

ЗАГАЛЬНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Загальні умови надання послуг (далі за текстом – Умови) розроблено відповідно до чинного законодавства з метою регулювання процесу надання Товариством з обмеженою відповідальністю «Табата» сукупності послуг, пов'язаних зі організацією перевезення відправлень (далі за текстом – Послуги).
- 1.2. Надавачем послуг є Товариством з обмеженою відповідальністю «ТАБАТА», код ЄДРПОУ 41097541, місцезнаходження: м. Київ, Харківське шосе, 201-203 (далі за текстом – Виконавець).
- 1.3. Замовником послуг Виконавця може бути фізична особа-підприємець, юридична особа (далі за текстом – Замовник). Замовник послуг може бути як Відправником так і Одержувачем, окрім випадків, передбачених договором.
- 1.4. Окремі послуги (сервіси) можуть бути недоступні для надання в окремих регіонах, відділеннях, залежно від характеристик та/або обсягів відправлень та/або вкладень в них, тощо.
- 1.5. Послуги надаються на підставі укладеного між Замовником та Виконавцем договору згідно з Умовами.
- 1.6. Відправлення не може бути прийняте Виконавцем для організації перевезення за межі території України, на тимчасово окуповані території, окремі райони Донецької та Луганської областей (ОРДЛО) - території Донецької і Луганської областей, на якій відповідно до Закону України «Про особливий порядок місцевого самоврядування в окремих районах Донецької та Луганської областей» або іншого нормативно-правового акту запроваджується особливий порядок місцевого самоврядування та до населених пунктів в межах України, на території яких органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження. У випадку помилкового прийняття зазначеного відправлення, воно підлягає поверненню відправнику.
- 1.7. Термінологія:

Відділення – спеціально обладнане приміщення, яке використовується Виконавцем для здійснення своєї господарської діяльності, в тому числі з видачі, приймання відправлень, надання інших додаткових послуг.

Відправлення – вантаж, що зазначений відправником в документах на відправлення та прийнятий Виконавцем у відправника для організації перевезення одержувачу.

Відправник – будь-яка фізична або юридична особа прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) або найменування якої відповідно зазначені у документах на відправлення як «Відправник» та яка безпосередньо або через уповноважену особу надає Виконавцю відправлення для надання послуг.

Одержувач – будь-яка фізична або юридична особа, якій адресовано відправлення шляхом зазначення її відправником як «Одержувач» (прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) або найменування) в документах на відправлення та яка це відправлення приймає безпосередньо або через уповноважену особу.

Документи на відправлення - комплект юридичних документів, складений згідно вимог чинного законодавства України, на підставі яких здійснюють облік, приймання, передавання, перевезення, здавання відправлень та взаємні розрахунки між сторонами.

Незагребуване відправлення – відправлення, яке одержувач не витребував у встановлені строки його зберігання, або від приймання якого одержувач відмовився і яке підлягає поверненню відправнику.

Оголошена цінність - фактична вартість відправлення, указана відправником при оформленні замовлення послуги. Оголошена цінність не повинна перевищувати реальну вартість вантажу та при необхідності має підтверджуватися документально.

Прикладний програмний інтерфейс (далі за текстом – **API** від англ. Application programming interface) – набір функцій та інструментів, що надаються додатком чи операційною системою для обміну інформацією, інтегрування логістичних процесів та призначений для автоматизації роботи Замовника та Виконавця.

Особистий кабінет – розділ Веб-сайту Виконавця, доступ до якого має тільки зареєстрований на цьому Веб-сайті Замовник, що авторизується за допомогою особистих ідентифікаторів доступу до особистого кабінету, у якому розміщуються інформаційні повідомлення, дані про послуги, Замовник має можливість замовляти доступні до замовлення основні, додаткові послуги, створювати документи на відправлення тощо. Перелік можливих функцій особистого кабінету встановлюється Виконавцем.

Мобільний додаток або мобільний застосунок (англ. Mobile app) — програмне забезпечення, призначене для роботи на смартфонах, планшетах та інших мобільних пристроях з операційними системами Android і iOS. Програмне забезпечення надає можливість замовляти, управляти послугами Виконавця в зручній формі. Перелік можливих функцій мобільного додатку встановлюється Виконавцем.

