



УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1.** Замовниками послуг ТОВ «Нова пошта» можуть бути фізичні особи, фізичні особи-підприємці і юридичні особи (далі за текстом – Замовник).
- 1.2.** Права й обов'язки ТОВ «Нова пошта» та Замовника (далі за текстом разом – Сторони), передбачені цими Умовами надання послуг (далі за текстом – Умови), виникають з договору, укладеного між Сторонами.
- 1.3.** Умови розроблено ТОВ «Нова пошта» відповідно до вимог чинного законодавства з метою регулювання послуг з організації перевезення відправлень та надання комплексу послуг, пов'язаних із перевезенням відправлень територією України.
- 1.4.** Шляхом передачі Замовником відправлення до ТОВ «Нова пошта» 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 або відсутності в експрес-накладній підпису Замовника.
- 1.5.** Ці Умови доступні для ознайомлення на офіційному сайті ТОВ «Нова пошта» novaposhta.ua (далі за текстом – Сайт).

2. ОСНОВНА ПОСЛУГА

- 2.1.** Основна послуга – організація перевезення відправлень територією України.
- 2.2.** Типи основної послуги:
- ✓ «Адреса–Адреса» – приймання відправлення за адресою Відправника та доставка цього відправлення до адреси Одержувача.
 - ✓ «Відділення–Відділення» – приймання відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та видача цього відправлення Одержувачеві у відділенні або в поштомоті в місті Одержувача.
 - ✓ «Адреса–Відділення» – приймання відправлення за адресою Відправника та видача цього відправлення Одержувачеві у відділенні або в поштомоті в місті Одержувача.
 - ✓ «Відділення–Адреса» – приймання відправлення від Відправника у відділенні в місті Відправника та його доставка цього відправлення на адресу Одержувача.
- 2.3.** Доставка відправлень здійснюється відповідно до строків та за тарифами, які зазначено на Сайті на день оформлення відправлення.
- 2.4.** Під відправленням у межах цих Умов розуміється вантаж, документи або інше майно (залежно від задекларованої інформації у відповідній експрес-накладній), прийняті ТОВ «Нова пошта» для надання основної послуги.
- 2.5.** ТОВ «Нова пошта» залишає за собою право змінити місце видачі відправлення у разі закриття чи переїзду відділення, попередньо проінформувавши Замовника.

3. ВИМОГИ ДО ГАБАРИТІВ ТА ВАГИ ВІДПРАВЛЕННЯ

3.1. Мережа відділень – сукупність відділень ТОВ «Нова пошта», які здійснюють приймання та видачу відправлень.

Відділення поділяються на такі типи:

✓ **Вантажне відділення** – відділення, у якому здійснюється приймання/видача відправлень фактичною й об'ємною вагою не більше ніж 1000 кг на одне місце, довжиною не більше ніж 300 см та шириною і висотою не більше ніж 170 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки. В [окремих випадках](#) допускається приймання/видача відправлень максимальною фактичною вагою не більше ніж 1100 кг на одне місце та висотою не більше ніж 220 см.

✓ **Поштове відділення** – відділення, у якому здійснюється приймання/видача відправлення фактичною й об'ємною вагою не більше ніж 30 кг (на одне місце) та з максимальною довжиною однієї зі сторін не більше ніж 150 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки.

3.2. Мережа поштоматів – сукупність автоматизованих поштових терміналів самообслуговування, призначених для видачі відправлень без участі представників ТОВ «Нова пошта». Мережа поштоматів складається з власних поштоматів компанії, поштоматів «ПриватБанку» та інших.

Поштомати розраховані на відправлення фактичною вагою не більше ніж 30 кг на одне місце та довжиною не більше ніж 58 см, висотою не більше ніж 36 см та шириною не більше ніж 40 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки. Відправлення, яке за своїми розмірами не поміщається до комірки поштомата, доставляється в найближче відділення.

3.3. У разі забору/доставки за адресою Замовника приймаються/видаються відправлення фактичною або об'ємною вагою не більше ніж 1000 кг на одне місце та з максимальною довжиною не більше ніж 300 см, висотою та шириною не більше ніж 170 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки.

3.4. Відправлення, які за розмірами чи вагою перевищують допустимі обмеження, приймаються до перевезення лише за попередньою домовленістю Сторін.

3.5. Відправлення в гофрокартонних коробках, поєднані між собою стрейч-плівкою та скотчем, до перевезення не приймаються. Дозволяється поєднувати до трьох відправлень в одне, якщо одночасно виконуються такі умови:

- ✓ вміст відправлень – текстильні вироби (одяг, тканини, м'які речі);
- ✓ загальна вага – не більше ніж 10 кг;
- ✓ відправлення поєднані між собою як мінімум п'ятьма шарами стрейч-плівки та скотчем, що утворює єдину цілісну упаковку для об'єднаного відправлення.

4. ВИМОГИ ДО ПАКУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

4.1. Упаковка відправлення повинна бути належною та якісною згідно з Додатком А до цих Умов та забезпечувати цілісність відправлення під час його транспортування.

5. ЗАБОРОНЕНІ ДО ТРАНСПОРТУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

5.1. Грошові кошти (знаки), зокрема іноземна валюта, цінні папери.

5.2. Вогнепальна зброя та її частини, боєприпаси, холодна зброя, предмети, що імітують вогнепальну і холодну зброю, інші предмети спеціально призначені для нападу та оборони

(кастети, стилети, балончики з рідиною паралітичної дії, порох тощо).

5.3. Азбест; вогнебезпечні, легкозаймисті та вибухові речовини, радіоактивні речовини й інші небезпечні відправлення з відповідним маркуванням («вибухові матеріали та речовини», «гази», «легкозаймисті рідини», «речовини, здатні до самозаймання», «токсичні та інфекційні речовини», «речовини, що окислюють», «радіоактивні матеріали», «корозійні і їдкі речовини», «інші небезпечні речовини і вироби»).

5.4. Балони з рідиною та газом (за винятком порожніх балонів без вентиля).

5.5. Автомобільні акумулятори, акумулятори для мото- та с/г техніки (за винятком порожніх акумуляторів).

5.6. Тварини (рештки тварин чи необроблене хутро) та рослини (за винятком саджанців та хвойних дерев).

5.7. Продукти харчування (винятком є продукти у вакуумній упаковці з терміном придатності понад 30 діб, що не потребують спеціального температурного режиму і про це зазначено на упаковці).

5.8. Відправлення, що вимагають спеціального температурного режиму (охолоджені або заморожені продукти, молочні продукти, ягоди, ветеринарні імунобіологічні засоби, тощо).

5.9. Лікарські засоби (в тому числі перекис водню), спирт етиловий, високооктанові кисневмісні домішки (хімічні сполуки, які додаються до бензину).

5.10. Наркотичні засоби, психотропні речовини і прекурсори, включені Комітетом з контролю за наркотиками при МОЗ до переліку наркотичних засобів, психотропних речовин, їх аналогів і прекурсорів, що підлягають спеціальному контролю відповідно до законодавства.

5.11. Відправлення, які видають запах, брудні та можуть завдати шкоди іншим відправленням чи здоров'ю людей або тварин (готові продукти харчування, сильно забруднені за частини, предмети у мастилі або інших їдких речовинах, окислюючі матеріали та органічні кислоти, бактерії та живі віруси, отруйні речовини, радіоактивні матеріали, тощо).

5.12. Інші предмети, які заборонено чинним законодавством України (нестандартні предмети, які не входять в жодну з перелічених категорій, але заборонені до перевезення чинними законодавчими актами).

6. ОГОЛОШЕНА ВАРТІСТЬ ВІДПРАВЛЕННЯ

6.1. Оголошена вартість – вартість відправлення, заявлена Відправником в експрес-накладній.

6.2. Оголошена вартість повинна дорівнювати реальній (ринковій) вартості відправлення. Якщо оголошена вартість відправлення перевищує 50 000 (п'ятдесят тисяч) гривень, то представник ТОВ «Нова пошта» має право попросити у Відправника документи (товарний чек, видаткову накладну тощо), які підтверджують вартість відправлення.

6.3. Обмеження щодо оголошеної вартості:

- ✓ відправлення вагою до 1 кг (включно) – до 50 000 (п'ятдесяти тисяч) гривень;
- ✓ відправлення вагою до 100 кг (включно) – до 200 000 (двохсот тисяч) гривень;
- ✓ відправлення вагою до 500 кг (включно) – до 500 000 (п'ятисот тисяч) гривень;
- ✓ відправлення вагою понад 500 кг – до 1 000 000 (одного мільйона) гривень.

7. РОЗРАХУНОК ВАГИ І ВАРТОСТІ ВІДПРАВЛЕННЯ

7.1. Для відправлення визначаються два види ваги: фактична й об'ємна для всіх місць сумарно.

7.1.1. Вартість обчислюється за більшим із цих значень згідно з тарифами на послуги з організації перевезень, розміщеними на Сайті.

Фактична вага визначається шляхом зважування відправлення на вагах.

