального банка страны Отправителя на день приема отправления.

10.5. Отправитель обязан сообщить Получателю номер экспресс-накладной, ориентировочный срок доставки, стоимость доставки (если плательщик услуг - Получатель) и ознакомить с настоящими Условиями.

11. УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ

11.1. Получатель должен предоставить представителю НПИ номер заказа или номер ЭН, по которой было оформлено отправление, и документы, подтверждающие право на получение отправления:

11.1.1. Физическому лицу необходимо предоставить представителю НПИ документ, подтверждающий личность Получателя, указанного в ЭН.

11.1.2. Юридическим лицам и физическим лицам-предпринимателям необходимо предоставить представителю НПИ доверенность с полномочиями на получение этого отправления и документ, подтверждающий личность согласно доверенности.

11.1.3. Физические лица-предприниматели могут получить отправления лично без доверенности, показав только документ, подтверждающий личность.

11.2. Если плательщиком услуг является Получатель, он должен оплатить их НПИ до или во время выдачи отправления. Оплата производится только в валюте, которая есть основной в стране Отправителя, конвертация валюты производится по курсу Центрального банка страны Отправителя на день выпуска отправления с таможенной территории страны Получателя.

11.3. Получатель обязуется поставить подпись на ЭН международного образца и ЭН, по которой отправления было доставлено в отделение или к адресу Получателя (если таковая использовалась), как засвидетельствование факта получения отправления и предоставления всех услуг.

12. ТАМОЖЕННЫЙ ОСМОТР И ТАМОЖЕННОЕ ОФОРМЛЕНИЕ

12.1. НПИ вправе по требованию таможенных органов осуществлять вскрытие упаковки, осмотр отправления.

12.2. Отправление подлежит таможенному оформлению и осмотру в порядке, определенном законодательством стран Отправителя и Получателя.

12.3. В соответствии с действующими законодательными требованиями НПИ обязана проводить выборочный рентгеновский осмотр. Отправитель и Получатель отказываются от каких-либо претензий в связи с повреждениями или задержками, которые являются результатом рентгеновского досмотра.

12.4. Отправления, задержанные на таможне до получения сопроводительных документов, наличие которых предполагается таможенными правилами, на срок, больший чем определено законодательством конкретной страны, подлежат возврату на условиях **пункта 15**. НПИ не несет ответственность за такие задержки и убытки, в том числе недополученную выгоду, в результате таких задержек.

12.5. Брокер НПИ может (при необходимости) в телефонном режиме связаться из Получателем (при отсутствии связи – с Отправителем) по вопросам таможенного оформления.

13. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И СЕРВИСЫ

13.1. Сервис «Отслеживание отправления» предусматривает возможность отследить по номеру экспресс-накладной (по номеру заказа) местонахождение отправления в любой момент времени. Воспользоваться сервисом можно на Сайте, введя в функциональное окно номер заказа или ЕН.

14. ХРАНЕНИЕ

14.1. Количество дней бесплатного хранения с момента прибытия отправления в пункт выдачи – 5 рабочих дней, количество гарантированных попыток доставки отправления при заказе услуги отправки «до адреса» – 5 попыток.

14.2. Начиная со следующего дня после установленного бесплатного срока хранения (попыток доставки), начисляется дополнительная оплата.

14.3. В зависимости от страны, после последнего дня бесплатного хранения (последней попытки доставки), отправления возвращается на ЦСС для дальнейшего хранения. Хранение отправления на отделении может быть продлен по инициативе Заказчика. Максимальный срок хранения отправления в НПИ составляет 30 календарных дней.

14.4. Получатель должен в течение 20 дней с момента поступления отправления на ЦСС провести таможенную очистку отправления самостоятельно, или передать это право брокеру НПИ путем подписания Договора на оказание услуг по таможенному декларированию. С 21 дня НПИ начинает подготовку документов для возвращения отправления на условиях **пункта 15**.

15. ВОЗВРАТ

15.1. Случаи, в которых невозможно доставить отправление:

15.1.1 Отправления не доставлено по адресу после определенного количества попыток доставки в связи с неверно указанным адресом или отсутствием Получателя на адресе.

15.1.2. Содержание отправления запрещено законодательством страны.

15.1.3. Отправление не растаможено в течении 30 календарных дней.

15.1.4. Сложная политическая ситуация в стране.

15.1.5. Опасное отправление.

15.1.6. Поврежденное отправление, которое не подлежит дальнейшей транспортировке.

15.1.7 Отказ получателя от отправки.

