

УМОВИ НАДАННЯ ПОШТОВИХ ПОСЛУГ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Ці умови («Умови») регулюють надання поштових послуг компанією NOVA POST FR sas, з юридичною адресою: Париж, Єлисейські поля, 66, 75008, ідентифікаційний номер 977 715 671 R.C.S. Paris («Компанія»), Клієнтам (як визначено нижче).

1.1 Терміни з великої літери, що використовуються в цих Умовах, мають значення, визначені далі в пункті 1.2:

1.1.1 **Додаткові послуги** – це додаткові послуги, зазначені в пункті 7, тобто послуги, які надаються за додаткову плату відповідно до Тарифів;

1.1.2 **Адреса** – це місце вручення поштового відправлення, зазначене Відправником у поштовому переказі, або місце його повернення Відправникові;

1.1.3 **Адресний ярлик** – це ярлик з Адресою Одержувача, який генерується Відправником при замовленні Доставка посилки;

1.1.4 **Бізнес-клієнт** – це клієнт Оператора, який користується Послугами в рамках своєї господарської діяльності;

1.1.5 **Робочі дні** – це стандартні робочі дні з понеділка по п'ятницю, за винятком державних свят у Франції;

1.1.6 **Відділення** – це об'єкт Оператора, в якому можна відправляти та отримувати Посилки. З метою відправлення та отримання Посилок, до Відділень також відносяться інші місця, які управляються третіми особами, окрім Оператора, причому ці треті особи не управляються Оператором;

1.1.7 **Вантаж** – це відправлення фактичною або об'ємною вагою понад 30 кг, що передається Відправником Оператору для доставки Одержувачу відповідно до цих Умов та положень Закону «Про поштові послуги»;

1.1.8 **Споживач** – це фізична особа, яка здійснює операцію з Оператором, що безпосередньо не пов'язана з її підприємницькою або професійною діяльністю;

1.1.9 **Клієнт** – це Бізнес-клієнт або Споживач;

1.1.10 **Оператор** – це Компанія, і якщо це впливає з контексту, Оператор також включає в себе уповноважену особу, яка діє від імені Оператора;

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1.11 **Мобільний додаток Оператора** – це програмне забезпечення для швидкого доступу до інформації про перевезення Посилок, що працює на смартфонах з операційними системами Android та iOS. Мобільний додаток дозволяє Клієнту створювати Адресний ярлик у зручний спосіб, знаходити найближче Відділення, розраховувати вартість Послуг, відстежувати місцезнаходження Посилки, користуватися послугами Поштоматів або викликати кур'єра у зручний час, а також використовувати інші функції, які наразі пропонуються Мобільним додатком. Використання Мобільного додатку здійснюється відповідно до умов використання додатку Оператора, доступних за посиланням:
- iOS - <https://apps.apple.com/ua/app/nova-post/id1644647080?l=uk>;
- Android - <https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.novapost>
- 1.1.12 **Посилка** – це відправлення, що передається Відправником Оператору для доставки Одержувачу відповідно до цих Умов та Закону «Про поштові послуги»;
- 1.1.13 **Доставка посилок** – послуга доставки Посилок по території Франції або за кордон;
- 1.1.14 **Поштомат** – це пристрій, який дозволяє відправляти та забирати Посилки, використовуючи дані доступу, надані Оператором або його партнером;
- 1.1.15 **Бланк відправлення посилки** – це бланк, що надається Оператором при замовленні Клієнтом Поштової послуги;
- 1.1.16 **Закон «Про поштові послуги»** – це законодавчі положення про поштові послуги та електронні комунікації Франції;
- 1.1.17 **Договір про надання послуг поштового зв'язку** – це договір між Відправником та Оператором, відповідно до якого Оператор надає Відправнику послуги з доставки Посилки або поштового переказу;
- 1.1.18 **Поштові послуги** – це поштові послуги відповідно до положень Закону «Про поштові послуги»;
- 1.1.19 **Тарифи** – це актуальний перелік цін Оператора на Послуги;
- 1.1.20 **Одержувач** – це особа, зазначена Відправником у якості Одержувача Посилки;
- 1.1.21 **Відправник** – це особа, яка уклала з Оператором Договір про надання послуг поштового зв'язку;
- 1.1.22 **Послуги** – Поштові послуги та/або Додаткові послуги;

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1.23 **Веб-сайт** – це офіційний веб-сайт Оператора за адресою novapost.com
- 1.2 Фактом передачі Посилки Оператору Клієнт підтверджує, що він ознайомився з цими Умовами та погоджується з ними. Чинні умови – це ті умови, що діють на день укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку (див. пункт 3.4).
- 1.3 Чинна версія цих Умов доступна на Веб-сайті та у кожному Відділенні.
- 2. КАТАЛОГ ПОШТОВИХ ПОСЛУГ**
- 2.1 **Оператор надає наступні Поштові послуги:**
- 2.1.1 **Доставка документів**
- a) Вага: максимально допустима вага складає 2 кг;
 - b) Розміри: довжина до 35 см, ширина до 25 см, висота до 2 см; та
 - c) Інша інформація: упаковка або картонний конверт;
- 2.1.2 **Доставка посилок**
- a) Вага: максимально допустима вага складає 30 кг;
 - b) Розміри: найбільша сторона не більше 120 см, а загальна сума всіх сторін не більше 150 см; та
 - c) Інша інформація: має прямокутну форму;
 - d) Вартість посилки не може перевищувати 10 000 євро.
- 2.1.3 **Доставка вантажу до Відділення**
- a) Вага: максимально допустима вага складає 1000 кг;
 - b) Розміри: найбільша сторона не більше 300 см, інші сторони не більше 170 см; та
 - c) Інша інформація: має прямокутну форму;
 - d) Вартість вантажу не може перевищувати 10 000 євро.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- 2.2 Оператор надає Поштові послуги в наступних варіантах:**
- 2.2.1 Адреса–Адреса – це отримання Посилки за адресою Відправника та її доставка на адресу Одержувача.
 - 2.2.2 Адреса–Відділення – це отримання Посилки за адресою Відправника та її доставка Одержувачу у Відділення в місті Одержувача.
 - 2.2.3 Адреса–Поштомат – це отримання Посилки за адресою Відправника та її доставка до Поштомата Одержувача.
 - 2.2.4 Відділення–Відділення – це отримання Посилки від Відправника у Відділенні в місті Відправника та її доставка Одержувачу у Відділенні в місті Одержувача.
 - 2.2.5 Відділення–Адреса – це отримання Посилки від Відправника у Відділенні в місті Відправника та її доставка на адресу Одержувача.
 - 2.2.6 Відділення–Поштомат – це отримання Посилки від Відправника у Відділенні в місті Відправника та її доставка до Поштомата Одержувача.
- 2.3 У разі закриття, тимчасової недоступності або перенесення пункту отримання або Поштомоту Оператор має право змінити місце або спосіб доставки, попередньо повідомивши про це Клієнта.

3. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОШТОВИХ ПОСЛУГ

- 3.1 Поштові послуги надаються Оператором Клієнтам.
- 3.2 Оператор надає Поштові послуги за графіком, зазначеним на Веб-сайті щодо Поштових послуг.
- 3.3 Оператор надає Поштові послуги на території Франції та міжнародної торгівлі в країнах, зазначених на Веб-сайті.
- 3.4 Укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку відбувається, зокрема, шляхом прийняття Оператором Посилки до перевезення та доставки. На момент укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку діють Тарифи, зазначені на Веб-сайті.
- 3.5 Оператор не зобов'язаний укладати з Одержувачем Договір про надання послуг поштового зв'язку, якщо в ньому будуть міститися відхилення від цих Умов або доповнення до них.
- 3.6 Прийом і доставка Посилки здійснюється в Робочі дні.
- 3.7 Можливість доставки та відправлення Посилок до або з Поштомоту вказана на Веб-сайті. Доставка Посилок до Поштомоту можлива лише

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

до Поштомату в межах території Франції та інших Країн, зазначених на Веб-сайті.

4. ПРИЙОМ ТА ВИДАЧА ПОСИЛОК, НАДАННЯ ПОШТОВИХ ПОСЛУГ.

4.1 Загальні правила. Правила доставки, повернення та відшкодування.