Об'ємна вага визначається вимірюванням габаритів відправлення за формулою:

$$\text{Об'ємна вага [кг]} = \text{Довжина [см]} \times \text{Ширина [см]} \times \text{Висота [см]} / 4000$$

$$\text{або Об'ємна вага [кг]} = \text{Об'єм [м}^3\text{]} \times 250$$

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

7.2. Вага відправлення визначається після його запакування. Винятком є лише відправлення, для яких замовлено такий вид упаковки, як обрешетування. Вага такого відправлення визначається за крайніми точками всередині обрешетування. Відправлення в готовому обрешетуванні Клієнта вимірюється за крайніми точками каркасу обрешетування.

7.3. Відправлення поділяються на такі типи та підтипи:

✓ **«Документи»** – такі відправлення, як папери, листівки, листи вагою¹ не більше ніж 1 кг та таких розмірів: довжиною – не більше ніж 35 см, шириною – не більше ніж 25 см і висотою – не більше ніж 2 см.

✓ **«Посилки»** – відправлення вагою не більше ніж 30 кг та максимальною довжиною однієї зі сторін не більше ніж 150 см.

✓ **«Вантажі»** – відправлення вагою більше ніж 30 кг до 1000 кг (включно) на одне місце, довжиною – не більше ніж 300 см, шириною – не більше ніж 170 см і висотою – не більше ніж 170 см.

✓ **«Шини-диски»** – спеціальний підтип вантажу, до якого належать легкові та вантажні шини й диски. Об'ємна вага легкових шин і дисків не повинна перевищувати 45 кг на одне місце, а об'ємна вага вантажних – 105 кг на одне місце.

✓ **«Палета»** – спеціальний підтип вантажу, що розміщений та зафіксований на піддоні транспортувальними ремнями, стрічками кріплення або обгорнутий стрейч-плівкою, висотою не більше ніж 170 см і фактичною вагою не більше ніж 1000 кг (в окремих випадках, висотою не більше ніж 220 см і фактичною вагою не більше ніж 1100 кг).

Вартість перевезення перелічених типів відправлень визначається за [тарифами](#) на доставку документів, посилок, вантажів, шин-дисків і палет, які розміщені на Сайті.

7.4. Піддон – дерев'яна, пластикова або металева конструкція (заводського чи ручного виконання) з пазом, призначеним для транспортування відправлень за допомогою складських транспортних засобів, висотою не менше ніж 8 см; розмір однієї зі сторін основи цієї конструкції становить не менше ніж 60 см, а іншої – від 60 см до 200 см (включно).

7.5. Фактична вага й висота піддона (основи) враховується у висоту та фактичну вагу палети. Винятком є лише відправлення, для яких замовлено обрешетування. Фактична вага таких відправлень визначається без урахування обрешетування, висота палети визначається за крайніми точками обрешетування.

7.6. Якщо палета має неправильну геометричну форму (зокрема, є частини, які виступають),

¹ Для визначення ваги відправлення (документів, посилок, вантажів) враховується більше значення фактичної або об'ємної ваги.

то палетна вага вимірюється за крайніми точками габариту палети.

7.7. Палети поділяються на стандартні та нестандартні. Стандартною вважається палета з площею піддона (основи / крайніх точок габариту) не більше ніж 2 м².

7.8. Вага та вартість стандартних палет визначається залежно від площі піддона та фактичної ваги за тарифами на доставку палет, розміщеними на Сайті.

Площа основи палети, м ²	Фактична вага, кг	Палетна вага, кг
від 0 до 0,49	до 500	204
від 0,50 до 0,99	до 500	408
від 1,00 до 1,49	до 750	612
від 1,50 до 2,0	до 1000	816

7.9. Вага нестандартних палет із площею піддона (основи / крайніх точок габариту) більше ніж 2 м² вимірюється за крайніми точками габариту палети за формулою:

$$\text{Вага палети} = \text{Площа основи [м}^2\text{]} \times 425 \text{ кг}$$

7.10. Для обчислення вартості нестандартних палет визначається палетна та фактична вага й обирається більше значення. При цьому вартість обчислюється згідно з тарифами на послуги доставки відправлення типу «Вантаж», розміщеними на Сайті.

7.11. Сипучі вантажі в мішках розташовуються на піддоні таким чином: на піддон укладено лист гофрокартону, від краю піддона до поверхні мішка залишалося не менше ніж 5 см і сформований вантаж на палеті обмотано гофрокартоном.

7.12. На перевезення посудин з рідинами, що розміщені на піддоні, встановлено обмеження щодо кількості рядів штабелювання відповідно до маркування, яке зазначено на відправленні. У разі відсутності відповідного маркування, дозволяється формувати відправлення не більше ніж в два ряди по висоті.

7.13. Якщо відправлення та піддон є невід'ємною частиною відправлення (обрешетування, ящики з ніжками тощо) і при цьому не потребує додаткового обрешетування, то воно приймається як тип «Вантаж», фактична вага і висота основи враховується в розміри і вагу відправлення.

7.14. Відправлення в багаторазовій тарі «Бокс пластиковий» або «Ящик для автомобільного скла», яка підлягає поверненню, приймаються як відправлення типу «Вантаж».

8. ІНФОРМАЦІЯ, НЕОБХІДНА ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

8.1. Тип основної послуги:

- ✓ «Адреса–Адреса²»;
- ✓ «Відділення–Відділення³»;
- ✓ «Адреса–Відділення»;
- ✓ «Відділення–Адреса»;

² Під поняттям «адреса» (далі за текстом) маються на увазі під'їзд багатоквартирного будинку, двері приватного будинку, ворота складу за вказаною в експрес-накладній адресою.

³ Під поняттям «відділення» мається на увазі номер та/або адреса відділення ТОВ «Нова пошта»

8.2. Інформація про Відправника:

- ✓ для юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців – назва / П. І. Б., адреса /відділення і номер мобільного телефону контактної особи з урахуванням п. 9.2 Умов;
- ✓ для фізичних осіб – П. І. Б., адреса / відділення і номер мобільного телефону.

8.3. Місто доставки відправлення.

8.4. Інформація про Одержувача:

- ✓ для юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців – назва / П.І.Б., адреса /відділення та номер мобільного телефону контактної особи;
- ✓ для фізичних осіб – П. І. Б., адреса /відділення номер мобільного телефону.

8.5. Інформація про відправлення:

- ✓ кількість місць;
- ✓ фактична й об'ємна вага;
- ✓ оголошена вартість;
- ✓ опис вмісту.

8.6. Платник послуг.

8.7. Форма розрахунку (готівкова / безготівкова).

8.8. Додаткові послуги.

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

8.10. Для зміни даних в експрес-накладній необхідно в найближчому відділенні заповнити та подати заяву на зміну даних в експрес-накладну. Зміна даних в експрес-накладній можлива лише за умови надання номера цієї експрес-накладної та одного з документів відповідно до п. 11.2 цих Умов.

9. УМОВИ ПРИЙОМУ ВІДПРАВЛЕННЯ У ВІДДІЛЕННІ ТОВ «НОВА ПОШТА»

9.1. Відправник надає належним чином запаковане відправлення або має можливість скористатися додатковою послугою «Пакування».

9.2. Відправник, в особі представника Клієнта юридичної особи та фізичної особи-підприємця, під час оформлення відправлення у відділенні надає представнику ТОВ «Нова пошта» картку ідентифікації Бізнес-клієнта. Якщо при першому зверненні до відділення у представника Клієнта відсутня картка ідентифікації Бізнес-клієнта, то надає оригінал довіреності, що містить обов'язкові реквізити відповідно до вимог ТОВ «Нова пошта»⁴, та один із документів, що підтверджує особу і зазначений в довіреності, а саме:

- ✓ паспорт громадянина України,
- ✓ паспорт громадянина України для виїзду за кордон,
- ✓ посвідчення водія, видане в Україні.

Оригінали довіреностей, надані представнику ТОВ «Нова пошта», не повертаються представникам Клієнтів.

9.3. Відправник у разі самостійного створювання експрес-накладної (в особистому кабінеті

⁴ Детально ознайомитись з переліком обов'язкових реквізитів довіреності можна за посиланням https://novaposhta.ua/ru/oformlenie_doverennosti

або у разі використання API) та надання її в роздрукованому вигляді представнику ТОВ «Нова пошта», може не надавати вищезазначені документи відповідно до п. 9.2 цих Умов.

9.4. У разі виникнення підозри, що відправляється вантаж з категорії заборонених (без маркування, будь-якої ідентифікації, їдким запахом тощо), представник ТОВ «Нова Пошта» має право вимагати надання відправлення для огляду і перевірки вмісту.

У разі відмови та/або виявлення забороненого вмісту відправлення представник ТОВ «Нова пошта» має право відмовити в оформленні відправлення й організації його перевезення.

9.5. Відправник надає інформацію для оформлення відправлення згідно з розділом 8 цих Умов.