1.8. Послуги Виконавця надаються в наступному форматі:

Відділення – Відділення. Приймання відправлення від відправника Виконавцем здійснюється на відділенні Виконавця. Доставка відправлення одержувачу Виконавцем здійснюється до відділення Виконавця.

Відділення – Адреса. Приймання відправлення від відправника Виконавцем здійснюється на відділенні Виконавця. Доставка здійснюється до адреси одержувача (адресна доставка).

Адреса – Відділення. Приймання відправлення здійснюється на адресі відправника (адресний забір). Доставка Відправлень здійснюється до відділення Виконавця.

Адреса – Адреса. Приймання здійснюється на адресі відправника (адресний забір). Доставка здійснюється до адреси одержувача (адресна доставка).

Відділення як пункт передачі – передбачає, що приймання відправлення у відправника здійснюється на відділенні Виконавця без його подальшого переміщення і доставка відправлення одержувачу здійснюється у цьому ж відділенні Виконавця.

Під поняттям «**Адреса**» мається на увазі точна та повна інформація про розташування місця, в якому буде здійснюватися приймання/доставка відправлення в форматі: назва населеного пункту, номер будівлі, корпусу, номер під'їзду багатоквартирного будинку, номер складу, номер воріт, номер квартири тощо. Адресний забір/доставка здійснюються від/до «перших дверей» на рівні першого поверху без підйому представника Виконавця на поверх.

Під поняттям «**Відділення**» мається на увазі номер та адреса відділення KastaPost згідно даних Виконавця.

1.9. Послуги Виконавця поділяються на основні та додаткові.

Основна послуга – послуга з організації перевезення відправлення. Виконавець забезпечує приймання та доставку відправлень через відділення Виконавця з урахуванням особливостей відправлення.

Додаткова послуг – послуга, що не може бути замовлена окремо від основної послуги та замовляється виключно в якості доповнення до основної. В залежності від послуг, може бути замовлено як одну так і декілька передбачених Виконавцем та доступних для замовлення додаткових послуг.

До додаткових послуг належать:

Адресний забір та/або доставка відправлення - послуга з організації перевезення відправлення, в якій приймання та/або доставка відправлення здійснюється з адреси відправника та/або на адресу одержувача.

Контроль оплати - послуга, що надається суб'єктам господарювання, які додатково до договору про надання послуг Виконавцем уклали договір із фінансовою установою-партнером Виконавця, та полягає у тому, що Виконавець здійснює передачу відправлення одержувачу за умови отримання Виконавцем за допомогою програмно-технічних засобів інформації про оплату вартості відправлення у вказаному відправником розмірі.

Переадресація передбачає зміну адреси та/або формату доставки вже оформленого відправлення. Замовлення послуги може бути здійснене як відправником, так і одержувачем. Послуга доступна для замовлення до моменту доставки одержувачу або повернення відправлення відправнику.

Підйом на поверх - Адресний забір/доставка здійснюються від/до «перших дверей» без підйому представника Виконавця на поверх. Послуга «**Підйом на поверх**» передбачає підйом відправлення на поверх під час доставки до адреси одержувача. Послуга надається за наступних умов: фактична вага кожного відправлення не повинна перевищувати 30 кг. Відстань від місця паркування автомобіля представника Виконавця до будівлі одержувача– 50 м.

Повернення відправлення за рішенням відправника – послуга, що надається відправнику, який відмовився від послуги до моменту доставки відправлення одержувачу, та передбачає повернення відправлення відправнику.

Вартість послуги розраховується згідно діючих тарифів Виконавця станом на дату замовлення відповідної послуги.