- 4.1.1 Посилка має бути належним чином упакована Відправником, гарантуючи безпеку Поштової послуги та доставку вмісту Посилки в цілості, зокрема, упаковка, кришка та внутрішнє упакування відправлень повинні відповідати характеру, вазі, способу збору, розподілу та часу доставки, гарантуючи, що вміст Посилки не буде пошкоджений під час стандартного поводження з нею під час доставки Посилки. На вимогу Відправника Оператор може упакувати Посилку в рамках Додаткової послуги.
- 4.1.2 Спосіб пакування Посилки повинен відповідати правилам пакування, зазначеним на Веб-сайті.
- 4.1.3 Спосіб пакування Посилки повинен передбачати наявність на ній відповідного Адресного ярлика.
- 4.1.4 Посилки, що перевищують допустимі розміри або вагові обмеження, приймаються до перевезення тільки після попереднього письмового узгодження з Оператором.
- 4.1.5 Якщо для надання Поштової послуги необхідно, щоб Відправник вказав вартість Посилки, ця вартість повинна відповідати фактичній вартості вмісту Посилки. Оголошена вартість Посилки може вплинути на ціну Поштової послуги відповідно до чинних Тарифів.
- 4.1.6 Відправник має точно вказати адресу Одержувача або адресу Поштомата чи Відділення, куди має бути доставлено Посилку. Відправник несе відповідальність за правильність даних, зазначених для доставки Посилки. Оператор не несе відповідальності за неможливість доставки Посилки, якщо вказана адреса є невірною, неточною або неповною, або якщо вказана адреса не може бути знайдена або взагалі недоступна, або в будь-якому іншому випадку, описаному в пункті 12.2.
- 4.1.7 Відправник може замовити Поштову послугу за допомогою Веб-сайту, вказавши необхідний варіант Поштової послуги, адресу Відправника, Одержувача та/або спосіб і місце доставки.
- 4.1.8 Після оформлення замовлення на Поштову послугу за допомогою Веб-сайту Відправник може створити Адресний ярлик, який необхідно чітко та надійно прикріпити до упаковки Посилки перед її відправленням.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- 4.1.9 Будь-яке маркування, що наноситься Відправником на упаковку Посилки, не повинно перекривати Адресний ярлик та містити будь-яку інформацію, заборонену законодавством та цими Умовами.
- 4.1.10 Відправник має попередньо оплатити надання Поштових послуг відповідно до обраного виду Поштової послуги та Тарифів, використовуючи способи оплати, доступні на Веб-сайті, за винятком варіанту післяплати, в якому надання Поштової послуги оплачується на підставах, визначених цими Умовами.
- 4.1.11 Оператор може відмовити Клієнту в укладанні Договору про надання послуг поштового зв'язку або відмовитися від будь-якого іншого договору з Клієнтом у наступних випадках:
- a) якщо Відправник не виконує вимоги щодо надання Поштових послуг, встановлені Законом «Про поштові послуги» або виданими на його основі нормативно-правовими актами, а також цими Умовами;
 - b) якщо вміст або упаковка Посилки створює загрозу шкоди для третіх осіб або Оператора;
 - c) якщо на упаковці Відправника або на видимій її частині містяться написи, зображення, малюнки або інші символи, які порушують чинне законодавство або інші нормативно-правові акти;
 - d) якщо Поштова послуга надаватиметься повністю або частково на території, де Оператор не уповноважений надавати таку послугу, за винятком випадків, коли Оператор укладає угоду про співробітництво, що дозволяє надавати таку послугу на такій території;
 - e) якщо приймання або транспортування Посилки заборонено чинним законодавством або іншими нормативно-правовими актами.
- 4.1.12 Оператор має право:
- a) відмовити в укладенні Договору про надання послуг поштового зв'язку, якщо Посилка не відповідає умовам, визначеним Оператором для надання Поштової послуги;
 - b) розірвати Договір про надання послуг поштового зв'язку, якщо Посилка не відповідає умовам, зазначеним у Договорі про надання послуг поштового зв'язку.
- 4.1.13 Якщо з вищезазначених причин Оператор розриває Договір про надання послуг поштового зв'язку, то прийнята Посилка повертається Відправнику за рахунок Відправника, а Відправнику повертається плата за Поштову послугу (Оператор має право

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

вирахувати витрати на повернення Посилки з суми, що підлягає відшкодуванню).

- 4.1.14 Оператор, який уклав з Відправником Договір про надання послуг поштового зв'язку, має вказати на отриманій Посилці відомості про прийняття оплати за Поштову послугу або зазначити спосіб оплати за Поштову послугу та забезпечити можливість її ідентифікації.
- 4.1.15 Посилка, яка не може бути доставлена Одержувачу, повертається Відправнику Оператором, який уклав з Відправником Договір про надання послуг поштового зв'язку. За дії, пов'язані з поверненням Посилки, Оператор може вимагати оплату в розмірі, зазначеному в Тарифах.
- 4.1.16 Посилка, що повертається, буде доставлена назад Відправнику на тих самих умовах, на яких вона була відправлена Одержувачу.
- 4.1.17 Якщо Відправник не отримає Посилку протягом 7 днів з дати повідомлення Відправника про її повернення, Посилка вважається незатребуваною.
- 4.1.18 Оператор може відкрити Посилку у випадках, зазначених у пункті 14 цих Умов.

4.2 Розмір та вага Посилки

- 4.2.1 Вартість Поштової послуги може залежати від ваги та розміру Посилки відповідно до Тарифів.
- 4.2.2 Існує два різновиди ваги Посилки: фактична та об'ємна. В залежності від обставин, вартість Поштових послуг розраховується за більшою вагою – фактичною або об'ємною – відповідно до Тарифів.
- 4.2.3 Фактична вага визначається шляхом зважування Посилки на терезах.
- 4.2.4 Об'ємна вага визначається на основі зовнішніх розмірів Посилки (якщо Посилка має неправильну форму, то зовнішні розміри вимірюються за найбільш випуклими точками) за формулою: Об'ємна вага [кг] = Довжина [см] × Ширина [см] × Висота [см] / 4000.

4.3 Посилки та вантаж

- 4.3.1 Оператор може приймати Посилки у Відділенні, через Поштомат або за Адресою, вказаною Відправником.
- 4.3.2 Вантаж може бути прийнятий Оператором у Відділенні, зазначеному Оператором на Веб-сайті.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- 4.3.3 Одержувач послуги, який бажає відправити Посилку або Вантаж, має принести їх до Відділення або заповнити Бланк відправлення посилки на Веб-сайті та сплатити вартість послуги.
- 4.3.4 Адресний ярлик дійсний протягом 14 днів з дня його створення на Веб-сайті. Після закінчення цього періоду термін дії Адресного ярлика спливає.
- 4.3.5 При заповненні Бланку відправлення посилки Клієнт отримує номер відправлення, за яким можна дізнатися інформацію про статус надання Поштової послуги.
- 4.3.6 При отриманні відправлення Оператор перевіряє повноту Адреси та оплату Послуг.
- 4.3.7 Якщо Оператор виявить відсутність належного Адресного ярлика, неповну Адресу або неправильну упаковку відправлення, він має право відмовити в прийомі відправлення.
- 4.3.8 Факт отримання відправлення Оператором не означає, що вміст Посилки або Вантажу був перевірений і відповідає цим Умовам, а також чинному законодавству або іншим нормативно-правовим актам. Відправник несе відповідальність за правильне пакування відправлення та його відповідність чинному законодавству та іншим нормативно-правовим актам.
- 4.3.9 Посилки або Вантажі в упаковці з гофрованого картону, з'єднані між собою стретч-плівкою та скотчем, не приймаються. Попри попереднє положення, Посилка, що складається з об'єднаних пакунків, може бути відправлена з Відділення за умови дотримання наступних умов:
- a) Посилка або Вантаж містить тільки текстильну продукцію (одяг, тканини, м'які вироби);
 - b) загальна вага Посилки не перевищує 10 кг; та
 - c) пакунки з'єднані щонайменше п'ятьма шарами стретч-плівки та скотчу, щоб утворити єдину Посилку.
- 4.3.10 Посилки та Вантажі, прийняті Оператором після 15:00, будуть відправлені на наступний Робочий день.
- 4.3.11 Якщо виникають підозри, що Посилка або Вантаж містить заборонені предмети, зазначені в пункті 9 цих Умов, представник Оператора має право вимагати проведення огляду Посилки або Вантажів та їх вмісту.
- 4.3.12 У разі відмови та/або виявлення забороненого вмісту Посилки або Вантажу, зазначеного в пункті 9 цих Умов, представник Оператора

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

має право відмовити в наданні Поштових послуг для відправлення Посилки або Вантажу.