9.6. Якщо Відправник є платником послуг і форма розрахунку готівкова, то сплачує кошти представнику ТОВ «Нова пошта».

9.7. Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу номер експрес-накладної, термін доставки та ознайомити Одержувача з цими Умовами.

10. УМОВИ ЗАБОРУ ВІДПРАВЛЕННЯ НА АДРЕСІ ВІДПРАВНИКА

10.1. Представник ТОВ «Нова пошта» має можливість дістатися пішки до адреси Відправника (для відправлень вагою не більше ніж 30 кг).

10.2. Є можливість під'їхати автомобілем ТОВ «Нова пошта» до адреси Відправника (для відправлень вагою більше ніж 30 кг).

10.3. Відправник надає належним чином запаковане відправлення відповідно до розділу 4 цих Умов.

10.4. Відправник надає інформацію для оформлення відправлення відповідно до розділу 8 цих Умов.

10.5. Забір відправлення здійснюється представником ТОВ «Нова пошта», якщо Відправник є платником послуг за безготівковою формою розрахунку або платником послуг є Одержувач.

10.6. Якщо вага відправлення становить більше ніж 30 кг, то Відправник самостійно забезпечує завантаження відправлення в кузов автомобіля ТОВ «Нова пошта».

10.7. Відправник повідомляє Одержувачу номер експрес-накладної, термін доставки та ознайомлює Одержувача з цими Умовами.

10.8. Відправник передає представнику ТОВ «Нова пошта» належним чином запаковане та промарковане відправлення впродовж робочого дня (або у відповідний інтервал часу, на який замовлено забір) та за спеціальним графіком у вихідні та святкові дні. Графік роботи розміщено на [Сайті](#).

10.8.1. У разі замовлення Відправником забору в один із часових інтервалів, Відправник забезпечує, щоб відправлення було належним чином запаковане до моменту забору.

10.8.2. Відправник повинен перебувати за адресою забору впродовж вказаного часового інтервалу забору.

10.9. У разі виникнення підозри, що відправляється вантаж з категорії заборонених (без маркування, будь-якої ідентифікації, їдким запахом тощо), представник ТОВ «Нова Пошта» має право вимагати надання відправлення для огляду і перевірки вмісту.

У разі відмови та/або виявлення забороненого вмісту відправлення представник ТОВ «Нова пошта» має право відмовити в оформленні відправлення й організації його перевезення.

10.10. Представник ТОВ «Нова пошта» не надає рахунок-фактуру за адресою Відправника.

Для отримання рахунка-фактури Відправнику необхідно звернутися до найближчого відділення.

10.11. Граничний час забору відправлень представником ТОВ «Нова пошта» не повинен перевищувати 15-ти (п'ятнадцяти) хвилин, окрім випадків замовлення додаткової послуги «Виклик машини».

11. УМОВИ ОДЕРЖАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ У ВІДДІЛЕННІ

11.1. Надати представнику ТОВ «Нова пошта» номер експрес-накладної (обов'язкова умова для випадків, передбачених п. 11.4 та п. 11.6 цих Умов) або номер мобільного телефону, на який надійшло СМС-повідомлення про прибуття відправлення.

11.2. Одержувач фізична особа або фізична особа-підприємець пред'являє представнику ТОВ «Нова пошта» будь-який із наведених нижче документів, що підтверджує особу Одержувача, зазначеного в експрес-накладній, а саме:

11.2.1. Паспорт громадянина України.

11.2.2. Тимчасове посвідчення громадянина України.

11.2.3. Тимчасове посвідчення, що підтверджує особу громадянина України.

11.2.4. Посвідку на постійне проживання.

11.2.5. Посвідку на тимчасове проживання.

11.2.6. Посвідчення біженця, видане в Україні.

11.2.7. Паспорт громадянина України для виїзду за кордон.

11.2.8. Посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон.

11.2.9. Паспорт іноземного громадянина, у якому відомості про особу вказані кирилицею та/або латиницею. У разі використання іншої абетки – надає апостиль (офіційний переклад паспорта українською мовою).

11.3. Для отримання відправлень оголошеною вартістю менше ніж 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень Одержувач пред'являє будь-який документ відповідно до такого переліку:

- ✓ посвідчення водія, видане в Україні;
- ✓ пенсійне посвідчення;
- ✓ посвідчення офіцера;
- ✓ військовий квиток;
- ✓ посвідчення поліцейського;
- ✓ студентський квиток;
- ✓ картку мігранта;
- ✓ посвідчення особи на повернення в Україну;
- ✓ дипломатичний паспорт України;
- ✓ службовий паспорт України.
- ✓ посвідчення члена екіпажу;
- ✓ посвідчення особи моряка;
- ✓ проїзний документ біженця;
- ✓ посвідчення учасника бойових дій;

- ✓ посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту;
- ✓ проїзний документ особи, якій надано додатковий захист;
- ✓ посвідчення особи, яка потребує тимчасового захисту;
- ✓ картку ідентифікації Бізнес-клієнта;
- ✓ картку Клієнта пластикового або електронного (з мобільного додатка) формату за одночасного виконання таких умов:
 - номер телефону та П.І.Б. Одержувача в експрес-накладній збігаються з даними картки Клієнта;
 - Одержувач є фізичною особою.
- ✓ один із документів відповідно до пп. 11.2.1 – 11.2.9 цих Умов.

11.4. Без документів, що підтверджують особу Одержувача, дозволяється видавати відправлення в таких випадках:

11.4.1. Якщо оголошена вартість менше ніж 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень та за одночасного виконання таких умов:

- ✓ Одержувач може назвати номер експрес-накладної;
- ✓ у відправленні є зворотна доставка на суму менше ніж 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень.

11.4.2. Якщо оголошена вартість відправлення становить менше ніж 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень та за одночасного виконання таких умов:

- ✓ Одержувач може назвати номер експрес-накладної;
- ✓ Одержувач може назвати СМС-код⁵, який був надісланий на номер телефону, що зазначений в полі експрес-накладної «Телефон» у блоці «Одержувач».

11.5. Для отримання грошового переказу на будь-яку суму необхідно показати документ, що посвідчує особу, відповідно до переліку, вказаного в пп. 11.2.1 – 11.2.6 цих Умов.

11.6. У разі відправки грошового переказу в сумі 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень і більше, необхідно надати документ, що посвідчує особу, відповідно до переліку, вказаного в пп. 11.2.1 – 11.2.6 цих Умов.

11.7. Фізичній особі, не вказаній в експрес-накладній як Одержувач, і за відсутності замовленої додаткової послуги «Доставка особисто в руки» – надати представнику ТОВ «Нова пошта» номер експрес-накладної та один із таких пакетів документів:

11.7.1. Відповідно оформлену довіреність і документ, який посвідчує особу згідно з довіреністю (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон).

11.7.2. Відповідно оформлену довіреність і документ, який посвідчує особу згідно з довіреністю, перелік яких зазначено в пп.11.2 і 11.3, окрім картки Клієнта пластикового або електронного формату (для відправлень оголошеною вартістю менше ніж 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень).

11.7.3. Одночасно надати паспорт громадянина України / паспорт громадянина України для виїзду за кордон, що підтверджує особу Одержувача, вказану в експрес-накладній, і власний документ, що посвідчує особу відповідно до переліку, який зазначено в пп. 11.2 і 11.3, окрім картки Клієнта пластикового або електронного формату, та номер експрес-накладної (для

⁵ Можливість видачі за СМС-кодом надається Одержувачу один раз на експрес-накладну.

відправлень оголошеною вартістю менше ніж 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень).

11.7.4. Надати документ, що підтверджує ступінь споріднення, якщо фізична особа – близький родич Одержувача:

✓ чоловік/дружина надає свій паспорт громадянина України (з відміткою про шлюб) / паспорт громадянина України для виїзду за кордон і паспорт громадянина України (з відміткою про шлюб) / паспорт громадянина України для виїзду за кордон Одержувача, зазначеного в експрес-накладній;

✓ батько/мати надає свій паспорт громадянина України (з відміткою про ступінь родинного зв'язку) для відправлень оголошеною вартістю менше ніж 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень.

Якщо Одержувач згідно з експрес-накладною – заміжня жінка, а в паспорті родича (чоловіка, батька, матері) вказано її дівоче прізвище, то додатковим документом є свідоцтво про шлюб або паспорт громадянина України Одержувача, зазначеного в експрес-накладній.

11.7.5. Без документів, що підтверджують особу Одержувача, відправлення можливо отримати відповідно до вимог п. 11.4 цих Умов.

11.8. Одержувач в особі представника Клієнта юридичної особи та фізичної особи-підприємця надає представнику ТОВ «Нова пошта» картку ідентифікації Бізнес-клієнта⁶ (для отримання відправлень оголошеною вартістю менше ніж 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень) або документ і оригінал довіреності, що містить обов'язкові реквізити відповідно до вимог ТОВ «Нова пошта». Довіреність надається представником Клієнта під час першого візиту у відділення, з наступного візиту і до кінця терміну дії довіреності представнику достатньо пред'явити документ, що посвідчує його особу та який зазначено у довіреності:

- ✓ паспорт громадянина України;
- ✓ паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- ✓ посвідчення водія, видане в Україні (для відправлень оголошеною вартістю менше ніж 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень).