ВИДИ ВІДДІЛЕНЬ. ОБМЕЖЕННЯ, ПОВ'ЯЗАНІ З ГАБАРИТАМИ, ВАГОЮ ТА ІНШИМИ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ ВІДПРАВЛЕННЯ

- 1.10. Приймання/видача відправлень у відділенні здійснюється відповідно до ваги та габаритів відправлення відповідно до типу відділення.
- 1.11. Мережа відділень Виконавця – сукупність відділень KastaPost, які поділяються на такі типи:
- Стандартне відділення** – відділення, у якому здійснюється приймання/видача відправлень з фактичною й об’ємною вагою не більше ніж 30 кг (на одне відправлення), з максимальною довжиною по довгій стороні не більше ніж 70 см та об’ємом не більше 0,12 м³. Габарити вказані з урахуванням упаковки.
- Міні-відділення** – відділення, у якому здійснюється приймання/видача відправлень об’ємною вагою не більше ніж 10 кг (на одне відправлення) та з максимальною довжиною по довгій стороні не більше ніж 50 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки.
- Мобільна точка видачі** – місце, що не належить до мережі відділень Виконавця, у якому здійснюється видача відправлень з фактичною й об’ємною вагою не більше ніж 30 кг (на одне відправлення), з максимальною довжиною по довгій стороні не більше ніж 70 см та об’ємом не більше 0,12 м³. Габарити вказані з урахуванням упаковки.
- Окремо від відділень KastaPost послуги можуть надаватися через **Точки видачі та/або приймання**. **Точка видачі та/або приймання** – місце видачі та/або приймання (відповідно до вказаного типу), що не належить до мережі відділень KastaPost та розміщені на території третьої особи на підставі угоди, укладеної між такою третьою особою та Виконавцем. У Точках видачі та/або приймання здійснюється видача та/або приймання відправлень відповідно до вказаних габаритів (об’ємної ваги, максимальної довжини по довгій стороні на одне відправлення та ін.).
- 1.12. Виконавець залишає за собою право змінити місце видачі відправлення у разі зміни місцезнаходження відділення, попередньо проінформувавши відправника, одержувача.
- 1.13. Надання послуг у відділенні KastaPost проводиться згідно діючого графіку роботи такого відділення. Графік роботи відділення встановлюється Виконавцем.

2. ВИМОГИ ДО ВІДПРАВЛЕННЯ

- 2.1. Для надання послуг приймаються відправлення фактичною або об’ємною вагою не більше ніж 30 кг на одне відправлення та з максимальною довжиною по довгій стороні не більше ніж 70 см та об’ємом не більше 0,12 м³. Габарити вказані з урахуванням упаковки. Відправлення, що не відповідають даним характеристикам є негабаритними. Якщо об’ємна вага вантажу перевищує фактичну вагу, то об’ємна вага буде вагою, що підлягає оплаті.

Габаритний розмір. Розрахуйте габаритний розмір відправлення розраховується в сантиметрах, шляхом добутку висоти, довжину, ширину. Кожен з розмірів округлюється до найближчого цілого сантиметра. Число, що вийшло, є габаритним розміром вантажу.

Фактична вага. Вимірюється в кілограмах шляхом зважування на вагах. Будь-які дробові частини у вазі вантажу необхідно округлити до наступної половини кілограма.

Об’ємна вага в кілограмах визначається наступним способом:

Довжина [см] x Ширину [см] x Висота [см] / 4000

або

Об’єм [м³] x 250.

Оплачувана вага. Оплачується та використовується для розрахунку вартості вага, яка є більшою.

- 2.2. Вимоги до пакування, маркування відправлення:

- 2.2.1. До моменту передачі відправлення Виконавцю для надання послуг кожне відправлення має бути відправником індивідуально упаковане і відповідно промаркованим, в тому числі спеціальним маркуванням - «Верх», «Скло», «Обережно», «Не кантувати», «Крихке», у разі потреби нанесено штриховий кодівий ідентифікатор відправника (штрихова позначка, побудована за певними правилами і призначена для автоматичної ідентифікації відправлень) тощо.
- 2.2.2. Упаковка відправлення повинна бути належною залежно від форми та характеру вкладення у відправлення, якісною, забезпечувати цілісність відправлення під час його транспортування, виключати можливість доступу до вкладення без пошкодження оболонки, печаток (за наявності), а також унеможливити заподіяння шкоди життю та здоров’ю працівників Виконавця, третіх осіб, забруднення чи псування (пошкодження) інших відправлень, майна Виконавця, третіх осіб.
- 2.2.3. Вкладення у відправленні повинно бути упаковане у пакувальну тару таким чином щоб унеможливило його переміщення всередині пакування, тертя чи ударів між самими предметами

або між предметами і стінками пакування. У випадку наявності у Виконавця особливих вимог до пакування певного виду відправлення, таке пакування має відповідати цим вимогам. Правила пакування окремих видів відправлень викладені у Додатку до Умов.

