

УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТОВ «НОВА ПОШТА ІНТЕРНЕТШЛ»

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

1.1. **Експрес-накладна** (далі за текстом ЕН) – це документ, що засвідчує домовленість про надання послуг між Відправником і ТОВ «Нова Пошта Інтернешнл» на основі даних Умов та містить інформацію про Відправника, Одержувача, вміст і вагу відправлення, орієнтовні строки і вартість доставки.

1.2. **Інвойс** – це документ, що містить перелік товарів із зазначенням їх вартості, формальних особливостей (артикул, одиниця виміру, ціна за одиницю і т.д.), умов поставки й відомостей про Відправника і Одержувача (проформа-інвойс – для некомерційних поставок фізичних осіб; комерційний інвойс – для комерційних поставок юридичних осіб).

1.3. **Відправленням** у межах даних Умов надання послуг (далі Умови) розуміється вантаж, пошта або інші речі залежно від того, що декларується у відповідній експрес-накладній.

1.4. **Центральна сортувальна станція** (далі за текстом ЦСС) - це сортувальний центр з обладнаною митною зоною, на якій представники Державної митної служби проводять митний огляд міжнародного експрес - відправлення.

1.5. **Замовником** вважається платник послуг за ЕН (Відправник або Одержувач).

1.6. **Відправник** – фізична або юридична особа, що вказується в ЕН в якості відправника.

1.7. **Одержувач** – фізична або юридична особа, що вказується в ЕН в якості одержувача.

1.8. **Міжнародне експрес-відправлення** – це товари (предмети), упаковані належним чином (крім заборонених до перевезення), що перевозяться експрес-перевізником будь-яким видом транспорту з метою доставки Одержувачу у визначений термін.

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1. Замовниками послуг ТОВ «Нова Пошта Інтернешнл» можуть бути фізичні особи, фізичні особи-підприємці та юридичні особи.

2.2. Умови розроблено ТОВ «Нова Пошта Інтернешнл» (далі за текстом НПП) відповідно до вимог законодавства країн Відправника і Одержувача з метою регулювання організації перевезення відправлень та надання комплексу послуг, пов'язаних з перевезенням відправлень з однієї країни в іншу.

2.3. Шляхом передачі Замовником відправлення НПП для транспортування Замовник підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з положеннями цих Умов, чинними на момент передачі відправлення для транспортування, та зобов'язується їх виконувати незалежно від наявності/відсутності в експрес-накладній підпису Відправника.

2.4. Ці Умови доступні для ознайомлення на сайті <http://info.novaposhta.international/ua/> (далі за текстом – [Сайт](#)).

2.5. В питаннях необхідної документації, списку заборонених товарів тощо, дані Умови регулюються законодавством країн Відправника і Одержувача.

2.6. НПІ вправі залучати третіх осіб на власний розсуд для виконання своїх зобов'язань перед Замовником, а також вправі самостійно обирати або змінювати вид транспорту, маршрут перевезення, порядок перевезення відправлення.

3. ОСНОВНІ ПОСЛУГИ

3.1. **Транспортно-експедиторські послуги** – послуги з перевезень міжнародних експрес-відправлень. Доставка відправлень здійснюється відповідно до строків та за тарифами, зазначеними на [Сайті](#) на день оформлення відправлення.

3.2. **Митно-брокерські послуги** – комплекс послуг з митного декларування відправлень. Необхідність митного оформлення визначається характером та вартістю відправлення. Детальна консультація надається під час оформлення. Митно-брокерські послуги надаються лише після підписання договору. Тарифи на надання митно-брокерських послуг зазначаються в договорі.

4. ВИДИ, ВАГА ТА ДОПУСТИМІ ГАБАРИТИ ВІДПРАВЛЕНЬ

4.1. «Документами» вважаються такі відправлення, як кореспонденція, папери, листівки, листи з вагою не більшою за 2 кг, довжиною до 35 см, шириною до 25 см і товщиною до 2 см. Відправлення, що перевищують дані габарити приймаються з видом «Вантаж».

4.2. «Вантажем» вважаються всі товари та інші предмети, що мають допустимі обмеження ваги та габаритів в залежності від країни одержувача та відправника, а також від способу транспортування, вказані на [Сайті](#). Відправлення, що за габаритами чи вагою перевищують допустимі обмеження, приймаються до транспортування лише за попереднім узгодженням з представником НПІ.

4.3. Для відправлень визначаються два види ваги: **фактична** й **об'ємна** для всіх місць сумарно.