4.4 Детальні умови надання Адресного обслуговування

- 4.4.1 У разі Адресного обслуговування вага однієї Посилки не може перевищувати 1000 кг, максимальна довжина разом з упаковкою не може перевищувати 300 см, а сума розмірів не може перевищувати 170 см, якщо Оператор і Клієнт не домовилися про інше.
- 4.4.2 Клієнт має надати можливість представнику Оператора (i) дістатися до місця, зазначеного як адреса отримання, та (ii) під'їхати на автомобілі до вказаної адреси отримання Посилки на відстань не більше 50 метрів.
- 4.4.3 Якщо загальна вага Посилки перевищує 30 кг, Клієнт має самостійно забезпечити завантаження Посилки на транспортний засіб Оператора.
- 4.4.4 Клієнт має забезпечити пакування, маркування та інформаційний супровід Посилки відповідно до положень цих Умов.
- 4.4.5 Клієнт має надати Оператору можливість прийняти Посилку, оформлену відповідно до цих Умов, у зазначену дату та місце.

4.5 Детальні умови отримання Посилок у Поштоматах

- 4.5.1 Посилка, отримана у Поштоматі на території Франції, повинна відповідати наступним параметрам:
 - a) максимально допустима вага становить 25 кг;
 - b) розміри складають 64 x 38 x 41 см; та
 - c) вартість Посилки не може перевищувати **10 000** євро.
- 4.5.2 Якщо не буде дотримано цих параметрів, Оператор має право не прийняти Посилку та відмовити в наданні Поштових послуг. Відправник може покласти Посилку до Поштомоту, якщо в ньому є вільні скриньки. Оператор не гарантує постійну наявність вільних скриньок під час експлуатації Поштомота.
- 4.5.3 Місцезнаходження Поштомота можна знайти на Веб-сайті.
- 4.5.4 У разі виникнення проблем зі створенням Адресного ярлика, відкриттям скриньки або інших питань, Відправник може отримати допомогу, зателефонувавши за номером телефону Оператора, вказаним на Веб-сайті.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

4.5.5 Графік передачі Посилок доступний на Веб-сайті.

4.6 Загальні правила Доставки Посилок

4.6.1 Термін Доставки Посилки складає від 1 Робочого дня по території Франції та від 5 Робочих днів у разі міжнародної доставки. Термін доставки розраховується з моменту прийому Посилки до першого вручення Посилки Одержувачу. Термін доставки Посилок є орієнтовним.

4.6.2 Доставка Посилок з гарантованим терміном доставки можлива на умовах, погоджених з Клієнтом в індивідуальному Договорі про надання послуг поштового зв'язку.

4.6.3 Відправник та Одержувач можуть відстежувати Посилки через Веб-сайт, зазначивши номер Посилки.

4.6.4 У разі доставки Посилок за кордон Клієнт самостійно сплачує всі витрати, пов'язані з митним оформленням, а також бере на себе ризик, пов'язаний з діями митних органів та прикордонників щодо Посилки та її вмісту.

4.6.5 У разі, якщо, за інформацією Відправника, Посилка містить предмети, придбання яких дозволено тільки повнолітнім особам, Оператор може вимагати від Одержувача Посилки пред'явлення документа, що підтверджує повноліття Одержувача Посилки. У разі відмови пред'явити документ, Оператор має право відмовити в видачі Посилки.

4.7 Детальні правила доставки та відправлення Посилок до Відділення

4.7.1 Якщо Відправник сплачує Послугу, а формою оплати є готівка, Відправник має здійснити розрахунок з представником Оператора. Відправник має повідомити Одержувачу номер Посилки та дату доставки, а також ознайомити Одержувача з цими Умовами.

4.7.2 Для отримання Посилки у Відділенні Одержувач повинен вказати номер Посилки або номер мобільного телефону, на який було відправлено SMS-повідомлення про можливість отримання Посилки.

4.7.3 Одержувач, який є фізичною особою, або особа, яка отримує Посилку від імені Одержувача, який є юридичною особою (відповідно до пункту 4.7, «Одержувач» означає обидві особи, якщо це доречно), повинен підтвердити свою особу представнику Оператора шляхом пред'явлення дійсного документа, що посвідчує особу.

4.7.4 Вручення Посилки без підтвердження особи Одержувача можливе, якщо оголошена вартість Посилки не перевищує 6000 євро, а Одержувач знає номер Посилки та може повідомити код отримання,

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

надісланий у вигляді SMS-повідомлення на номер, зазначений як номер Одержувача.

- 4.7.5 Для отримання Посилки вартістю 6000 євро або більше Одержувач повинен надати документ, що підтверджує його особу, а також вказати код отримання, надісланий у вигляді SMS-повідомлення на номер, зазначений як номер Одержувача, або підтвердити отримання повідомлення, відповівши на вхідний дзвінок на номер, зазначений як номер Одержувача.
 - 4.7.6 Особа, яка не зазначена як Одержувач Посилки, може отримати Посилку після того, як вона вкаже номер Посилки та пред'явить відповідні дозвільні права на отримання Посилки. Посилка, вартість якої не перевищує 6000 євро, адресована Одержувачу, який є фізичною особою, може бути отримана членом сім'ї Одержувача, за умови пред'явлення документа, що підтверджує сімейний стан.
 - 4.7.7 Отримати Посилку у Відділенні можливо в робочі години Відділення.
 - 4.7.8 Відповідно до умов, передбачених для доставки Посилок у Відділенні, Посилку можна відправити у пункті прийому та доставки, який є аналогом Відділення, розташованого на території діючого підприємства (продуктовий магазин, магазин одягу/господарських товарів, міні-маркет, аптека тощо), де можна отримати або відправити Посилку з оголошеною вартістю до 10 000 євро, вагою не більше 10 кг, при цьому максимальна довжина однієї сторони Посилки не повинна перевищувати 60 см. Якщо Одержувач не забере Посилку протягом 5 днів, вона передається до найближчого Відділення.
- 4.8 Детальні правила доставки Посилок за Адресою**
- 4.8.1 У разі доставки Посилки за Адресою, Одержувач отримає SMS-повідомлення на вказаний Відправником номер телефону про заплановану дату доставки Посилки.
 - 4.8.2 У разі відсутності Одержувача або члена сім'ї Одержувача, який має право отримати Посилку за Адресою, Посилка доставляється Оператором до Відділення, де Одержувач може забрати Посилку відповідно до пункту 4.7. цих Умов, якщо інше не зазначено нижче. Посилку можна забрати протягом 7 днів з дати повідомлення Одержувача про можливість забрати Посилку у Відділенні, після чого вона може бути повернута Відправнику без попереднього повідомлення.
 - 4.8.3 Оператор не зобов'язаний перевіряти документи тієї особи, яка отримує Посилку за Адресою. Особа, яка отримує Посилку за Адресою, вважається особою, яка має право на отримання Посилки.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- 4.8.4 Під час отримання Посилки Одержувачем або членом сім'ї Одержувача Оператор може вимагати від нього підтвердження отримання. Відмова підтвердити отримання означає відмову від отримання Посилки. В такому випадку Оператор повинен діяти відповідно до пункту 4.8.2 цих Умов.
- 4.8.5 У разі доставки Посилки, щодо якої була замовлена послуга доставки тільки в руки Одержувача, Одержувач зобов'язаний на вимогу представника Оператора пред'явити документ, що посвідчує його особу. У разі відсутності такого документа представник Оператора має право відмовити в доставці Посилки. В такому випадку Оператор повинен діяти відповідно до пункту 4.8.2 цих Умов.
- 4.8.6 У разі доставки Посилки за Адресою представник Оператора не може перебувати там довше ніж 15 хвилин.
- 4.8.7 Доставка Посилки за Адресою можлива лише в тому випадку, якщо до вказаної Адреси можна під'їхати автомобілем на відстань не більше 50 м. Доставка Посилки за Адресою можлива тільки за умови, що відправлення важить до 30 кг.
- 4.8.8 На вимогу Одержувача доставка Посилки може бути відкладена на термін до 5 Робочих днів.
- 4.9 **Детальні умови доставки Посилок до Поштомоту**
- 4.9.1 Посилка, що доставляється до Поштомоту на території України, має відповідати наступним параметрам:
- a) максимально допустима вага становить 20 кг;
 - b) розміри складають 40 × 30 × 60 см; та
 - c) вартість Посилки не може перевищувати **10 000** євро
- 4.9.2 Посилка, що доставляється до Поштомоту на території Франції, має відповідати наступним параметрам:
- a) максимально допустима вага становить 25 кг;
 - b) розміри складають 64 x 38 x 41 см; та
 - c) вартість Посилки не може перевищувати **10 000** євро.
- 4.9.3 Якщо ці параметри не буде дотримано, Посилка буде відправлена до найближчого Відділення.
- 4.9.4 З одним Адресним ярликом забороняється передавати більше однієї Посилки до Поштомоту.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- 4.9.5 Після завантаження Посилки до Поштомату Одержувач отримає SMS-повідомлення на номер телефону, вказаний Відправником.
- 4.9.6 Щоб отримати Посилку в ПоштоMATі, необхідно встановити Мобільний додаток та авторизуватися за номером мобільного телефону, вказаним в якості номера Одержувача.
- 4.9.7 Якщо Одержувач оплачує Посилку, необхідно оплатити її банківською картою в Мобільному додатку до отримання Посилки. Детальні умови користування Мобільним додатком доступні на Веб-сайті.
- 4.9.8 Оператор може помістити Посилку в ПоштоMAT лише за умови наявності вільних скриньок в ПоштоMATі. У разі відсутності вільних скриньок у ПоштоMATі Оператор має право перемістити Посилку до іншого ПоштоMATу, розташованого поруч, змінити дату доставки або змінити форму доставки. Оператор має повідомити про це Одержувача.
- 4.9.9 Графік передачі Посилок доступний на Веб-сайті.
- 4.9.10 Умови користування ПоштоMATами партнерів Оператора доступні на веб-сайтах партнерів, вказаних на Веб-сайті.