- 2.2.4. Упаковка відправлення повинна забезпечувати схоронність вкладення, а також можливість вантажно-розвантажувальних робіт, обробки відправлення з використанням технічних засобів.
- 2.3. Заборонені до транспортування відправлення:
- 2.3.1. Грошові кошти (знаки), зокрема іноземна валюта, цінні папери.
- 2.3.2. Вогнепальна зброя та її частини, боєприпаси. Холодна зброя усіх видів.
- 2.3.3. Наркотичні засоби, психотропні речовини, їх аналоги та 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.
- 2.3.4. Азбест; вогненебезпечні, легкозаймисті та вибухові речовини, токсичні, радіоактивні речовини, ртуть, кислоти, мінеральні добрива, отруйні, їдкі речовини інші небезпечні відправлення з відповідним маркуванням («незаймисті гази», «окисник», «інфекційні речовини», «самозаймисті речовини», «отрута», «радіоактивні речовини», «небезпечні речовини при зволоженні», «шкідливі речовини», «отруйний газ»).
- 2.3.5. Балони з рідиною та газом (за винятком порожніх балонів зі скрученим або відсутнім вентиляем).
- 2.3.6. Автомобільні акумулятори, акумулятори для мото- та с/г техніки (за винятком порожніх акумуляторів).
- 2.3.7. Тварини (рештки тварин) та рослини (за винятком саджанців).
- 2.3.8. Продукти харчування, які швидко псуються.
- 2.3.9. Відправлення, що вимагають спеціального температурного режиму.
- 2.3.10. Спеціальні технічні засоби негласного отримання інформації, перелік яких визначається Кабінетом Міністрів України.
- 2.3.11. Антикварні речі.
- 2.3.12. Інші предмети, які становлять загрозу життю, здоров'ю людей, видають запах, брудні, призводять до знищення чи псування (пошкодження) інших відправлень, обладнання;
- 2.4. Виконавець не зобов'язаний перевіряє вміст відправлення при отриманні у відправника. Відправник, передаючи відправлення Виконавцю для надання послуг, підтверджує та гарантує, що вміст відправлення не суперечить вимогам, що встановлені чинним законодавством, Умовам. Відправник несе ризик негативних наслідків, в тому числі щодо завданої шкоди, у випадку надання для перевезення відправлень, заборонених до транспортування.

3. ОФОРМЛЕННЯ ЗАМОВЛЕННЯ НА НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Інформація, необхідна для оформлення замовлення на послуги Виконавця:

- 3.1.1. Формат послуги; адреса для адресного забору та/або доставки; номер та адреса відділення передачі/доставки.
- 3.1.2. Інформація про Відправника:
для юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців – найменування/ П. І. Б, код ЄДРПОУ/РНОКПП, контактний номер мобільного телефону;
для фізичних осіб – П. І. Б., номер мобільного телефону.
- 3.1.3. Інформація про Одержувача:
для юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців – найменування/ П. І. Б, код ЄДРПОУ/РНОКПП, контактний номер мобільного телефону;
для фізичних осіб – П. І. Б., номер мобільного телефону.
- 3.1.4. Інформація про відправлення:
- 3.1.5. Кількість місць, вид відправлення (вміст), фактична, об'ємна вага, габарити (В*Ш*Г); оголошена цінність.
- 3.1.6. Платник послуг.