4.4.1 **Фактична вага** визначається шляхом зважування відправлення на вагах.

4.4.2 **Об'ємна вага** визначається вимірюванням габаритів відправлення за формулою:

$$\text{Об'ємна вага [кг]} = \text{Довжина [см]} \times \text{Ширина [см]} \times \text{Висота [см]} / 5000$$

Якщо відправлення має неправильну геометричну форму (є частини, які виступають), то об'ємна вага вимірюється за його крайніми габаритами.

4.4.3 Вага і габарити відправлення враховують упаковку.

4.4.4. Розрахунок вартості за перевезення відправлення відбувається по більшому значенню з об'ємної та фактичної ваги.

4.4.5 Вага відправлення може бути перевірена представником НПІ або представником митної служби та змінена у випадку її неспівпадіння із заявленою. Вартість відправлення в свою чергу також може бути збільшена. За запитом клієнта НПІ може надати інформацію про зміну вартості у зв'язку з контрольним зважуванням. Контрольна вага зазначається в ЕН працівником НПІ.

5. УПАКОВКА ВІДПРАВЛЕНЬ

5.1. Упаковка відправлення обирається відправником залежно від форми та характеру вкладення з урахуванням часу пересилання транспортування та інших умов пересилання.

5.2 Упаковка відправлення повинна забезпечувати цілісність вкладення під час транспортування та обробки з використанням технічних засобів.

5.3. Упаковка відправлення повинна унеможливлювати заподіяння шкоди життю та здоров'ю людей або тварин, забруднення чи псування (пошкодження) інших відправлень та обладнання.

5.4. Під якісною упаковкою розуміється упаковка (коробка, мішок, палета, бокс чи фанерне пакування), що задовольняє вимоги, вказані на [Сайті](#).

6. ЗАБОРОНЕНІ ДО ТРАНСПОРТУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

6.1. Забороненими називаються відправлення, ввезення та переміщення територією яких заборонене законами або місцевими органами будь-якої країни, в яку або через яку може слідувати відправлення.

6.2. Список відправлень, що не приймаються до транспортування НПІ ні за яких умов поданий на [Сайті](#).

6.3. Список відправлень, що приймаються до транспортування НПІ лише після додаткового узгодження поданий на [Сайті](#).

6.4. НПІ залишає за собою право, без будь-якої відповідальності та подальших претензій зі сторони Замовника, відмовитися приймати або зупинити надання послуги щодо небезпечних для перевезення або заборонених законодавством відправлень. Відправник зобов'язаний і згодний відшкодувати НПІ будь-які витрати, понесені у зв'язку з нанесеною шкодою через упаковку або вміст відправлення, та виплати штрафних санкцій держслужбам за перевезення заборонених відправлень законодавством.

7. ОГОЛОШЕНА ВАРТІСТЬ ВІДПРАВЛЕННЯ

7.1. **Оголошена вартість** – вартість відправлення, заявлена Відправником в ЕН та Інвойсі. Оголошена вартість в ЕН та Інвойсі обов'язково повинні співпадати.

7.2. Оголошена вартість повинна дорівнювати реальній (ринковій) вартості відправлення.

7.3. Представник митної служби має право перевірити оголошену вартість відправлення. У разі встановлення, що митна вартість вантажу відрізняється від оголошеної, може змінитися порядок нарахування та розмір мита. Порядок та умови нарахування мита визначається законодавством країни Одержувача.

8. ІНФОРМАЦІЯ, НЕОБХІДНА ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

8.1. Тип послуги («До Адреси», «До Відділення»).

8.1.1. Вид послуги «До Адреси» передбачає доставку на вказану фізичну чи юридичну адресу Одержувача. Під «адресою» мається на увазі під'їзд багатоквартирного будинку, двері приватного будинку, ворота складу за вказаною в ЕН адресою.

8.1.2. Вид послуги «До відділення» передбачує доставку відправлення на відділення, вказане в ЕН. Список відділень та їх контактів, на які доставляється відправлення в залежності від країни Одержувача знаходиться на [Сайті](#).

8.2. Інформація про Відправника:

8.2.1. Для юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців – назва, адреса*, П. І. Б., номер мобільного телефону та e-mail контактної особи.

8.2.2. Для фізичних осіб – П. І. Б., адреса*, номер телефону та e-mail.

8.2.3. Країна та місто відправки відправлення.

8.2.4. Індекс або ЗПІ код адреси відправлення.