Оригінали довіреностей, надані представнику ТОВ «Нова пошта», не повертаються представникам Клієнтів.

11.9. Сплатити залежно від форми розрахунку представнику ТОВ «Нова пошта» кошти за надані послуги.

12. УМОВИ ДОСТАВКИ ВІДПРАВЛЕННЯ ДО АДРЕСИ ОДЕРЖУВАЧА

12.1. Готовність Одержувача або його представника одержати відправлення за адресою доставки впродовж робочого дня (або у відповідний інтервал часу, на який замовлено доставку) та за спеціальним графіком у вихідні та святкові дні. Графік роботи розміщено на [Сайті](#).

12.2. Правильна адреса та актуальний номер мобільного телефону Одержувача (вказані Відправником).

12.3. Представник ТОВ «Нова пошта» має можливість дістатися пішки до адреси Одержувача (для відправлення вагою не більше ніж 30 кг).

12.4. Є можливість під'їхати автомобілем ТОВ «Нова пошта» до адреси Одержувача (для відправлення вагою більше ніж 30 кг).

⁶ У випадку відсутності картки Бізнес-клієнта, отримання відправлень відбувається за кодом СМС-повідомлення (для відправлень оголошеною вартістю менше ніж 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень).

12.5. Якщо вага відправлення становить більше ніж 30 кг і не замовлено додаткову послугу «Підйом на поверх», то Одержувач самостійно забезпечує вивантаження відправлення з кузова автомобіля ТОВ «Нова пошта».

12.6. Якщо замовлено додаткову послугу «Підйом на поверх», то доставка відправлення здійснюється лише до дверей Одержувача (квартири, офісу, складу). Переміщення відправлення по приміщенню Одержувача або між поверхами представник ТОВ «Нова пошта» не виконує.

12.7. Під час видачі відправлень за адресою, якщо не замовлено послугу «Доставка особисто в руки» та оголошена вартість відправлення становить менше ніж 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень, відправлення видається особі, яка перебуває за адресою, зазначеною в експрес-накладній.

12.8. Під час видачі відправлень за адресою, якщо замовлено послугу «Доставка особисто в руки» або оголошена вартість відправлення становить більше ніж 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень, відправлення видається лише після надання представнику ТОВ «Нова пошта» одного з документів, що підтверджує особу Одержувача, зазначену в експрес-накладній:

- ✓ паспорт громадянина України;
- ✓ тимчасове посвідчення громадянина України;
- ✓ паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- ✓ паспорт іноземного громадянина, у якому відомості про особу вказані кирилицею та/або латиницею. У разі використання іншої абетки – надає апостиль (офіційний переклад паспорта українською мовою).

12.9. У громадських місцях видача відправлень фізичній особі, фізичній особі-підприємцю або представнику юридичної особи здійснюється лише після надання представнику ТОВ «Нова пошта» одного з документів, що підтверджує особу Одержувача, зазначену в експрес-накладній:

- ✓ паспорт громадянина України;
- ✓ тимчасове посвідчення громадянина України;
- ✓ паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- ✓ паспорт іноземного громадянина, у якому відомості про особу вказані кирилицею та/або латиницею. У разі використання іншої абетки – надає апостиль (офіційний переклад паспорта українською мовою).

Якщо оголошена вартість відправлення менше ніж 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень, то видача відправлення у громадських місцях здійснюється на підставі таких документів:

- ✓ посвідчення водія, виданого в Україні;
- ✓ пенсійного посвідчення;
- ✓ військового квитка;
- ✓ або одного з документів відповідно до п. 12.9 цих Умов.

12.10. Доставка відправлення здійснюється представником ТОВ «Нова пошта», якщо Одержувач є платником послуг:

- ✓ за готівковою формою розрахунку на умовах, що загальна сума до сплати не більше ніж 50 000 (п'ятдесят тисяч) гривень за однією експрес-накладною,

- ✓ за безготівковою формою розрахунку,

або платником послуг є Відправник.

12.11. Час перебування представника ТОВ «Нова пошта» за адресою Одержувача не повинен перевищувати 15-ти хвилин.

12.12. За однією експрес-накладною можливість перенесення дати доставки відправлення на адресу обмежена строком до 5-ти робочих днів. Якщо відправлення не отримано Одержувачем протягом 5-ти робочих днів, то воно буде переміщено у найближче відділення.

13. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ

13.1. Додаткова послуга – послуга, що надається до основної послуги за додаткову плату. До додаткових послуг ТОВ «Нова пошта» належать:

13.1.1 «Виклик машини»⁷ передбачає надання Відправнику на обумовлений час відповідного транспортного засобу під завантаження.

13.1.2 «Зберігання» передбачає, що відправлення зберігається у відділенні впродовж 25-ти робочих днів відділення⁸ (але не менше 30 календарних днів) із дня надходження у відділення Одержувача. Впродовж 5-ти робочих днів відділення, з урахуванням дня надходження відправлення у відділення Одержувача, відправлення зберігається без додаткових платежів. За зберігання відправлення з 6-го робочого дня відділення нараховується плата за зберігання. Якщо впродовж 25-ти робочих днів відділення (але не менше 30 календарних днів) відправлення не було затребуване Одержувачем або Відправником, то таке відправлення вважається незатребуваним, а відповідальність ТОВ «Нова пошта» перед Відправником та Одержувачем за збереження відправлення припиняється. ТОВ «Нова пошта» має право розпорядитися таким відправленням на власний розсуд, зокрема для компенсації вартості послуг зберігання та транспортування цього відправлення.

13.1.3 «Грошовий переказ»⁹ передбачає контроль переказу Одержувачем коштів за відправлення Відправнику. Послуга надається фінансовою установою-партнером відповідно до договору про спільну діяльність. «Грошовий переказ» можливо відправити/одержати лише у національній валюті.

13.1.4 «Зворотна доставка документів» передбачає повернення Відправнику документів, перелік яких заздалегідь погоджено з Одержувачем. Забір документів може здійснюватися в Одержувача під час передачі відправлення або в інший день залежно від можливості їх надання. Забір документів є необов'язковою умовою видачі відправлення Одержувачеві, тобто відправлення передається Одержувачу навіть за відсутності в нього документів зворотної доставки. Експрес-накладна з додатковою послугою «Зворотна доставка документів» оформляється залежно від дати та часу надання документів для відправки.

13.1.5 «Зворотна доставка підтипів документів» передбачає повернення Відправнику тих підтипів документів (довіреність, експрес-накладна з печаткою або без печатки, товаро-транспортна накладна державного зразка з печаткою або без печатки, видаткова накладна з печаткою або без печатки), які були вказані під час оформлення відправлення. Забір документів здійснюється в Одержувача під час передачі відправлення. За замовчуванням забір документів є обов'язковою умовою видачі відправлення Одержувачу, при цьому представник ТОВ «Нова пошта» сповіщає про будь-яку нестандартну ситуацію Відправника та очікує його вказівки для подальших дій.

13.1.6 «Зворотна доставка товару» передбачає повернення товару Відправникові від

⁷ Додаткова послуга з 01.08.2017 недоступна для підключення, окрім Клієнтів, які раніше користувалися цією послугою.

⁸ Робочий день відділення – це день, в який відділення обслуговує Клієнтів відповідно до встановленого графіку роботи, окрім неділі та святкових днів.

⁹ Детально ознайомитись з умовами здійснення грошового переказу можна за посиланням https://novaposhta.ua/money_order

Одержувача. Забір товару за цією замовленою додатковою послугою не є обов'язковою умовою видачі відправлення Одержувачеві, тобто відправлення передається Одержувачу навіть за відсутності в нього товару для зворотної доставки. ТОВ «Нова пошта» не ідентифікує товар зворотної доставки згідно з описом в експрес-накладній.

13.1.7 «Контроль оплати» передбачає контроль переказу коштів Одержувачем за відправлення Відправнику в розмірі, вказаному у відповідній експрес-накладній. Замовником послуги може бути суб'єкт господарювання за наявності укладеного із фінансовою установою-партнером ТОВ «ПОСТ ФІНАНС» договору¹⁰.

13.1.8 «Контроль підпису документів» передбачає повернення Відправнику документів, які були підписані Одержувачем під контролем представника ТОВ «Нова пошта». Послуга надається Замовнику за наявності договору (угоди) про надання послуги.

13.1.9 «Доставка в мережі супермаркетів» передбачає доставку відправлень у торгові центри, універсальні магазини самообслуговування (супермаркети, гіпермаркети тощо). Перелік Одержувачів за цією послугою, строки доставки відправлень та інші умови надання послуги зазначені на Сайті.