- 3.1.7. Форма розрахунку.
 - 3.1.8. Додаткові послуги.
 - 3.1.9. Інша інформація, яка може вплинути на якість, термін і вартість надання послуг, в тому числі унікальний номер відправлення (товару) в системі обліку товарів Замовника (для Замовників, що за допомогою послуг Виконавця, здійснюють доставку придбаних споживачами товарів).
 - 3.1.10. Для оформлення адресного забору додатково зазначається інформація про очікувані дату, час забору.
 - 3.1.11. Додатково відправник, який за допомогою послуг Виконавця, забезпечує доставку товарів покупцям, має вказати номер цих товарів (за наявності).
 - 3.1.12. Інформація, необхідна для оформлення замовлення на послуги Виконавця, заноситься відправником у документи на відправлення.
- 3.2. Уся інформація, окрім спеціальних знаків, символів маркування, найменуванні відправлення тощо, надається українською мовою. Найменування відправника/одержувача (найменування юридичної особи, прізвище, ім'я, по-батькові (за наявності) фізичної особи), яке відповідно до походження такої особи, виконується не кирилицею, зазначається латинськими літерами та дублюється (виконується транслітерація) українською мовою.
 - 3.3. У разі наявності технічної можливості як у Виконавця так і у Замовника, замовлення на послуги Виконавця може бути оформлене через особистий кабінет на Веб-сайті або у мобільному додатку Виконавця, або шляхом інформаційного обміну за допомогою програмно-технічних засобів (через API). Замовник, шляхом направлення даних в режимі реального часу по API в інформаційну систему Виконавця (ICB), інформує Виконавця про готовність передачі відправлень.

4. ПЕРЕДАЧА ВІДПРАВЛЕНЬ

- 4.1. Представник відправника надає Виконавцю оригінал довіреності на передачу відправлень та один із документів, що підтверджує особу представника: паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, посвідчення водія, видане в Україні. Оригінал довіреності не повертається.
- 4.2. До моменту передачі відправлення відправник має належним чином упакувати та промаркувати відправлення, підготувати документи на відправлення.
- 4.3. Приймання-передача партії відправлень здійснюється поштучно на підставі сформованого відправником відповідного документу на відправлення.
- 4.4. На етапі оформлення приймання відправлення Виконавець може здійснити перевірку ваги та/або габаритів, зовнішній стан пакування відправлення, відсутність доступу до вкладення, інформації про формат послуги, в тому числі адресу, відділення доставки тощо. Розрахунок вартості послуг здійснюється/корегується на підставі фактичних даних, отриманих Виконавцем під час перевірки.
- 4.5. У випадку наявності у Виконавця сумніву щодо відповідності вмісту відправлення заявленого в документах на відправлення та/або Умовам, відправник на вимогу Виконавця під час передачі відправлення має розкрити запаковане відправлення та надати для огляду вміст відправлення. У разі відмови та/або виявлення вмісту, який не відповідає інформації, заявленій відправником та/або Умовам, Виконавець має право відмовити у послугах.
- 4.6. Відправлення вважається переданим Виконавцю після підписання Сторонами документу на відправлення.
- 4.7. Відправник самостійно та за власний кошт повідомляє одержувачу про відправлення, в тому числі найменування Виконавця, номер, адресу відділення видачі відправлення, дату відправлення, термін доставки, номер документа на відправлення та ознайомлює одержувача з Умовами.
- 4.8. **Особливості передачі відправлень у відділенні KastaPost**
 - 4.8.1. Відправник власними силами та за власний кошт здійснює доставку відправлення до відділення Виконавця для передачі Виконавцю для надання послуг.
- 4.9. **Особливості передача відправлень під час адресного забору**
 - 4.9.1. Заявка на адресний забір відправлень надається Виконавцю не пізніше ніж за 24 годин до запланованого часу передачі відправлень або менший термін лише за попередньою домовленістю з Виконавцем у разі наявності можливості у Виконавця виконати таке замовлення.
 - 4.9.2. Стандартний час здійснення забору - 09.00 до 18.00 у будні (понеділок – п'ятниця). Графік забору у вихідні та святкові дні, спеціальний час забору у будні погоджується сторонами окремо під час замовлення адресного забору відправлень. Виконавець повідомляє відправника про граничний час забору відправлення. Якщо погоджений з відправником часовий інтервал або визначений час забору є пізнішим за встановлений Виконавцем граничний час забору відправлень для даної місцевості, то строк забору відправлення коригується Виконавцем відповідно до домовленості з відправником.