15.1.8. Отправления не востребовано Получателем.

15.1.9. Не оплаченные услуги транспортировки, таможенно-брокерские услуги или другие дополнительные услуги.

15.2. В случаях, описанных выше (за исключением запрещенных, опасных и поврежденных отправлений) НПИ по согласованию Отправителя выполняет возврат данного отправления. При этом Отправитель обязуется оплатить любые понесенные НПИ расходы * в связи с возвратом или утилизацией.

15.3. Если согласование и гарантия оплаты возврата Отправителем не получены, в течение 30 календарных дней после прибытия отправления на ЦСС, НПИ оставляет за собой право распоряжаться отправлением по своему усмотрению без какой-либо ответственности перед Отправителем и Получателем.

Примечание: * под расходами подразумевается оплата за перевозку в страну Получателя и за перевозку в страну Отправителя, а также оплата за таможенно-брокерские услуги и пошлины, если последние имели место при обработке отправления. До проведения таможенной очистки возврат отправления возможен по письменному заявлению Отправителя в таможенные органы без оплаты таможенного оформления.

16. ЗАДЕРЖКА ОТПРАВЛЕНИЯ

16.1. Сроки доставки отправок НПИ являются ориентировочными и могут отличаться от указанных в ЭН или на [Сайте](#).

16.2. НПИ не несет ответственности за любой ущерб или потери Клиента, обусловленные задержкой в доставке.

16.3. В некоторых ситуациях предусмотрен порядок выплат или возмещения средств в размере полной или частичной стоимости доставки груза в случае задержки. Такие ситуации решаются в порядке рассмотрения претензий, см. **пункт 17**.

17. ПРЕТЕНЗИИ

17.1. В случае осуществления перевозки отправок авиационным транспортом, когда конечный пункт назначения или остановки находится в стране, отличной от страны Отправителя, положения Варшавской Конвенции ("Варшавская Конвенция") и Мюнхенской Конвенции ("Мюнхенская Конвенция") регулируют и в большинстве случаев ограничивают ответственность НПИ за утрату или повреждение отправления.

17.2. НПИ отвечает за сохранение целостности отправления с момента приема на ЦСС и до момента его выдачи (возврата).

17.3. Все претензии относительно повреждения (явного или скрытого), задержки (включая претензии о порче в результате задержки) или потери части содержимого следует оформлять в письменном виде при получении или направлять скан-копию на e-mail НПИ в течение 21 календарного дня после доставки отправления. В случае невыполнения данного требования, претензии НПИ относительно указанных выше случаев не принимаются.

17.4. Все претензии подаются в бумажном или электронном виде (скан-копия) в формате заявления, со следующими данными: дата составления претензии; номера ЭН, по которым

подаются претензионные требования; детальные причины подачи претензии: повреждения, частичное повреждение, утрата, частичная потеря, подмена, по каждой из ЭН; размер претензионных требований, подпись и печать (для юридических лиц) Заказчика.

17.5. НПИ может запросить содержание отправления, оригинальную упаковку для осмотра представителями НПИ. Поэтому содержание и упаковку отправления необходимо сохранять до урегулирования претензии. Представитель НПИ может запросить дополнительные документы, необходимые для рассмотрения претензии (в том числе чеки или квитанции на приобретение содержания отправления).

17.6. Любые другие претензии, включая претензии в случае полной утраты отправления, не доставки или ошибочной доставки могут быть предоставлены в течение года после передачи отправления для перевозки в НПИ.

17.7. НПИ считает отправление пропавшим и рассматривает возможность выплат по данной претензии только после 2 месяцев с плановой даты доставки, указанной в ЭН.

17.8. Ущерб, причиненный при перевозке, компенсируется в следующих размерах:

17.8.1. При потере всего отправления – в размере его полной стоимости по инвойсу.

17.8.2. При недостатке части содержимого – в размере стоимости утраченного содержимого согласно инвойсу.

17.8.3. При повреждении* содержимого – в размере стоимости, на которую понизилась его стоимость, а при невозможности восстановления – в размере полной стоимости поврежденного содержимого согласно инвойсу.

17.8.4. Вместе с компенсацией полной недостачи или повреждения всего отправления в НПИ предусмотрено возвращение уплаченных средств за услуги.

17.9. Полная компенсация по претензии не может превышать стоимость по инвойсу и сумму оплаченных услуг. При полной компенсации, отправления переходит во владение НПИ.

** Не происходит компенсация по отправлениям, которые были испорчены из-за несоответствующего температурного режима или в результате рентген-осмотра.*