13.1.10 «Локал експрес» – послуга передбачає здійснення доставки відправлення протягом поточного дня в межах одного міста і в певні часові інтервали. Послуга доступна для замовлення бізнес-клієнтам за типом основної послуги: «Адреса-Адреса» і «Адреса-Відділення». Забір відправлення за адресою здійснюється за умови сформованих не менше 5-ти (п'яти) експрес-накладних. Послуга надається Замовнику за наявності договору (угоди) про надання послуги. Детальна інформація розміщена на [Сайті](#).

13.1.11 «Доставка особисто в руки» передбачає видачу відправлення лише особі, яка зазначена Одержувачем в експрес-накладній. Замовити послугу може тільки Відправник для відправлень за одним із типів основної послуги: «Адреса – Адреса» або «Відділення – Адреса». ТОВ «Нова пошта» не несе відповідальності за вручення відправлення неналежному Одержувачу, якщо Відправник зазначив неправильну або неповну інформацію про Одержувача.

13.1.12 «Контроль поштучної передачі» передбачає контроль представником ТОВ «Нова пошта» процесу розпакування та передачу згідно з видатковою накладною кожної одиниці відправлення Одержувачу. Послуга надається Замовнику за наявності договору (угоди) про надання послуги.

13.1.13 «Онлайн-кредит» передбачає можливість надіслати відправлення з кредитними документами та гарантовано отримати їх зворотною доставкою після підписання Одержувачем. Послуга надається Замовнику за наявності договору (угоди) про надання послуги.

13.1.14 «Пакування» передбачає розміщення відправлення в найпридатнішому виді упаковки, який забезпечить його надійне перевезення, складування, зберігання та захист. Відправлення пакується в упаковку із запропонованого асортименту ТОВ «Нова пошта».

13.1.15 «Пакування з поверненням» передбачає розміщення відправлення в багаторазовій тарі, яка використовується для транспортування з моменту оформлення відправлення до моменту вручення відправлення Одержувачу. Багаторазова тара є власністю ТОВ «Нова пошта» та не передається у власність третім особам. Послуга надається тільки у вантажних відділеннях.

13.1.16 «Палетування» передбачає формування палети представниками ТОВ «Нова пошта».

¹⁰ Договір про надання послуг з переказу коштів укладається суб'єктом господарювання з фінансовою установою-партнером ТОВ «ПОСТ ФІНАНС». ТОВ «ПОСТ ФІНАНС» та ТОВ «Нова пошта» співпрацюють між собою згідно договору про спільну діяльність.

Формування палети – це надання піддона, укладання на нього відправлень, згрупування їх у єдине ціле та фіксація на піддоні за допомогою стрейч-плівки або іншого матеріалу. Послуга надається тільки у вантажних відділеннях.

13.1.17 «Переадресування» передбачає зміну адреси доставки вже оформленого відправлення в межах одного населеного пункту або ж в межах країни. Замовником послуги може бути, як Відправник, так і Одержувач. Послуга для одного відправлення може бути замовлена лише один раз. Послуга не надається за умовами переадресування до поштомата.

13.1.18 «Підйом на поверх» передбачає підйом відправлення на поверх під час доставки до адреси Одержувача. Фактична вага одного місця відправлення не повинна перевищувати 100 кг, а відстань від місця паркування автомобіля ТОВ «Нова пошта» до будівлі – 50 м. Замовити послугу може Відправник під час оформлення відправлення. Якщо вага відправлення за однією експрес-накладною становить не більше ніж 30 кг (фактичної або об'ємної ваги, визначеної за більшим значенням), то послуга надається без додаткової оплати, без попереднього замовлення і незалежно від поверху Одержувача.

13.2. «Повернення відправлення» - послуга, що передбачає повернення відправлення Відправнику на підставі заяви про повернення відправлення або на певних умовах співпраці з Клієнтом. Послуга тарифікується відповідно до тарифів на доставку документів, посилок, вантажів, шин-дисків і палет, які розміщені на Сайті.

Автоматичне повернення відправлень передбачає встановлення індивідуальних строків зберігання незатребуваних відправлень у відділенні (впродовж 25-ти робочих днів відділення із дня надходження відправлення у відділення Одержувача) та забезпечує автоматичне повернення відправлень Відправнику після закінчення строку індивідуального зберігання. Замовити автоматичне повернення відправлень може Відправник за наявності договору (угоди) про надання послуг. У разі доставки відправлень в поштомати передбачено автоматичне повернення відправлень (за замовчуванням) 5-го робочого дня зберігання (без врахування неділі та святкових днів).

Часткове повернення надає можливість Одержувачу отримати частину товарів відправлення та повернути другу частину відправлення Відправнику. Надається Одержувачу у відділенні за умови наявності маркування товару (найменування, артикулу) та видаткової накладної (яка містить у собі перелік найменувань товару у відправленні). Замовити часткове повернення може Відправник за наявності договору (угоди) про надання послуг при формуванні експрес-накладної в особистому кабінеті чи за допомогою API з одночасним замовленням додаткової послуги «Контроль оплати» або «Грошовий переказ».

13.3. «Пункт передачі» – послуга, не пов'язана з перевезенням, передбачає можливість залишити відправлення в будь-якому відділенні ТОВ «Нова пошта» з подальшою передачею відправлення Одержувачу в цьому ж відділенні. Починаючи з 6-го робочого дня відділення, з врахуванням дня передачі відправлення до відділення, нараховується плата за зберігання. Якщо впродовж 25-ти робочих днів відділення (але не менше 30 календарних днів) відправлення не було затребуване Одержувачем або Відправником, то таке відправлення вважається незатребуваним, а відповідальність ТОВ «Нова пошта» перед Відправником та Одержувачем за збереження відправлення припиняється. ТОВ «Нова пошта» має право розпорядитися таким відправленням на власний розсуд, зокрема для покриття витрат, пов'язаних із наданням послуг і зберігання відправлення.

13.4. «Надійна покупка»¹¹ – послуга передбачає надання інформації (статусів) фінансовому партнеру про відправлення при замовленні послуги для онлайн сервісів на сайтах партнерів.

¹¹ Детально ознайомитись з умовами та партнерами послуги можна за посиланням https://novaposhta.ua/nadiina_pokupka

Фінансовий партнер акумулює сплачені кошти за відправлення Одержувачем до моменту отримання відповідної інформації (статусу) про відправлення для подальшого перерахунку коштів Відправнику або їх повернення Одержувачу. Послуга надається для відправлень до 30 кг за типом основної послуги «Відділення-Відділення» без можливості замовити додаткові послуги «Переадресування», «Грошовий переказ», «Контроль оплати». ТОВ «Нова пошта» співпрацює з партнерами згідно укладених договорів.

13.5. «Міжнародна експрес-доставка»¹² передбачає надання комплексу послуг, пов'язаних з міжнародною експрес-доставкою відправлень з/на територію України. Послуга надається ТОВ «Нова Пошта Інтернешнл» на підставі укладених договорів з ТОВ «Нова Пошта».

13.6. «Фулфілмент» - передбачає надання комплексу послуг із складського зберігання, пакування, перепакування, маркування відправлень тощо. Послуга надається ТОВ «Нова Пошта Логістик» на підставі укладених договорів з ТОВ «Нова пошта».

13.7. «Авіадоставка» - передбачає швидку доставку відправлень по Україні авіаційним транспортом. Додаткова послуга доступна до замовлення у відділеннях ТОВ «Нова Пошта» відповідно до переліку населених пунктів розміщених на [Сайті](#).

14. СЕРВІСИ

14.1. «Прикладний програмний інтерфейс» (від англ. Application programming interface – API) – набір зручних функцій та інструментів, що дає можливість отримати доступ до будь-якого сервісу для отримання потрібних даних, швидко інтегрувати логістичні процеси в будь-який бізнес і є єдиною точкою входу для всіх Клієнтів та сервісів. API призначений для автоматизації роботи Клієнта з компанією. При використанні API, Клієнт погоджується з [Правилами](#), що розміщені на Сайті.

14.2. «Особистий кабінет» – персональна сторінка, вхід на яку здійснюється через офіційний сайт ТОВ «Нова пошта» та за допомогою якої Клієнт має можливість самостійно створювати експрес-накладні, замовляти додаткові послуги тощо. При використанні особистого кабінету Клієнт погоджується з [Правилами](#), що розміщені на Сайті.

14.3. «Мобільний додаток» – програмний інструмент швидкого доступу до інформації про перевезення відправлень, який працює на смартфонах з операційними системами Android і iOS. Програма надає можливість в зручній формі створити експрес-накладну, знайти найближче відділення, обчислити вартість відправлення, відслідкувати його місцезнаходження, викликати кур'єра на зручний час тощо. При використанні мобільного додатку Клієнт погоджується з [Правилами](#), що розміщені на Сайті.

14.4. «Відновлення номера експрес-накладної» – сервіс, що передбачає повідомлення номера експрес-накладної Одержувачу або Відправнику після його звернення у відділення ТОВ «Нова пошта». Послуга надається за умови надання документів, зазначених у п. 11.2 цих Умов.