5. ІНФОРМАЦІЯ, НЕОБХІДНА ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

- 5.1 Для надання Послуг Відправник має надати інформацію, зазначену нижче в Розділі 5.
- 5.2 Інформація про Відправника:
 - 5.2.1 Для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців: повне найменування або ПІБ, ідентифікаційний номер, адреса (місцезнаходження), Відділення для відправки, якщо відправлення здійснюється з Відділення, номер мобільного телефону та електронна пошта контактної особи.
 - 5.2.2 Для фізичних осіб: ПІБ, адреса (місце проживання), Відділення для відправки, якщо відправлення здійснюється з Відділення, номер мобільного телефону та електронна пошта.
- 5.3 Інформація про Одержувача:
 - 5.3.1 Для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців: повне найменування або ПІБ, ідентифікаційний номер, адреса (місцезнаходження), Відділення для доставки, якщо відправлення доставляється до Відділення, номер мобільного телефону та електронна пошта контактної особи.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- 5.3.2 Для фізичних осіб: ПІБ, адреса (місце проживання), Відділення для доставки, якщо відправлення доставляється до Відділення, номер мобільного телефону та електронна пошта.
- 5.4 Транспортна інформація про Посилку: кількість одиниць, фактична вага та розміри, код HS, оголошена вартість, опис вмісту, обраний варіант Поштових послуг.
- 5.5 Платник Послуг.
- 5.6 Форма оплати (готівковий/безготівковий розрахунок).
- 5.7 Обрані Додаткові послуги.
- 5.8 Інша інформація, яка може вплинути на якість, тривалість та вартість Послуг, наприклад, умови доставки, країна походження товару, детальні описи.
- 6. ПЛАТЕЖІ**
- 6.1 Вартість Послуг визначається згідно з чинними Тарифами (доступними на Веб-сайті на момент укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку).
- 6.2 Відправник має надати Оператору всю необхідну інформацію для визначення загальної вартості обраних Послуг. Зокрема, Оператор має визначити ціну шляхом підрахунку та/або вимірювання Посилки.
- 6.3 У разі затримки оплати вартості Послуги (або її частини) більш ніж на 15 днів Оператор має право призупинити надання всіх Послуг до повного погашення заборгованості.
- 7. Додаткові послуги**
- 7.1 На вимогу Клієнта Оператор надає наступні Додаткові послуги, які є Послугами з додатковою оплатою згідно з Тарифами:
- 7.1.1 **Пакування** – ця Послуга полягає в тому, щоб помістити Посилку у відповідний тип упаковки, який гарантуватиме безпечне транспортування та зберігання, а також захист Посилки. Посилка упакується в пакети з асортименту, запропонованого Оператором.

8. Послуги ОПЕРАТОРА

- 8.1 «Бізнес-акаунт» – це обліковий запис користувача, доступ до якого здійснюється через Веб-сайт та за допомогою якого Клієнт може самостійно створювати Адресні ярлики, замовляти Додаткові послуги тощо.
- 8.2 Послуга «Відновлення номера Посилки» передбачає можливість повідомлення Одержувача або Відправника про номер Посилки після надсилання запиту Оператору у Відділенні та підтвердження особи.
- 8.3 «Відстеження Посилки» надає можливість відстежувати місцезнаходження Посилки за її номером. Цією Послугою можна скористатися на Веб-сайті або через Мобільний додаток.
- 8.4 «Огляд Посилки» надає Одержувачу право відкрити упаковку і перевірити стан Посилки на предмет зовнішніх пошкоджень і відповідності товару замовленню на спеціальній стійці або в місці видачі за Адресою в присутності представника Оператора. Оператор не надає послуг Огляду Посилки, якщо це не передбачено Договором про надання послуг поштового зв'язку.
- 8.4.1 Огляд Посилки заборонений, якщо це стосується:
- a) підключення пристроїв, носіїв інформації та механізмів, що не входять до складу Посилки (за винятком SIM-карт, навушників, батарейок, флеш-носіїв (наприклад, для перевірки матриці телевізора на наявність дефектів));
 - b) використання наявних у Посилці витратних матеріалів (наприклад, натискання на флакони з-під парфумів чи косметичних продуктів);
 - c) використання вмісту Посилки разом з власністю Одержувача, в тому числі носіїв інформації (заборонено під'єднувати, зчитувати чи копіювати інформацію);
 - d) розлиття паливно-мастильних матеріалів або інших рідин у Посилці, передбачених для використання.
 - e) встановлення паролів для електронних пристроїв, які надають таку функцію (телефони, планшети, комп'ютери або ноутбуки);
 - f) відклеювання заводських, рекламних та інформаційних етикеток з Посилки та її вмісту (за винятком етикеток, нанесених на упаковки комп'ютерних, електронних та оптичних товарів);
 - g) відкриття запакованих Посилок, перше відкриття яких передбачено одним з перелічених способів (допускається лише зовнішній огляд на наявність пошкоджень):

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- i. пломби (пакети, прошиті ниткою; металеві або паперові накладки на банках, перфорація на горловині кришок на ємностях з рідиною тощо);
 - ii. термозбіжна плівка (за винятком комп'ютерної, електронної, оптичної продукції та аксесуарів до неї) – це різновид пакувальної плівки, особливістю якої є здатність зменшуватись під впливом температури та приймати форму продукту, що упаковується;
 - iii. блістерна упаковка – це контейнер або коробка з тисненням, що повторює форму та розміри виробу, який буде розміщено всередині, або створює необхідну для вмісту виробу ємність, виготовлена з термостійкого пластику та може мати тверде друковане, металеве або пластикове покриття;
 - iv. поліетиленова ламінована тара – це контейнер, в якому два або більше шарів плівки скріплені між собою під впливом високих температур, нанесеного клею або розчинника.
- h) розбору, за винятком встановлення SIM-карти або акумулятора, без використання інструментів, що не входять до комплекту пристрою;
 - i) Огляд Посилки за межами Відділення (якщо Посилка відправлена до Відділення);
 - j) у разі доставки за Адресою:
 - i. виймання з коробки, в яку упакована Посилка;
 - ii. підключення портативних або побутових електроприладів до електромережі (допускається перевірка на наявність зовнішніх дефектів і механічних пошкоджень Посилки).

У разі порушення цих умов Одержувач зобов'язаний забрати Посилку та оплатити вартість наданих йому послуг.