- 4.9.3. До моменту прибуття Виконавця відправник належним чином упакує та маркує відправлення, на узгоджений час забору розміщає відправлення для передачі в місці, де буде здійснюватися завантаження на транспортний засіб Виконавця та забезпечити особисту присутність або присутність уповноваженого представника із документом, що посвідчує його повноваження, для передачі відправлень, підписання документів. В противному випадку Виконавець не несе відповідальності за наслідки, пов'язані із відмовою від приймання у цей час Виконавцем відправлень для надання послуг.
- 4.9.4. Відправник передає відправлення з документами на відправлення.
- 4.9.5. Час перебування кур'єра за адресою відправника для приймання відправлень не повинен перевищувати 15 хвилин.
- 4.9.6. Відправник може скасувати замовлення на забір не пізніше ніж за 90 хвилин до узгодженого часу прибуття кур'єра на адрес відправника.

5. СТРОКИ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

5.1. Виконавець забезпечує доставку Відправлень у наступні терміни:

В межах міста Києва	В межах України
До 3 робочих днів	До 6 робочих днів

5.2. Строк надання послуги обчислюється з моменту приймання відправлення Виконавцем до моменту прибуття відправлення до відповідного відділення Виконавця або вказаної Відправником адреси.

6. ПРОЦЕДУРА ОТРИМАННЯ ВІДПРАВЛЕНЬ ОДЕРЖУВАЧЕМ

- 6.1. Виконавець забезпечує наявність інформації про готовність Відправлень до видачі одержувачу шляхом присвоєння статусу «У відділенні» в інформаційній системі Виконавця.
- 6.2. Виконавець здійснює видачу відправлень у відділенні згідно графіку роботи відділення.
- 6.3. Одержувач фізична особа (в тому числі фізична особа-підприємець) для отримання адресованого йому відправлення, має пред'явити Виконавцю (представнику Виконавця у відділенні, кур'єру) документ, що посвідчує особу одержувача. У випадку отримання відправлення представником одержувача, на представника надається довіреність на отримання (приймання) відправлення, видану одержувачем та засвідчену згідно чинного законодавства та документ, що засвідчує особу представника.
- 6.4. Одержувач юридична особа, в особі її представника, для отримання адресованого їй відправлення, має пред'явити Виконавцю (представнику Виконавця у відділенні, кур'єру) на представника довіреність на отримання (приймання) відправлення, видану одержувачем та засвідчену згідно чинного законодавства та документ, що засвідчує особу представника.
- 6.5. Перевірка особи одержувача відбувається шляхом перевірки документів, що посвідчують особу одержувача або його представника та звірки таких даних із даними, що були надані відправником. Представник одержувача окрім документів, що посвідчують особу, зобов'язаний в будь-якому випадку надати оригінал довіреності, видану одержувачем на отримання (приймання) відправлення. Довіреність має бути засвідчена відповідно до чинного законодавства України. Оригінал довіреності, у разі відсутності належно засвідченої копії, не повертається.
- 6.6. Документ, що посвідчує особу: паспорт громадянина України для виїзду за кордон; дипломатичний паспорт України; службовий паспорт України; посвідчення особи моряка; посвідчення члена екіпажу; посвідчення особи на повернення в Україну; тимчасове посвідчення громадянина України; посвідчення водія; посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон; посвідка на постійне проживання; посвідка на тимчасове проживання; картка мігранта; посвідчення біженця; проїзний документ біженця; посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту; проїзний документ особи, якій надано додатковий захист, інші документи, що посвідчують особу згідно чинного законодавства.
- 6.7. Після перевірки особи одержувача (особи та повноважень представника) та, у разі замовлення відправником додаткової послуг «контроль оплати», перевірки отримання від відправника інформації про здійснення одержувачем оплати вартості відправлення у повному розмірі, Виконавець передає відправлення одержувачу. Відправлення передається одержувачу за цілісністю пакування.
- 6.8. Одержувачем може здійснюватися огляд відправлення до його одержання у Виконавця у приміщенні відділенні Виконавця в присутності працівника Виконавця або під час адресної доставки в присутності кур'єра (представника Виконавця). Під оглядом відправлення розуміється – право одержувача розкрити транспортувальну упаковку відправлення та провести зовнішній огляд вмісту відправлення на предмет відсутності зовнішніх пошкоджень.