14.5. «Відстеження відправлення» – сервіс, що передбачає можливість відстежити за номером експрес-накладної місцезнаходження відправлення. Скористатися сервісом можна на Сайті або за допомогою мобільного додатка.

14.6. «Доставка в часові інтервали» – сервіс, що передбачає доставку відправлень у зручний для Одержувача проміжок часу.

14.7. «Доставка у вихідний день» – сервіс, що передбачає доставку відправлень у суботу за адресою Одержувача. Перелік міст, у які здійснюється суботня доставка, визначає ТОВ «Нова

¹² Детально ознайомитися з умовами надання послуги можна за посиланням https://novaposhta.ua/international_delivery

пошта».

14.8. «Огляд відправлення» – сервіс, надає можливість Одержувачу у відділенні, скориставшись спеціально відведеним столом, або за адресою розкрити упаковку відправлення та перевірити його вміст. Процес огляду відправлення не повинен перевищувати 5-ти хвилин на одне відправлення. ТОВ «Нова Пошта» не надає на огляд відправлення, якщо це передбачено договором з Відправником. Під час огляду відправлення забороняється:

- ✓ Підключати прилади, носії інформації або механізми, які не є частиною відправлення (за винятком сім-карток, навушників, елементів живлення, флеш-накопичувача (з метою перевірки дефектів матриці телевізорів)).

- ✓ Використовувати витратні матеріали, що є у відправленні (наприклад, розпилювати тестові флакони парфумерії).

- ✓ Використовувати вміст відправлення із власними речами Одержувача, зокрема носіями інформації (заборонено підключати, зчитувати, копіювати).

- ✓ Заливати паливно-мастильні матеріали або інші рідини у відправлення, які передбачають їх використання.

- ✓ Встановлювати паролі на електроприлади, які передбачають таку функцію (телефони, планшети, комп'ютери або ноутбуки).

- ✓ Зривати з упаковки та відправлень заводські, рекламні та інформаційні наклейки (за винятком наклейок, розміщених на упаковці комп'ютерної, електронної та оптичної продукції в місцях її відкривання).

- ✓ Відкривати відправлення в упаковках, які мають такі методи контролю першого розкриття (дозволяється проводити тільки зовнішній огляд на відсутність пошкоджень):

- пломби-індикатори (прошивка нитками на мішках; металеві або паперові пломби на банках, перфорації на горловині кришок на ємностях з рідиною тощо);

- термозбіжна плівка (за винятком комп'ютерної, електронної, оптичної продукції та аксесуарів, що входять до їх вмісту) – це різновид пакувальних плівок, особливістю яких є здатність скорочуватися під впливом температури і приймати форму пакувального виробу;

- блістерна упаковка – це контейнер або футляр, що штампується, повторюючи форму та розміри предмета, розміщеного всередині або створює ємність, необхідну для розміщення товару, який виготовляється із термостійкого пластику та може мати жорстку поліграфічну, металеву чи пластикову підкладку;

- ламіновано-поліетиленова упаковка – це упаковка, у якій два і більше шарів плівки поєднані в один під дією високих температур, нанесеного клею або розчинника.

- ✓ Розбирати відправлення, крім випадків, що передбачають встановлення сім-картки або елементів живлення без використання інструмента, який не входить в комплект пристрою.

- ✓ Проводити огляд відправлення за межами відділення (для відправлень, адресованих до відділень).

У разі адресної доставки також забороняється:

- розбирати обрешетування, в яке запаковане відправлення;

- підключати портативну, побутову техніку до електромережі (дозволяється проводити огляд на відсутність зовнішніх дефектів і механічних пошкоджень відправлення).

У разі порушення цих умов огляду, відправлення не підлягає поверненню.

14.9. «Інформування» – сервіс, що передбачає інформування Одержувача та Відправника про прибуття, час доставки та зберігання відправлення. Сервіс надається у форматі СМС-повідомлення, телефонного дзвінка або електронного листа на підставі договірних відносин із ТОВ «Нова пошта». Зміни налаштувань сервісу «Інформування» стосуються всіх відправлень, за якими Клієнт зазначений Відправником або Одержувачем в експрес-накладній.

14.9.1. Якщо відправлення прибуло у відділення й оголошена вартість відправлення 15 000 (п'ятнадцять тисяч) гривень і більше, то для Одержувача в тексті СМС-повідомлення про прибуття відправлення не вказується номер експрес-накладної.

14.9.2. Якщо на одного Одержувача прибуло в один день більше ніж 5 відправлень, оформлених різними експрес-накладними, то в СМС-повідомленні номер експрес-накладної не вказується.

14.10. «Зміна даних» надає можливість Відправнику змінити дані, що зазначені в експрес-накладній, від моменту її створення до моменту отримання відправлення Одержувачем. Замовити [сервіс](#) можливо у відділенні або персонального менеджера шляхом надання оформленої [заяви](#) на зміну даних, що розміщена на Сайті; шляхом самостійного внесення змін в особистому кабінеті / мобільному додатку / API; зателефонувавши до контакт-центру. Сервіс недоступний для замовлення в день доставки відправлення на адресу Одержувача. Відправник надає свою згоду ТОВ «Нова пошта» та оператору, який надає Відправнику телекомунікаційні послуги, щодо отримання/надання інформації про факт встановлення переадресації дзвінків та заміни сім-картки по номеру, що зазначений Відправником у відповідній експрес-накладній.

НАЛЕЖНА УПАКОВКА

Для забезпечення цілісності відправлення під час перевезення необхідно правильно запакувати його, скориставшись додатковою послугою «Пакування» у відділенні або самостійно. Використовуючи власну упаковку, Відправнику обов'язково необхідно дотримуватись таких правил:

- ✓ використовувати коробки лише з цупкого гофрованого картону;
- ✓ на коробці не має бути випуклих поверхонь, вм'ятин, розривів, щілин;
- ✓ якщо вміст коробки/обрешетування не зафіксовано всередині, обов'язково застосовується наповнювач;
- ✓ на поверхні коробки не має бути вологих або жирних плям;
- ✓ упаковка зі звичайного картону (не гофрованого) не є придатною для пакування;
- ✓ крихкі відправлення обов'язково з пом'якшувальним матеріалом;
- ✓ при обрешетуванні використовувати дерев'яні рейки шириною не менше ніж 5 см, товщиною не менше ніж 2 см, які міцно скріплені між собою, місця дотику обрешетування та відправлення перекладено ущільнювальним матеріалом товщиною не менше ніж 0,5 см.

Упаковка має забезпечувати захист від пошкоджень не лише власного вмісту, а й вмісту сусідніх відправлень, з якими буде контактувати запаковане відправлення.

№ з/п	Опис відправлень	Упаковка Відправника	Упаковка ТОВ «Нова пошта»***	Приклади відправлень
1	Автомобільні глушники	гофрокартон + стрейч-плівка	гофрокартон + стрейч-плівка	глушник, каталізатор, резонатор
2	Автомобільні номери, прокладка для автомобіля	листовий пінопласт + гофрокартон + стрейч-плівка	листовий пінопласт + гофрокартон + стрейч-плівка	автомобільні номери, прокладка для двигуна автомобіля
3	Автомобільні підкрилки	стрейч-плівка	стрейч-плівка	автомобільні підкрилки
4	Автомобільні фари	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка	повітряно-пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка	автомобільні фари
5	Акваріуми	пом'якшувальний матеріал + обрешетування	повітряно-пухирчаста плівка + обрешетування**	акваріуми
6	Автомобільні бампери без упаковки	стрейч-плівка + обрешетування	стрейч-плівка + обрешетування**	бампери до легкових автомобілів
7	Автомобільні бампери в заводській картонній упаковці	без упаковки	не допаковується	бампери до легкових автомобілів
8	Біметалеві радіатори, сейфи, драбини	гофрокартон + стрейч-плівка	гофрокартон + стрейч-плівка	металеві радіатори, сейфи, драбини
9	Будівельні матеріали (м'які)	якщо відправлення менше ніж 65×35×40 см - гофрокартонна коробка. Якщо більше 65×35×40 см: 1) гофрокартонна коробка; 2) мішок;	фірмова гофрокартонна коробка. Якщо відправлення не вміщається у фірмову гофрокартонну коробку: 1) мішок; 2) стрейч-плівка	фасадний утеплювач, поролон, утеплювач підлоги