8.5 **«Інформування»** означає надання Одержувачу та Відправнику інформації про час прибуття, доставки та зберігання Посилки. Ця послуга надається у вигляді SMS-повідомлень, повідомлень у Мобільному додатку або через WhatsApp, телефонної або електронної комунікації на підставі договірних відносин з Оператором.

8.6 **«Зміна даних»** дозволяє Відправнику змінювати дані, зазначені в Адресному ярлику, з моменту створення ярлика до моменту отримання Посилки Одержувачем. Послугу можна замовити у Відділенні (у регіоні Відправника або Одержувача; перелік міст, що належать до цього регіону, можна отримати, зателефонувавши Оператору) або через

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

персонального менеджера, заповнивши заявку на Веб-сайті, зробивши зміни в Бізнес-акаунті, або зателефонувавши Оператору. Послуга не надається в день доставки Посилки за Адресою.

9. УМОВИ ДЛЯ ПРОДУКТІВ ТА РЕЧОВИН, ЯКІ МОЖУТЬ НЕ ВХОДИТИ ДО СКЛАДУ ПОСИЛКИ

9.1 Посилка не має містити наступне (перелік не є вичерпним):

- 9.1.1 дійсні та недійсні банкноти чи монети, в тому числі іноземної валюти, цінні папери, платіжні картки та інші платіжні засоби, поштові марки та інші цінності, витвори мистецтва, ювелірні вироби, за винятком імітації ювелірних виробів та біжутерії; дорогоцінне каміння, дорогоцінні метали, предмети антикваріату та інші вироби, що мають особливу цінність, цінні папери з позначеним номіналом в інших, окрім застрахованих, поштових відправленнях;
- 9.1.2 предмети кримінального походження;
- 9.1.3 вогнепальна та пневматична зброя, а також її частини, боєприпаси, холодна зброя, предмети, що імітують вогнепальну або холодну зброю, інші предмети, спеціально призначені для нападу чи захисту (пістолети, гострі предмети, балончики з рідиною паралітичної дії, кинджали тощо);
- 9.1.4 такі речовини, як перекис водню, кислоти, високооктанові забруднювачі, що містять кисень (хімічні сполуки, що додаються до бензину), а також рідини та речовини в упаковці, що містять небезпечні речовини, віднесені до класів 1–7¹ такі як легкозаймисті речовини, вогненебезпечні 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 вироби»), канцерогенні речовини, а також будь-які речовини, що можуть становити загрозу для життя та здоров'я людини;
- 9.1.5 балони з рідиною або газом, включаючи всі типи вогнегасників (крім порожніх балонів без клапана);
- 9.1.6 тара з рідиною без етикеток (ярликів) виробника з інформацією про назву речовини, її властивості та умови зберігання, з ознаками псування чи протікання, неприємного запаху, неналежного

¹ Детальніше: <https://unece.org/transport/dangerous-goods/un-model-regulations-rev-22>.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- пакування; якщо рідина має хімічні властивості, то необхідне відповідне маркування;
- 9.1.7 люмінесцентні лампи та інші вироби, що містять ртуть або азбест, а також вироби з цих матеріалів (труби, шифер тощо);
- 9.1.8 використані акумулятори, в тому числі для автомобілів, мотоциклів, сільськогосподарської техніки. Нові акумулятори для автомобілів, мотоциклів, сільськогосподарської техніки з контактами, вкритими заводськими пластиковими кришками (як із заводською упаковкою, так і без неї), можуть транспортуватися тільки за адресою.
- 9.1.9 тварини, комахи, рештки тварин, необроблені шкури, попіл або людські останки, людські та тваринні органи, тканини та рідини організму, а також інші біологічно активні матеріали;
- 9.1.10 живі рослини, особливо ті, що потребують особливих умов транспортування;
- 9.1.11 зразки видів дикої природи та диких рослин, що перебувають під загрозою зникнення, якщо інше не передбачено спеціальним положенням;
- 9.1.12 тютюнові вироби, електронні сигарети та їх складові частини;
- 9.1.13 харчові продукти, що потребують особливих температурних умов або з терміном придатності до 5 днів (термін придатності вказаний на упаковці), охолоджені або заморожені продукти, молочні продукти, овочі та фрукти; перевезення інших харчових продуктів може бути додатково обмежене для територій, на які поширюються обмеження або інструкції щодо запровадження ембарго, карантину тощо, що визначаються державними органами влади;
- 9.1.14 ліки та засоби гігієни, що потребують особливих умов зберігання та транспортування, етиловий спирт, ветеринарні імунобіологічні препарати;
- 9.1.15 наркотичні засоби, наркотичні речовини, препарати з канабісу (крім дозволених для продажу), психотропні та психоактивні засоби та подібні до них речовини, зокрема, підлягають особливому контролю відповідно до чинного законодавства;
- 9.1.16 ароматизатори та вироби з різким запахом, брудні предмети, які можуть завдати шкоди іншим виробам або здоров'ю людей чи тварин (зокрема, готові продукти харчування, дуже забруднені деталі, вироби в маслі чи інших агресивних речовинах, бактерії та живі істоти), віруси, токсичні речовини;
- 9.1.17 у разі здійснення міжнародних відправлень – товари, імпорт або експорт яких заборонений або вимагає спеціального дозволу згідно

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- з законодавством відповідної країни відправлення, транзиту або призначення;
- 9.1.18 посилки, відправлення яких заборонено будь-яким чинним санкційним законодавством, зокрема через вміст, одержувача, відправника або через країну походження чи призначення. Санкційне законодавство включає всі закони, нормативно-правові акти або санкційні заходи (торговельні та економічні обмеження) проти країн, осіб/груп осіб та компаній, у тому числі заходи, введені Організацією Об'єднаних Націй, Європейським Союзом та державами-членами ЄС, зокрема Додатки I до антитерористичних директив ЄС 2580/2001 та 881/2002 або інші санкційні реєстри в їхній чинній редакції, а також посилки в країну призначення, на яку поширюються обмеження на зовнішню торгівлю (заходи ембарго);
- 9.1.19 вироби або товари, обіг яких обмежено або заборонено;
- 9.1.20 інші вироби, заборонені чинним законодавством або іншими нормативно-правовими актами.
- 9.2 Перелік виробів, які не допускаються до відправлення, є орієнтовним та неповним.
- 9.3 Згідно з вищезазначеним переліком, до дозволених речовин належать наступні (відповідно до Типових положень ООН Ред. 22 (2021)²):
- 9.3.1 речовини, віднесені до 8 та 9 класів небезпеки, за винятком кислот (незалежно від концентрації) та речовин, у складі яких є будь-яка кількість кислоти, перекису водню або інших хімічних сполук з окислювальними властивостями;
- 9.3.2 хімічні речовини, віднесені до 2 та 3 класів небезпеки, в тарі (упаковці) затвердженого для перевезення виробника:
- a) фарби: у металевій тарі місткістю не більше 10 літрів (без обмеження кількості);
 - b) автомобільні (моторні, трансмісійні) мастила без обмеження об'єму тари;
 - c) біологічний матеріал людини у формі мазка (у тому числі з ротової порожнини);
- 9.4 Оператор має право не приймати Посилку, повернути її Відправнику за рахунок Відправника та відмовити в наданні Послуг, якщо існує обґрунтована підозра, що вміст Посилки є неприйнятним відповідно до

² Детальніше: <https://unece.org/transport/dangerous-goods/un-model-regulations-rev-22>.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

вимог, визначених цими Умовами та чинним законодавством або іншими нормативно-правовими актами.