8.3. Інформація про Одержувача:

8.3.1. Для юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців – назва, адреса*, П. І. Б., номер мобільного телефону та e-mail контактної особи.

8.3.2. Для фізичних осіб – П. І. Б., адреса*, номер телефону та e-mail.

8.3.3. Країна та місто доставки одержання.

8.3.4. Індекс або ЗПІ код адреси одержання**.

8.4. Інформація про відправлення:

8.4.1. Кількість вантажних місць.

8.4.2. Габарити відправлення, фактична та об'ємна вага.

8.5.3. Оголошена вартість.

8.6.4. Детальний опис вмісту.

8.5. Платник послуг: за доставку, митно-брокерські послуги і компенсацію митних платежів***.

8.6. Форма розрахунку (готівкова, безготівкова).

8.7. Додаткові послуги.

8.8. Інша інформація, яка може вплинути на якість, термін і вартість надання послуг.

8.9. Замовник повинен надати документи, що підтверджують вартість відправлення.

8.10. Для відправлень з типом «Вантаж» мають бути оформлені проформа-інвойс або комерційний інвойс. Ці документи обов'язково повинні бути затверджені підписом***** (для фізичних осіб) чи печаткою Відправника (для юридичних осіб). Комерційний інвойс оформлюється Замовником і повинен бути роздрукованим на офіційному бланку юридичної особи і затверджений фірмовою печаткою та підписом головного бухгалтера і директора.

8.11. Відправник повинен надати додаткові документи, що вимагаються законодавством країни Відправника в обов'язковому порядку.

8.12. Всі дані повинні бути надані англійською та мовами країн Одержувача та Відправника, якщо це вимагається законодавчими вимогами країн Одержувача та Відправника (в іншому випадку Замовник погоджується з автоматичними перекладом та транслітерацією). *****

8.13. За запитом державних органів при митному оформленні Відправник чи Одержувач повинен надати додаткові документи та інформацію, в залежності від ситуації.

Примітка:* для послуг типу «до відділення» вказується № і адреса відділення.

Примітка:** без надання поштового коду відправлення може бути не прийнятим до перевезення.

Примітка:*** Наявність митних платежів визначається законодавством кожної конкретної країни в залежності від типу Клієнта (фізична або юридична особа) та оголошеної вартості відправлення.

Примітка:**** у разі проведення автоматичного перекладу та транслітерації Замовник відмовляється від будь-яких претензій у зв'язку з затримками чи збільшенням вартості послуг, які пов'язані з результатами автоматичного перекладу та транслітерації інформації, необхідної для оформлення відправлення.

Примітка:***** Замовник – фізична особа уповноважує НПІ за наявною необхідністю переоформлювати проформу-інвойс, а також від імені Замовника засвідчувати її печаткою НПІ на основі фізичного огляду та контрольного зважування.

9. ВИКОРИСТАННЯ ОСОБИСТОЇ ІНФОРМАЦІЇ

9.1. Надаючи персональні дані НПП, Відправник дає свій дозвіл НПП використовувати ці дані для виконання НПП (або її представниками і субпідрядниками) зобов'язань, що містяться в цих Умовах.

9.2. Відправник також дає НПП свою згоду аналогічним чином розпоряджатися персональними даними Одержувача.

10. УМОВИ ПРИЙОМУ ВІДПРАВЛЕННЯ

10.1. Відправлення повинно бути належним чином упаковане, згідно з пунктом 5 та не містити забороненого вмісту, згідно пункту 6.

10.2. Відправник повинен надати інформацію для оформлення відправлення згідно з пунктом 9.

10.3. НПП залишає за собою право відмовити Відправнику в прийомі відправлення і не буде нести при цьому жодної відповідальності.

10.4. Якщо платником послуг є Відправник, він повинен сплатити кошти за послуги до відправки відправлення з країни. Оплата проводиться лише у валюті, яка є основною в країні Відправника, конвертація коштів відбувається по курсу Центрального банку країни Відправника на день приймання відправлення.

10.5. Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу номер експрес-накладної, орієнтовний термін доставки, вартість доставки (якщо платник послуг - Одержувач) та ознайомити з цими Умовами.

11. УМОВИ ОДЕРЖАННЯ ВІДПРАВЛЕНЬ

11.1. Одержувач повинен надати представнику НПП номер замовлення або номер ЕН, по якій було відправлено відправлення, та документи, що підтверджують право на одержання відправлення:

11.1.1. Фізичній особі надати представнику НПП документ, що підтверджує особу.