		3) стрейч-плівка		
10	Ватяні та дитячі безкаркасні матраци	якщо відправлення менше ніж 65×35×40 см - гофрокартонна коробка. якщо більше 65×35×40 см: 1) гофрокартонна коробка; 2) мішок; 3) стрейч-плівка	фірмова гофрокартонна коробка. Якщо відправлення не вміщається у фірмову гофрокартонну коробку: 1) мішок; 2) стрейч-плівка	ватяний матрац, дитячий односпальний матрац
11	Велика побутова техніка в заводській картонній упаковці	фанерна упаковка	фанерна упаковка; у разі відсутності фанерної упаковки – не допаковується	холодильники, пральні машини, плити, духові шафи, бойлери
12	Велика побутова техніка в заводській поліетиленовій упаковці	1) фанерна упаковка; 2) гофрокартон + стрейч-плівка	1) фанерна упаковка; 2) гофрокартон + стрейч-плівка	холодильники, пральні машини, плити, духові шафи
13	Велика побутова техніка без заводської упаковки	обрешетування + пом'якшувальний матеріал	обрешетування**	холодильники, пральні машини, плити, бойлери, духові шафи
14	Вело-/мототехніка без упаковки	обрешетування	обрешетування**	велосипеди, мопеди, скутери, квадроцикли
15	Велосипеди в заводській картонній упаковці	без упаковки	не допаковується	велосипеди
16	Взуття без упаковки	гофрокартонна коробка	фірмова гофрокартонна коробка	туфлі без упаковки
17	Взуття в спеціальній картонній коробці	стрейч-плівка	стрейч-плівка	чоботи у фірмовій коробці

18	Вироби з металу, пластику, каменю, граніту, запчастини не більше ніж 30 кг*	якщо відправлення менше ніж 65×35×40 см - гофрокартонна коробка з наповнювачем. Якщо більше 65×35×40 см - гофрокартон + стрейч-плівка	повітряно-пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка. Якщо відправлення не вміщається у фірмову гофрокартонну коробку - гофрокартон + стрейч-плівка	металеві запчастини, пластикові вироби
19	Відправлення пласке та довге вагою більше ніж 30 кг* або відправлення з випнутими частинами вагою більше ніж 30 кг*	обрешетування	обрешетування**	плити з каменю, мармуру, граніту, сланцю і т. д
20	Відправлення з декоративним покриттям	гофрокартон + стрейч-плівка	гофрокартон + стрейч-плівка	плінтуси, багети
21	Вогнегасники не більше ніж 30 кг*	якщо відправлення менше ніж 65×35×40 см - гофрокартонна коробка. Якщо більше 65×35×40 см - гофрокартон + стрейч-плівка	фірмова гофрокартонна коробка. Якщо відправлення не вміщається у фірмову гофрокартонну коробку - гофрокартон + стрейч-плівка	вогнегасники, боксерські груші
22	Вогнегасники більше ніж 30 кг*	обрешетування	обрешетування**	вогнегасники, боксерські груші
23	Вудки	гофрокартонний тубус; гофрокартон + стрейч-плівка	фірмовий гофрокартонний тубус; гофрокартон + стрейч-плівка	вудки, спінінги
24	Двері міжкімнатні без скляних елементів і фурнітури	1) фанерна упаковка; 2) гофрокартон + стрейч-плівка	1) фанерна упаковка; 2) гофрокартон + стрейч-плівка	двері дерев'яні, двері з мдф/дсп
25	Диски легкосплавні для легкових автомобілів та мотоциклів, шини з легкосплавними дисками в зборі	якщо відправлення менше ніж 65×35×40 см - повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка.	фірмова гофрокартонна коробка + повітряно-пухирчаста плівка. Якщо відправлення не вміщається у фірмову гофрокартонну коробку	диски, шини з дисками

		Якщо більше 65×35×40 см - повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартон + стрейч-плівка	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартон + стрейч-плівка	
26	Диски автомобільні сталеві, автомобільні колеса в зборі	без упаковки	не допаковується	диски автомобільні для легкових автомобілів
27	Диски для с/г техніки, вантажних автомобілів, шини для с/г техніки	без упаковки	не допаковується	диски автомобільні для вантажівок, с/г техніки
28	Дитячі коляски, інвалідні візки без упаковки	гофрокартон + стрейч-плівка	гофрокартон + стрейч-плівка	дитячі коляски, інвалідні візки
29	Дитячі коляски, інвалідні візки в заводській картонній упаковці	без упаковки	не допаковується	дитячі коляски, інвалідні візки
30	Документи	картонний конверт; поліетиленовий пакет	фірмовий картонний конверт; фірмовий поліетиленовий пакет	документи
31	Дошка для прасування або відправлення з випнутими частинами вагою не більше ніж 30 кг*	якщо відправлення менше ніж 65×35×40 см - гофрокартонна коробка. якщо більше 65×35×40 см - гофрокартон + стрейч-плівка	фірмова гофрокартонна коробка. якщо відправлення не вміщається у фірмову гофрокартонну коробку - гофрокартон + стрейч-плівка	дошка для прасування
32	Дрібна побутова техніка, електроніка в заводській блістерній упаковці	гофрокартонна коробка	фірмова гофрокартонна коробка	флешки, навушники, мишки
33	Дрібна та середня побутова техніка без упаковки	повітряно- пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка	повітряно- пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка	кухонна, офісна, фото- та аудіотехніка
34	Дрібна та середня побутова техніка в заводській картонній упаковці	стрейч-плівка	стрейч-плівка	кухонна, офісна, фото- та аудіотехніка

35	Друкована продукція вагою більше ніж 1 кг*	гофрокартонна коробка	фірмова гофрокартонна коробка	газети, журнали, офісний папір
36	Друкована продукція вагою не більше ніж 1 кг*	поліетиленовий пакет; гофрокартонна коробка	фірмовий поліетиленовий пакет; фірмова гофрокартонна коробка	зошити, книги, записники
37	Інструменти в заводській упаковці	гофрокартон + стрейч-плівка	гофрокартон + стрейч-плівка	набори інструментів
38	Кабельно-провідникова продукція	гофрокартонна коробка	1) фірмова гофрокартонна коробка; 2) не допаковується, якщо не вміщується в коробку	кабель, провід, канат, трос, гофротруба
39	Карнизи, металопрофіль, короб пластиковий	гофрокартон + стрейч-плівка	гофрокартон + стрейч-плівка;	карнизи, металопрофіль, короб пластиковий
40	Картини, ікони шириною не більше ніж 50 см і довжиною о не більше ніж 100 см	листовий пінопласт + гофрокартон + стрейч-плівка	листовий пінопласт + гофрокартон + стрейч-плівка	картини, ікони завширшки до 50 см і завдовжки до 100 см
41	Картини, ікони довжиною більше ніж 100 см	обрешетування	обрешетування**	картини, ікони завдовжки понад 100 см
42	Керамічна мийка без упаковки	якщо відправлення менше ніж 65×35×40 см - повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка. Якщо більше 65×35×40 см - обрешетування	повітряно-пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка; Якщо відправлення не вміщається у фірмову гофрокартонну коробку - обрешетування**	керамічна мийка
43	Комплектуючі меблів (фактичною вагою не більше ніж 30 кг* і завдовжки не більше ніж 100 см) у заводській гофрокартонній коробці	без упаковки	не допаковується	полиця в заводській картонній упаковці

44	Крихкі вироби з пластику, кераміки, гіпсу, глини, порцеляни, скла тощо вагою не більше ніж 30 кг*	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка (за потребою з наповнювачем)	повітряно-пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка (за потребою з наповнювачем)	статуетки, сувеніри, автомобільні фари, посуд
45	Крихкі вироби з пластику, кераміки, гіпсу, глини, порцеляни, скла тощо вагою більше ніж 30 кг*	повітряно-пухирчаста плівка + обрешетування	повітряно-пухирчаста плівка + обрешетування**	скульптури, акваріуми, сантехніка, керамічна плитка
46	Крісла (у т.ч. автомобільні), стільці	стрейч-плівка + обрешетування	стрейч-плівка + обрешетування**	крісла, стільці, табуретки
47	Ламінат, дошки	гофрокартон + стрейч-плівка	гофрокартон + стрейч-плівка	дошка, рейка, ламінат
48	Лижі (з палками або без), сноуборд (в спеціальному чохлі або без)	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартон + стрейч-плівка	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартон + стрейч-плівка	лижі та лижні палки сноуборд
49	Матраци каркасні	обрешетування	обрешетування**	матрац каркасний
50	Меблі, предмети меблів (окрім скляних меблів)/ комплектуючі меблів без упаковки	гофрокартон + стрейч-плівка	гофрокартон + стрейч-плівка	стіл, тумба, шафа, дивани, ліжка, пуфи, полиці
51	Меблі скляні	повітряно-пухирчаста плівка + обрешетування	повітряно-пухирчаста плівка + обрешетування**	столи, етажерки, тумби
52	Меблі корпусні (в заводській упаковці)	гофрокартон (без пошкоджень) + наявні стяжні елементи (скотч, поліпропіленова стрічка)	гофрокартон + стрейч-плівка (у разі наявних ознак пошкодження заводської упаковки)	шафи, ліжка, тумби, м'які меблі
53	Мобільні телефони, планшети (в заводській упаковці)	гофрокартонна коробка	фірмова гофрокартонна коробка + фірмовий поліетиленовий пакет	мобільні телефони, планшети, електронні книги, GPS- навігатори, цифрові фоторамки