- 9.5 Факт прийняття Посилки Оператором не означає, що Оператор перевіряв її вміст і що надання Поштової послуги вважається допустимим по відношенню до конкретного вмісту Посилки.
- 9.6 Оператор має право вимагати від Відправника довести, що Посилка та поводження з нею відповідають Поштовим умовам під час укладення договору про надання послуг поштового зв'язку; однак Оператор не зобов'язаний це робити. Відправник несе відповідальність за вміст та оформлення Посилки.
- 9.7 Якщо Оператор має обґрунтовану підозру, що Посилка містить або може містити матеріали кримінального характеру або такі, що не дозволені до обігу згідно з чинним законодавством або іншими нормативно-правовими актами, Оператор зобов'язаний повідомити про це відповідні органи.
- 9.8 Якщо Оператор приймає рішення про відмову в наданні Послуг (у тому числі у разі розірвання Договору про надання послуг поштового зв'язку, припинення надання Послуг або повернення Посилки), Оператор має право повернути Посилку за рахунок Відправника.
- 9.9 Якщо Оператор перевіряє Посилку, то перевірка здійснюється в присутності Відправника, а якщо це неможливо, то особами, визначеними Оператором відповідно до чинного законодавства. Оглянута Оператором Посилка має бути чітко промаркована, що ця Посилка була перевірена Оператором.
- 9.10 Якщо через наявність у Посилці неприйняттого вмісту Оператор, його працівник або третя особа зазнає збитків у зв'язку з наданням Поштової послуги, Відправник зобов'язаний відшкодувати такі збитки в повному обсязі.

10. ДПУСТИМИ МЕЖИ ОГЛОШЕНОЇ ВАРТОСТІ

- 10.1 Оголошена вартість – це вартість Посилки або Вантажy, яку Відправник декларує у Бланку відправлення посилки. Оголошена вартість має дорівнювати фактичній (ринковій) вартості Посилки або Вантажy;
- 10.2 Пошкодження Посилки або Вантажy відшкодовується шляхом виплати суми, що відповідає оголошеній вартості. Відправник зобов'язаний сплатити ціну, зазначену в Тарифах, за замовлені Послуги. Вартість транспортних послуг, наданих Оператором, також відшкодовується шляхом виплати оголошеної вартості в разі пошкодження Посилки або Вантажy. У разі пошкодження Посилки або Вантажy Відправник повинен подати розписку, яка підтверджує, що Посилка або Вантаж

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

були належним чином упаковані, а також вказати номер банківського рахунку для відшкодування збитків.

11. СКАРГИ

- 11.1 Права та обов'язки Клієнтів та Оператора визначені в Положенні про порядок розгляду скарг, затвердженому Оператором.
- 11.2 Споживач має додаткові права, викладені нижче в цьому розділі цих Умов, які стосуються Оператора у випадку неналежного надання Поштових послуг.
- 11.3 Під шкодою вважається наступне, але цей перелік не є вичерпним: неможливість отримання післяплати, навіть якщо клієнт замовив отримання післяплати, повернення Посилки без причин, що дають Оператору на це право, відмова від спроб доставити Посилку Одержувачу.
- 11.4 У разі спричинення шкоди при наданні Поштових послуг Споживач має права, що впливають з неналежного виконання Оператором своїх зобов'язань, як зазначено нижче в цьому розділі цих Умов.
- 11.5 Якщо шкоду можна усунути, Споживач має право вибрати один з наступних варіантів:
 - 11.5.1 повторне перевезення Посилки або Вантажу;
 - 11.5.2 належне завершення доставки Посилки або Вантажу;
 - 11.5.3 надання відповідної знижки на надану послугу;
 - 11.5.4 відмова від Договору про надання послуг поштового зв'язку в разі спричинення серйозної шкоди, яку можна усунути, але для усунення якої буде недостатньо скористатися будь-яким з вищезазначених варіантів.
- 11.6 Якщо шкода не підлягає усуненню, Споживач має право обрати один з наступних варіантів:
 - 11.6.1 відповідна знижка;
 - 11.6.2 відмова від Договору про надання послуг поштового зв'язку.
- 11.7 Споживач має повідомити Оператора про свій вибір, як йому діяти в разі неналежного надання послуги, в момент повідомлення про шкоду або безпосередньо після завдання йому такої шкоди. Без дозволу Оператора Споживач не може змінити свій вибір, як йому діяти. Якщо Споживач не зробить свій вибір, це зробить Оператор.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

11.8 Якщо Споживач має право на певні дії внаслідок неналежного надання послуг відповідно до цього розділу цих Умов, він також має право на відшкодування будь-яких відповідних витрат, понесених при здійсненні цього права.

11.9 Вимоги до скарг

11.9.1 Будь-яка Скарга повинна містити інформацію про Споживача, предмет Скарги, характер та ступінь шкоди, пояснення вини Оператора, а також, якщо це можливо, будь-яку документацію, що обґрунтовує вимоги Споживача. Скарга також має містити вибір Споживача щодо бажаного способу усунення шкоди.

11.9.2 Якщо Скарга не відповідає всім вимогам або якщо її необхідно доповнити іншою інформацією чи документами, Оператор має право попросити Споживача доопрацювати її. Споживач має 30 днів від дати отримання запиту, щоб доопрацювати Скаргу. У період від отримання запиту, щоб доопрацювати Скаргу, до її доопрацювання, не відраховується строк розгляду Скарги.

11.10 Процедура подання Скарги

11.10.1 Скарги мають бути подані протягом шести місяців з дати відправлення, або, у випадку дії чи поведінки, що оскаржується, протягом 30 днів з моменту, коли про неї стало відомо, але не пізніше ніж через шість місяців після вчинення такої дії чи поведінки.

11.10.2 Скарга може бути подана Споживачем у письмовій, електронній або усній формі під запис у Відділенні.

11.10.3 Подання Скарги за допомогою електронних засобів зв'язку можливе через електронну пошту Оператора: support_fr@novapost.com або через Веб-сайт.

11.11 Розгляд Скарги

11.11.1 Оператор зобов'язаний негайно повідомити Споживача про отримання Скарги.

11.11.2 Оператор має розглянути (тобто поінформувати Клієнта про вирішення Скарги) будь-яку належним чином оформлену і повну Скаргу протягом 30 днів з моменту отримання Скарги. Це не впливає на право на продовження строку відповідно до пункту 12.8.2 цих Умов.

11.11.3 Якщо для врегулювання Скарги необхідна документація від органів, які беруть участь у кримінальному провадженні, установ, що працюють у сфері страхування, або інших органів чи установ, період врегулювання Скарги не буде розпочатий, поки Оператор не отримає таку документацію.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

11.11.4 Право на оскарження неналежно наданих послуг на підставі належним чином поданої та прийнятої Оператором Скарги повинно бути реалізовано протягом 20 робочих днів з дати прийняття Скарги Оператором. Споживач не має права на отримання компенсації за рахунок права Оператора на оплату Послуг.

11.12 Процедура відхилення Скарги

11.12.1 Оператор має право відхилити Скаргу у наступних випадках:

- (a) справу розглядав або розглядає суд або інший орган, який вже прийняв рішення щодо предмета конфлікту;
- (b) Скаргу не було подано вчасно, якщо інше не передбачено обов'язковими правовими нормами;
- (c) документи, перелічені в цих Умовах, не були подані для підтвердження правомірності Скарги;
- (d) Скарга не відповідає всім необхідним умовам, а Споживач не виконав їх на вимогу та у визначений цими Умовами строк.

11.13 Скарга має бути подана без зайвої затримки після встановлення причини Скарги, тобто визначення шкоди, але не пізніше 6 місяців з моменту доставки Посилки Одержувачу або, в разі невиконання доставки, з моменту прийняття Оператором такої Посилки до відправлення.

11.14 Споживач має право на відшкодування витрат, понесених ним при здійсненні своїх прав та пов'язаних з неналежним наданням послуг, протягом 1 місяця після закінчення строку, встановленого для пред'явлення Скарг щодо завданої шкоди.

11.15 Оператор не зобов'язаний розглядати прострочені Скарги.

12. ПОРЯДОК ДІЙ У РАЗІ НЕВИКОНАННЯ ДОСТАВКИ

12.1 У разі неможливості доставки Посилки або Вантажу Одержувачу, Оператор має забезпечити повернення Посилки або Вантажу Відправнику.