11.1.2. Юридичним особам і фізичним особам-підприємцям надати представнику НПП довіреність і з повноваженнями на отримання цього відправлення та документ, який підтверджує особу згідно з довіреністю.

11.1.3. Фізичні особи-підприємці можуть отримати відправлення особисто без довіреності, показавши тільки документ, який підтверджує особу.

11.2. Якщо платником послуг є Одержувач, він повинен сплатити НПІ кошти за надані послуги до чи під час видачі відправлення. Оплата проводиться лише у валюті, яка є основною в країні Одержувача, конвертація коштів відбувається по курсу Центрального банку країни Одержувача на день випуску відправлення з митної території країни Одержувача.

11.3. Одержувач зобов'язується поставити підпис на ЕН міжнародного зразка та ЕН, по якій відправлення було доставлено до відділення чи до адреси Одержувача (якщо така використовувалась), як засвідчення факту отримання відправлення та всіх замовлених послуг.

12. МИТНИЙ ОГЛЯД І МИТНЕ ОФОРМЛЕННЯ

12.1. НПІ має право на вимогу митних органів здійснювати розкриття упаковки, огляд відправлення.

12.2. Відправлення підлягає митному оформленню та огляду в порядку визначеному законодавством країн Відправника і Одержувача.

12.3. У відповідності з діючими законодавчими вимогами НПІ зобов'язана проводити вибірковий рентгенівський огляд. Відправник і Одержувач відмовляються від будь-яких претензій у зв'язку з пошкодженнями або затримками, які є результатом рентгенівського огляду.

12.4. Відправлення, затримані на митниці до одержання супроводжувальних документів, наявність яких передбачається митними правилами, на термін, більший ніж визначено законодавством конкретної країни, підлягає поверненню на умовах **пункту 15**. НПІ не несе відповідальність за такі затримки та збитки, в тому числі недоотриману вигоду, в результаті таких затримок.

12.5. Брокер НПІ може (за потребою) в телефонному режимі зв'язатися з Одержувачем (при відсутності зв'язку – з Відправником) щодо питань митного оформлення.

13. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ ТА СЕРВІСИ

13.1. **Сервіс «Відстеження відправлення»** передбачає можливість відстежити за номером експрес-накладної (за номером замовлення) місцезнаходження відправлення в будь-який момент часу. Skorистатися сервісом можна на Сайті, ввівши в функціональне вікно номер замовлення або ЕН.

14. ЗБЕРІГАННЯ

14.1. Кількість днів безкоштовного зберігання, що забезпечує НПІ з моменту прибуття відправлення на пункт видачі – 5 робочих днів, кількість гарантованих спроб доставки відправлення при замовленні послуги відправлення «до адреси» – 5 спроб.

14.2. Починаючи з наступного дня після визначеного безкоштовного терміну зберігання відправлення (спроб доставки), нараховується додаткова оплата.

14.3. В залежності від країни, після останнього дня безкоштовного зберігання (останньої спроби доставки), відправлення повертається на ЦСС для подальшого зберігання. Зберігання відправлення на відділенні може бути подовжено з ініціативи Замовника. Максимальний термін зберігання відправлення в НПІ складає 30 календарних днів.

14.4. Одержувач повинен протягом **20 днів** з моменту надходження відправлення на ЦСС провести митну очистку відправлення самостійно, або передати це право брокеру НПІ шляхом підписання Договору на надання послуг з митного декларування. З **21 дня** НПІ розпочинає підготовку документів для повернення відправлення на умовах **пункту 15**.

15. ПОВЕРНЕННЯ

15.1. Випадки, в яких не можливо доставити відправлення:

15.1.1 Відправлення не доставлене на адресу після визначеної кількості спроб доставки у зв'язку з невірно вказаною адресою чи відсутністю Одержувача на адресі.

15.1.2. Вміст відправлення заборонений законодавством країни.

15.1.3. Не розмитнене відправлення протягом 30 календарних днів.

15.1.4. Складна політична ситуація країни.

15.1.5. Небезпечні відправлення.

15.1.6. Відправлення з пошкодженням, що не підлягає подальшому транспортуванню.

15.1.7 Відмова одержувача від відправлення.

15.1.8. Відправлення не витребуване Одержувачем.

15.1.9. Не оплачені послуги транспортування, митно-брокерські послуги чи інші додаткові послуги.