54	Музичні інструменти	якщо відправлення менше ніж 65×35×40 см - повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка. якщо більше 65×35×40 см - повітряно-пухирчаста плівка + обрешетування	повітряно-пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка; Якщо відправлення не вміщається у фірмову гофрокартонну коробку, то повітряно-пухирчаста плівка + обрешетування**	гітари, синтезатори, флейти, дарбуки, барабани.
55	Ноутбук без упаковки	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка	повітряно-пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка для ноутбука	ноутбук без упаковки
56	Ноутбук в заводській упаковці	стрейч-плівка	стрейч-плівка	ноутбук у фірмовій коробці
57	Парфумерія, косметика	повітряно-пухирчаста плівка+ гофрокартонна коробка з наповнювачем	повітряно-пухирчаста плівка+ наповнювач + фірмова гофрокартонна коробка	парфуми, косметика
58	Планшети, DVD- програвачі	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка	повітряно-пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка	ноутбуки, планшети, dvd-програвачі
59	Посуд груповий крихкий в упаковці без перегородок	повітряно-пухирчаста плівка + наповнювач + гофрокартонна коробка	повітряно-пухирчаста плівка + наповнювач + фірмова гофрокартонна коробка	набір бокалів, чашок, чарок
60	Посуд груповий не крихкий	гофрокартонна коробка	фірмова гофрокартонна коробка	каструлі, столові прибори
61	Посуд одиничний крихкий	повітряно-пухирчаста плівка + наповнювач + гофрокартонна коробка	повітряно-пухирчаста плівка + наповнювач + фірмова гофрокартонна коробка	ваза, чашка, бокал
62	Продукти харчування у вакуумній упаковці з терміном придатності понад 30 діб, що не потребують спеціального температурного режиму	гофрокартонна коробка	фірмова гофрокартонна коробка	печиво, цукерки, горіхи

63	Рекламна широкоформатна продукція	якщо відправлення менше ніж 65×35×40 см - гофрокартонна коробка. якщо більше 65×35×40 см: 1) гофрокартонна коробка; 2) стрейч-плівка; 3) банерна тканина; 4) гофрокартон + стрейч-плівка	фірмова гофрокартонна коробка. Якщо відправлення не вміщається у фірмову гофрокартонну коробку: 1) фірмовий гофрокартонний тубус; 2) гофрокартон + стрейч-плівка	банери, плакати, креслення
64	Речі м'які, текстильні вироби, одяг, валізи, сумки (крім виробів у рулонах)	якщо відправлення менше ніж 65×35×40 см - гофрокартонна коробка. якщо більше 65×35×40 см: 1) гофрокартонна коробка; 2) мішок; 3) стрейч-плівка	1) фірмовий поліетиленовий пакет; 2) фірмова гофрокартонна коробка (якщо не вміщаються у фірмовий пакет); 3) фірмовий мішок (якщо не вміщаються у фірмову гофрокартонну коробку); 4) стрейч-плівка	подушки, одяг, тканини
65	Рідини в пластиковій чи металевій тарі, канистри фактичною вагою не більше ніж 10 кг*	стрейч-плівка	стрейч-плівка	рідини, мийні засоби
66	Рідини в пластиковій чи металевій тарі фактичною вагою більше ніж 10 кг*	тільки в заводській упаковці	не допаковується	рідини, мийні засоби
67	Рідини в пляшках, що зверху мають механізм із розпилювачем	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка	повітряно-пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка	спреї, мийні засоби

68	Рідини в поліетиленових пакетах та рідини в гофрокартонних пакетах	стрейч-плівка + повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка	стрейч-плівка + повітряно-пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка	рідини у пакетах (вода, напої)
69	Рідини в скляній тарі	гофрокартонна коробка з наповнювачем (кожен предмет окремо перекладається пом'якшувальним матеріалом, окрім відправлень на палеті)	повітряно-пухирчаста плівка + наповнювач + фірмова гофрокартонна коробка	клей, косметика, напої
70	Відправлення в рулонах не більше ніж 75 кг (в заводській упаковці або без)	гофрокартон + стрейч-плівка	гофрокартон + стрейч-плівка	ковролін, лінолеум, килими
71	Саджанці з твердим стовбуром без горщика і ґрунту	стрейч-плівка + гофрокартонний тубус; гофрокартонна коробка; обрешетування	стрейч-плівка + фірмовий гофрокартонний тубус; фірмова гофрокартонна коробка; обрешетування**	Саджанці кущів та дерев
72	Сантехніка	повітряно-пухирчаста плівка + обрешетування	повітряно-пухирчаста плівка + обрешетування**	ванна, унітаз
73	Світильники люмінесцентні без упаковки	якщо відправлення менше ніж 65×35×40 см - повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка. Якщо більше 65×35×40 см - повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартон + стрейч-плівка	фірмова гофрокартонна коробка + повітряно-пухирчаста плівка. Якщо відправлення не вміщається у фірмову гофрокартонну коробку повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартон + стрейч-плівка	світильники без люмінесцентних ламп всередині
74	Сипучі та сухі суміші (матеріали) в паперовій упаковці (мішках)	поліпропіленовий мішок; стрейч-плівка	фірмовий мішок; стрейч-плівка	цемент, добрива
75	Сітка металева в рулоні	торці обгорнуті в гофрокартон	торці обгорнуті в гофрокартон	сітка типу «рабиця»

76	Скло, дзеркало, лобове скло, вікна, двері зі скляними елементами	стрейч-плівка + обрешетування	стрейч-плівка + обрешетування**	скло лобове, вікна, двері, дзеркало
77	Спортивне знаряддя, спортивний інвентар не більше ніж 30 кг* (без гострих частин та частин, які виступають)*	якщо відправлення менше ніж 65×35×40 см - гофрокартонна коробка. якщо більше 65×35×40 см - повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартон	фірмова гофрокартонна коробка. якщо відправлення не вміщається у фірмову гофрокартонну коробку - повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартон	ролики, ковзани
78	Спортивне знаряддя, спортивний інвентар більше ніж 30 кг*	обрешетування	обрешетування**	тренажери
79	Телевізори та монітори без упаковки з діагоналлю не більше ніж 65 дюймів (без підставки або ніжок)	стрейч-плівка + пінопласт листовий+ гофрокартон (тришаровий)+ стрейч-плівка + маркування «Обережно, крихке»	стрейч-плівка + пінопласт листовий + гофрокартон (тришаровий) + стрейч-плівка + маркування «Обережно, крихке»	телевізори, монітори
80	Телевізори з діагоналлю більше ніж 65 дюймів	обрешетування	обрешетування**	телевізори
81	Телевізор з діагоналлю не більше ніж 65 дюймів і більше в заводській упаковці	пінопласт + гофрокартонна коробка	не допаковується	телевізори
82	Термінали самообслуговування	стрейч-плівка + обрешетування	стрейч-плівка + обрешетування**	кавомати, i-box, термінали
83	Труби та фітинги для внутрішніх та зовнішніх робіт діаметром не більше ніж 110 мм	якщо відправлення менше ніж 65×35×40 см - гофрокартонна коробка. якщо більше 65×35×40 см - гофрокартон + стрейч-плівка	фірмова гофрокартонна коробка. якщо відправлення не вміщається у фірмову гофрокартонну коробку - гофрокартон + стрейч-плівка	труби та фітинги для внутрішніх робіт, діаметром не більше ніж 110 мм
84	Труби та фітинги для внутрішніх та зовнішніх робіт діаметром від 111 мм	якщо відправлення менше ніж 65×35×40 см - гофрокартонна коробка. якщо більше 65×35×40 см - стрейч-плівка	фірмова гофрокартонна коробка або фірмовий гофрокартонний тубус. Якщо відправлення не вміщається у фірмову гофрокартонну коробку або	труби та фітинги діаметром від 111 мм

			фірмовий гофрокартонний тубус - стрейч-плівка	
85	Хвойні дерева	стрейч-плівка + обрешетування	стрейч-плівка + обрешетування**	хвойні дерева
86	Шини (в чистому стані / в заводській упаковці)	без упаковки	не допаковуються	шини
87	Штучні ялинки	гофрокартон + стрейч-плівка	гофрокартон + стрейч-плівка	штучні ялинка, сосна, туя.
88	Ювелірні вироби, дорогоцінне каміння/метали	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка + фірмовий поліетиленовий пакет	повітряно-пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка + фірмовий поліетиленовий пакет	золоті сережки, кільця, ланцюжки та інші прикраси

* Об'ємної чи фактичної ваги на одне місце.

**Мінімальна кількість дерев'яного обрешетування, яку можна замовити, становить 0,5 м³. Вартість додаткової послуги пакування в дерев'яне обрешетування розраховується із застосуванням математичного округлення у більшу сторону, кратно 0,1 м³. Замовити обрешетування можна тільки у вантажних відділеннях ТОВ «Нова пошта».

*** Види упаковки перелічені в певній послідовності щодо використання у разі пакування відправлення у відділенні.