12.2 Неможливість доставки Посилки виникає у наступних випадках:

12.2.1 Посилка не відповідає вимогам, викладеним в цих Умовах;

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- 12.2.2 Посилка має неповний або неправильний Адресний ярлик;
 - 12.2.3 на Адресному ярлику невірно вказано Одержувача;
 - 12.2.4 Одержувач відмовляється прийняти Посилку;
 - 12.2.5 якщо це зазначено в цих Умовах.
- 12.3 Повернення Посилки Відправнику не впливає на право Оператора на отримання оплати за Послуги. Оператор не несе відповідальності за неможливість доставки Посилки в разі виникнення одного з випадків, описаних в пункті 12.2.
- 13. ПРОЦЕДУРА ВІДКРИТТЯ ПОСИЛКИ**
- 13.1 Оператор має право відкрити Посилку відповідно до Закону «Про поштові послуги», якщо:
- 13.1.1 її не можна доставити і водночас не можна повернути, або вона не підлягає поверненню відповідно до Договору про надання послуг поштового зв'язку;
 - 13.1.2 існують обґрунтовані підстави вважати, що вона містить небезпечний предмет відповідно до цих Умов або предмет, пересилання якого не дозволяється відповідно до цих Умов;
 - 13.1.3 відправлення було пошкоджено;
 - 13.1.4 існують обґрунтовані підстави вважати, що її було пошкоджено або може бути пошкоджено до моменту доставки; або
 - 13.1.5 потрібно дотримуватися зобов'язань, покладених на Оператора чинним законодавством або іншими нормативно-правовими актами.
- 13.2 Положення пункту 12.1 не застосовуються до Посилки, зовнішнє оформлення якої дає зрозуміти, що її цілісність гарантується міжнародним договором, який є частиною правової системи Франції.
- 13.3 Оператор зобов'язаний повідомити Одержувача про відкриття Посилки при доставці або Відправника при поверненні Посилки.
- 13.4 Вміст Посилки може бути перевірений при відкритті тільки в обсязі, необхідному для забезпечення мети перевірки.
- 13.5 Оператор має право розкрити Посилку в разі надання послуги адресного обслуговування міжнародних відправлень з метою перевірки вмісту Посилки перед передачею її на митне оформлення.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

13.6 Під час відкриття необхідно забезпечити захист інформації, що охороняється чинним законодавством або іншими нормативно-правовими актами.

14. ПРОЦЕДУРА ПРОДАЖУ АБО УТИЛІЗАЦІЇ ПОСИЛКИ

14.1 Оператор має право продати Посилку або її частину після спливу (А) 3 місяців з дати її передачі Оператору у випадку наявності її реєстрації або (Б) 3 місяців з дати її передачі Оператору у випадку відсутності її реєстрації, якщо:

14.1.1 Посилка не може бути доставлена і в той же час не може бути повернута або не підлягає поверненню; або

14.1.2 існують обґрунтовані підстави вважати, що вміст Посилки зіпсується до моменту доставки.

14.2 Оператор може продати Посилку або її частину тільки після того, як Оператор відкриє Посилку відповідно до цих Умов.

14.3 У разі продажу Посилки або її частини Оператор повинен враховувати, що такий продаж є обґрунтовано вигідним для Відправника. Оператор може продати Посилку шляхом проведення публічного аукціону на своєму Веб-сайті.

14.4 Якщо це можливо, виручку від продажу, після вирахування витрат на зберігання, витрат на продаж та несплаченої частини вартості («**Чистий дохід**»), Оператор повинен передати Відправнику. Якщо Чистий дохід не був доставлений, Відправник має право вимагати його отримання протягом 1 року з моменту продажу Посилки або будь-якої її частини. Після спливу цього строку право на отримання Чистого прибутку анулюється, а Чистий прибуток переходить у власність Оператора.

14.5 Зокрема, Оператор не продаватиме Посилку, якщо витрати на продаж Посилки є непропорційними виручці від продажу.

14.6 Оператор має право утилізувати Посилку або будь-яку її частину після спливу строків, зазначених у пункті 14.1, якщо вміст Посилки зіпсувався повністю або частково.

14.7 Оператор має право знищити Посилку або її частину до спливу узгодженого строку, якщо це необхідно для забезпечення охорони здоров'я.

14.8 Якщо Посилку не було продано, вона не може бути доставлена і в той же час не може бути повернена або не підлягає поверненню відповідно до Договору про надання послуг поштового зв'язку, Оператор має утилізувати її після спливу 1 року з моменту її прийняття Оператором.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- 14.9 Положення цього розділу цих Умов не застосовуються до Посилок, які мають залишатися цілісними відповідно до міжнародного договору, що є частиною правової системи Франції. Вміст Посилки, на який поширюється право на таємницю кореспонденції, не може бути проданий.
- 14.10 У разі проведення відповідної процедури щодо конкретної Посилки, строки, зазначені в пункті 14.1, продовжуються щодо такої Посилки до закінчення строку, протягом якого можуть бути застосовані/використані всі відповідні засоби правового захисту.

15. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

- 15.1 Жодна зі сторін не несе відповідальності за будь-яку шкоду або порушення Договору про надання послуг поштового зв'язку або затримку у виконанні зобов'язань, що впливають з нього (за винятком будь-яких платежів, що підлягають сплаті за цим Договором), якщо ці випадки були спричинені форс-мажорними обставинами. Якщо затримка у виконанні зобов'язань за цим Договором однією зі сторін спричинена форс-мажорними обставинами, строк виконання зобов'язання відкладається на період, що відповідає тривалості дії форс-мажорних обставин, а сторони, яких це стосується, повинні поновити виконання зобов'язань після усунення наслідків дії форс-мажорних обставин. Сторона, на яку вплинули форс-мажорні обставини, повинна докласти всіх можливих ділових зусиль, щоб якомога швидше повідомити іншу сторону та державу про ступінь та характер форс-мажорних обставин.
- 15.2 Обидві сторони мають докладати достатніх зусиль для мінімізації наслідків форс-мажорних обставин з метою виконання своїх зобов'язань. Якщо через форс-мажорні обставини Оператор може виконати свої зобов'язання лише за рахунок збільшення додаткових витрат, ці виправдані та узгоджені витрати сплачуватиме Клієнт.
- 15.3 Форс-мажорні обставини – це будь-яка подія або непередбачувана ситуація поза сферою впливу сторін, яку неможливо уникнути або запобігти, попри всі зусилля, і яка не була спричинена помилками або бездіяльністю сторін, на які вона вплинула. До таких обставин відноситься наступний перелік подій, який не є вичерпним: дії відповідно до рішення будь-якого уряду або іншого органу влади, війна або національна криза, заворушення, громадянські протести, тероризм, піратство, пожежі, вибухи, повені, комп'ютерні віруси, кібератаки, несприятливі погодні умови, епідемії, пандемії, локаути, страйки та інші конфлікти (незалежно від того, чи стосуються вони робочої сили сторони або її субпідрядників), дефіцит робочої сили, дефіцит матеріалів або послуг, а також нездатність або затримка у здійсненні поставок.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- 15.4 Призупинення або обмеження надання Поштових послуг відповідно до пункту 14 цих Умов може бути накладено на всю територію або її частину, де Оператор надає Поштові послуги. Оператор має розмістити на Веб-сайті оголошення про призупинення або обмеження надання Поштових послуг.
- 15.5 Оператор може продовжити строк призупинення або обмеження надання Поштових послуг відповідно до пункту 17 цих Умов на строк до 10 Робочих днів після закінчення дії обставин, що спричинили подібне призупинення або обмеження, про що буде повідомлено на Веб-сайті.
- 16. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА ПОШТОВОЇ ТАЄМНИЦІ**
- 16.1 Предметом поштової таємниці є:
- 16.1.1 інформація та дані, що стосуються Посилок чи Поштових послуг та надаються або надавалися у зв'язку з цим, за винятком інформації статистичного характеру, яка не свідчить про те, хто був Відправником чи Одержувачем Посилки;
 - 16.1.2 зміст кореспонденції; або
 - 16.1.3 зміст інших поштових відправлень.
- 16.2 Оператор та будь-яка особа, яка отримала доступ до інформації, що становить поштову таємницю, зобов'язані зберігати конфіденційний характер такої інформації та не допускати її розголошення будь-яким не уповноваженим особам. Лише Відправник або Одержувач, їх законний представник або особа, яка діє від їх імені за дійсною письмовою довіреністю, може відмовитися від зобов'язання дотримуватися конфіденційності.
- 16.3 Відомості, що становлять поштову таємницю, можуть бути розкриті Оператором тільки Відправнику, Одержувачу, їх правонаступнику або особі, яка діє від їх імені на підставі письмової довіреності, засвідченої підписом довірителя. Зміст поштової таємниці може бути наданий суду, а також на письмову вимогу та за рішенням суду іншим державним органам для виконання ними своїх функцій відповідно до спеціального положення та органам прокуратури для проведення дізнання, слідства та судового переслідування у кримінальних справах.
- 16.4 Міжнародні відправлення можуть підлягати контролю, включаючи митний контроль і контроль безпеки. У зв'язку з цим Посилки можуть бути відкриті, а особи Відправника та Одержувача можуть бути перевірені.
- 16.5 З метою надання Поштових послуг або виконання обов'язків, передбачених Законом «Про поштові послуги», Оператор має право