15.2. У випадках, описаних вище (за виключенням заборонених, небезпечних та пошкоджених відправлень) НПІ за погодженням Відправника виконує повернення даного відправлення. При цьому Відправник зобов'язується сплатити будь-які понесені НПІ витрати* у зв'язку з поверненням чи утилізацією.

15.3. Якщо погодження та гарантію оплати Відправника на повернення не одержані, впродовж 30 календарних днів після прибуття відправлення на ЦСС, НПІ залишає за собою право розпоряджатися відправленням на власний розсуд без будь-якої відповідальності перед Відправником та Одержувачем.

Примітка:* під витратами розуміється оплата за перевезення в країну Одержувача та за перевезення в країну Відправника, а також сплата за митно-брокерські послуги та оплата мита, якщо останні мали місце при обробці відправлення. До проведення митної очистки повернення відправлення можливе за письмової заяви Відправника в митні органи без оплати митного оформлення.

16. ЗАТРИМКА ВІДПРАВЛЕННЯ

16.1. Терміни доставки відправлень НПІ є орієнтовними і можуть відрізнятись від вказаних в ЕН чи на [Сайті](#).

16.2. НПІ не несе жодної відповідальності за будь-який збиток чи втрати Клієнта, обумовлені затримкою в доставці.

16.3. В деяких ситуаціях передбачений порядок виплат чи відшкодування коштів у розмірі повної або часткової вартості доставки вантажу в разі затримки. Такі ситуації вирішуються в порядку розгляду претензій, див. **пункт 17**.

17. ПРЕТЕНЗІЇ

17.1. У разі здійснення перевезення відправлень авіаційним транспортом, коли кінцевий пункт призначення або зупинки знаходиться в країні, відмінній від країни відправлення, положення Варшавської Конвенції ("Варшавська Конвенція") та Мюнхенської Конвенції ("Мюнхенська Конвенція") регулюють і в більшості випадків обмежують відповідальність НПІ за втрату або пошкодження відправлення.

17.2. НПІ відповідає за збереження цілісності відправлення з моменту прийому на ЦСС і до моменту його видачі (повернення).

17.3. Всі претензії щодо **пошкодження** (явного або прихованого), **затримки** (включаючи претензії про псування в результаті затримки) або **втрати частини вмісту** слід оформляти в письмовому вигляді при одержанні або направляти скан-копію на e-mail НПІ протягом **21 календарного дня** після доставки відправлення. В разі невиконання даної вимоги, претензії НПІ відносно вказаних вище випадків не приймаються.

17.4. Всі претензії подаються в паперовому або електронному вигляді (скан-копія) у форматі заяви, з наступними даними: дата складання претензії; номери ЕН, за якими подаються претензійні вимоги; детальні причини подачі претензії: пошкодження, часткове пошкодження, втрата, часткова втрата, підміна, по кожній з ЕН; розмір претензійних вимог, підпис і печатка (для юридичних осіб) Замовника.

17.5. НПП може запросити вміст відправлення, оригінальну упаковку для огляду представниками НПП. Тому вміст та упаковку відправлення необхідно зберігати до врегулювання претензії. Представник НПП може запросити додаткові документи, необхідні для розгляду претензії (в тому числі чеки чи квитанції на придбання змісту відправлення).

17.6. Будь-які інші претензії, включаючи претензії в разі повної **втрати** відправлення, **не доставки** чи **помилкової доставки** можуть бути надані протягом **року** після передачі відправлення для перевезення в НПП.

17.7. НПП вважає відправлення зниклим і розглядає можливість виплат по даній претензії лише після **2 місяців** з планової дати доставки, вказаної в ЕН.

17.8. Шкода, завдана при перевезенні компенсується у таких розмірах:

17.8.1. У разі втрати всього відправлення - у розмірі його повної вартості по інвойсу.

17.8.2. У випадку недостачі частини вмісту - в розмірі вартості втраченого вмісту по інвойсу.

17.8.3. У разі пошкодження* вмісту - в розмірі вартості, на яку знизилася його вартість, а при неможливості відновлення - у розмірі повної вартості пошкодженого вмісту по інвойсу.

17.8.4. Разом з компенсацією повної нестачі або пошкодження всього відправлення в НПП передбачено повернення сплачених коштів за послуги.

17.9. Повна компенсація за претензією не може перевищувати вартість по інвойсу та суму оплачених послуг. При повній компенсації, відправлення переходить у володіння НПП.

** Не відбувається компенсація по відправлень, які були зіпсовані через невідповідне температурного режиму або в результаті рентген-огляду.*