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

обробляти дані, в тому числі персональні дані Відправника, Одержувача та їхніх представників, в наступному обсязі: ім'я, прізвище, посада, адреса, дата народження, особистий ідентифікаційний номер, дані, що підтверджують особу, банківські реквізити, номер телефону, адреса електронної пошти, відомості про те, ким є представник для Одержувача, інформація про процес розповсюдження, а також інформація про неможливість доставки поштового відправлення («Персональні дані» Обробка Персональних даних обмежується в обсязі, необхідному для реалізації зазначених цілей, і на необхідний строк (наприклад, транспортування та відстеження Посилок, підтримка клієнтів, виконання юридичних зобов'язань, ведення статистики та оглядів, внутрішній контроль, а також оформлення та розгляд судових позовів). Оператор має право надавати, передавати або оприлюднювати оброблені Персональні дані виключно для цілей, визначених Законом «Про поштові послуги», а також для виконання нормативно-правових актів, що регулюють міжнародні поштові послуги.

- 16.6 Оператор може розкривати інформацію та дані, захищені відповідно до законодавства про персональні дані, лише безпосередньо власникам даних. Оператор має право вимагати відшкодування своїх витрат у межах тарифу за надання такої інформації та даних.
- 16.7 Під час виконання Договору про надання послуг поштового зв'язку та надання Поштових послуг Відправник надає Оператору персональні дані Відправника та третіх осіб, зокрема Одержувача, а саме: ім'я, прізвище, адресу, номер телефону та адресу електронної пошти.
- 16.8 Оператор має надавати інформацію та дані, захищені відповідно до законодавства про персональні дані, суду, прокуратурі або іншому державному органу виключно з метою виконання їхніх функцій згідно з відповідними нормативно-правовими актами або з метою проведення дізнання, слідства та судового переслідування у кримінальних справах.
- 16.9 Оператор має надавати інформацію про поштові відправлення лише за письмовим запитом:
 - 16.9.1 Відправнику, Одержувачу та їх правонаступникам, якщо вони підтвердять свої повноваження та зможуть належним чином ідентифікувати відправлення, або особі, яка діє від їх імені на підставі письмової довіреності, в якій засвідчено справжність підпису довіреної особи,
 - 16.9.2 державному органу, уповноваженому забезпечувати оборону та захист держави, внутрішній порядок та безпеку держави, а також виявляти та розслідувати правопорушення на підставі спеціальних нормативно-правових актів,

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- 16.9.3 іншим органам влади, яким Оператор за законом повинен сприяти в їх діяльності.
- 16.10 Документи та дані про відправлення повинні зберігатися Оператором протягом трьох років з дати прийому відправлення, якщо це документ про вручення, або протягом трьох років з дати доставки, якщо це документ про доставку, а документи та дані про надану поштову послугу – протягом трьох років з дати їх надання.
- 16.11 Строк зберігання документів згідно з пунктом 16.10 також поширюється на документи та інформацію, що містять персональні дані Відправника та Отримувача, а також їхніх уповноважених осіб.
- 16.12 Під час створення, обробки та зберігання інформації та даних в інформаційних системах та під час надання поштових послуг Оператор зобов'язаний забезпечити їх захист від розголошення іншій особі або неправомірного використання.
- 16.13 Оператор повинен подбати про те, щоб усі приміщення, де формується або обробляється пошта, були позначені повідомленням про те, що стороннім особам (не працівникам) заборонено входити в ці приміщення.
- 16.14 Оператор повинен запобігати доступу сторонніх осіб до таких приміщень, залучивши до цього своїх працівників, встановивши захисні двері, систему моніторингу або інші пристрої чи заходи безпеки.
- 16.15 Оператор повинен забезпечити належний захист приміщень, в яких відбувається обробка персональних даних та формування поштових відправлень, відповідно до політики конфіденційності, зазначеної в пункті 16.8.
- 16.16 Крім того, під час дотримання прав та обов'язків, що впливають з Договору про надання послуг поштового зв'язку, Оператор уповноважений передавати або іншим чином доводити Персональні дані до відома договірних партнерів Оператора, які забезпечують для Оператора, зокрема, транспортування, збір, обробку, доставку або зберігання Посилок відповідно до політики обробки персональних даних, викладеної в пункті 16.19 цих Умов.
- 16.17 Залежно від узгодженого способу надання Поштової послуги, Оператор зобов'язується надати Відправнику доступ та дозволити використання захищеного інтерфейсу для передачі Персональних даних Оператору. Відправник несе відповідальність за захист Персональних даних під час передачі Оператору іншим способом, окрім використання захищеного інтерфейсу. Оператор має вживати відповідні технічні та організаційні заходи для захисту Персональних даних від будь-якого випадкового або несанкціонованого знищення, випадкової втрати, підробки, несанкціонованого розкриття або доступу до них.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- 16.18 З додатковою інформацією та положеннями політики щодо обробки персональних даних можна ознайомитися [на Веб-сайті](#)
- 16.19 Оператор не несе відповідальності за витік інформації та персональних даних, що стосуються Посилок та їх вмісту, якщо існує можливість їх безпосереднього зчитування, відтворення або іншого способу незаконного заволодіння ними до їх отримання від Відправника або після їх передачі Одержувачу. Оператор також не несе відповідальності за митні декларації та рішення митних органів при обробці Посилок, наданих для митного контролю.
- 16.20 Відповідно до чинного законодавства про персональні дані, власник даних має право на доступ, виправлення, заперечення, видалення та перенесення даних, які стосуються його. Будь-який клієнт, який хоче скористатися цими правами, може звернутися до Оператора за наступною адресою: support_fr@novapost.com
Власник даних може також подати скаргу до CNIL: <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

17. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

- 17.1 Оператор може бути притягнутий до відповідальності відповідно до статей L7-L9 законодавчих положень про поштові послуги та електронні комунікації Франції.
- 17.2 Оператор не несе відповідальності в разі недотримання цих Умов.
- 17.3 Оператор не несе відповідальності у разі заподіяння шкоди через:
- 17.3.1 Дії, недбалість або помилки з боку клієнтів або третіх осіб,
 - 17.3.2 Форс-мажорні обставини, зазначені в пункті 15,
 - 17.3.3 Зовнішні причини, які не залежать від Оператора.
- 17.4 Оператор не несе відповідальності за непрямі або нематеріальні збитки, такі як втрата прибутку, невиконання контракту, втрата ділових можливостей чи іміджу.

18. ДОДАТКОВІ ТА ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 18.1 Чинні умови – це ті умови, що діють на день укладення Договору про надання послуг поштового зв'язку (див. пункт 3.4).
- 18.2 Актуальна версія цих Умов доступна на Веб-сайті та у Відділеннях.

УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ

- 18.3 Оператор має повідомити про суттєві зміни в цих Умовах та Тарифах на Веб-сайті протягом щонайменше 30 днів з дати набрання ними чинності. Ця інформація також має бути доступною у будь-якому Відділенні.
- 18.4 Якщо Клієнт не надасть письмової відмови від внесення змін протягом 10 днів до дати набрання чинності змін до цих Умов, нова редакція цих Умов стає обов'язковою для всіх договірних відносин між Оператором та Клієнтом у межах цих Умов.
- 18.5 Ці Умови регулюються французьким законодавством.
- 18.6 У разі укладення міжнародного договору сторони прямо погоджуються з тим, що правовідносини між ними будуть регулюватися законодавством Франції.
- 18.7 Ці Умови є невід'ємною частиною будь-якого Договору про надання послуг поштового зв'язку, який укладає Оператор.
- 18.8 Якщо будь-яке положення цих Умов або будь-яка його частина з будь-якої причини вважається недійсним, воно не застосовуватиметься для відповідних потреб. Це не впливає на дійсність інших положень цих Умов.
- 18.9 Якщо будь-яке положення цих Умов виявиться застарілим або таким, що не відповідає чинному законодавству, решта положень цих Умов залишаються чинними.
- 18.10 Чинність цих Умов визначається датою їх публікації з 01.04.2024.