Огляд відправлення не передбачає та не дає права одержувачу пошкоджувати, відкривати заводське (товарне) упакування, повне або часткове використання (споживання) вмісту відправлення як за

функціональним призначенням, так і за будь-яким іншим призначенням, вилучати або використовувати витратні матеріали, комплектуючі частин, встановлювати/оновлювати/видаляти програмне забезпечення, паролі на телефони, планшети, ноутбуки та інші електронні прилади тощо, вмикати пристрої, підключати до електромережі, заряджати, здійснювати примірку речей, зривати ярлики, бірки, тощо, здійснювати огляд за межами відділення/поза зоною контролю працівника відділення, кур'єра. Вчинення таких дій одержувачем є підтвердженням приймання відправлення у Виконавця як таке, що доставлене належно.

6.9. Якщо під час огляду одержувачем виявлено зовнішні пошкодження (дефекти) відправлення, одержувач має право за участі представника Виконавця скласти відповідний Акт про пошкодження. У разі одержання відправлення з пошкодженнями (дефектами) без складання Акту, одержувач втрачає право на пред'явлення претензії до Виконавця.

6.10. Особливості доставки відправлення до адреси одержувача:

6.11. Стандартний час здійснення доставки - 09.00 до 18.00 у будні (понеділок – п'ятниця). Графік доставки у вихідні та святкові дні, спеціальний час у будні погоджується з одержувачем окремо. Якщо погоджений часовий інтервал або визначений час забору є пізнішим за встановлений Виконавцем граничний час забору відправлень для даної місцевості, то строк забору відправлення коригується Виконавцем відповідно до домовленості.

6.12. Доставка здійснюється з автомобіля кур'єра без підйому на поверх.

6.13. Час перебування кур'єра за адресою одержувача не повинен перевищувати 15-ти хвилин.

6.14. Можливість перенесення одержувачем дати доставки на його адресу обмежена строком до 5-ти робочих днів по одному відправленню. Якщо відправлення не отримано одержувачем протягом 5-ти робочих днів, воно переміщується у найближче відділення та буде доступне для отримання за загальним умовами отримання на відділенні.

7. ОСОБЛИВОСТІ ЗБЕРІГАННЯ ВІДПРАВЛЕНЬ

7.1. Виконавець зберігає відправлення у відділенні протягом 5 (п'яти) днів з дня, наступного за днем його прибуття у відділення.

7.2. У разі нез'явлення одержувача за відправленням протягом встановленого строку його зберігання у відділенні повертає його відправнику.

7.3. З моменту прибуття незатребуваного одержувачем відправлення на відділення, відправник забирає його протягом строку зберігання на відділенні.

8. ПРОЦЕДУРА ПОВЕРНЕННЯ ВІДПРАВЛЕНЬ

8.1. Незатребуване одержувачем відправлення підлягають поверненню відправнику. У випадку якщо одержувач відмовився від відправлення або не з'явився за відправленням протягом строку його зберігання, Виконавець оформлює повернення та повертає відправлення відправнику.

8.2. Передача відправнику незатребуваного одержувачем відправлення здійснюється у відділенні Виконавця/за адресою відправника, де відправлення було передано відправником Виконавцю для надання послуг.

8.3. Приймання-передача відправлень, що повертаються відправнику, здійснюється по кількості відправлень та підтверджується підписанням відповідного документу, що складається Виконавцем у двох примірниках та підписується уповноваженими представниками обох Сторін в момент передачі відправлень.

9. ОСОБЛИВОСТІ ВИДАЧІ ТА ПРИЙМАННЯ ВІДПРАВЛЕНЬ, ЯКІ Є ТОВАРАМИ

9.1. Положення цього Розділу 9 діють разом та в поєднанні із іншими положеннями Умов та поширюються на послуги Виконавця з організації та забезпечення перевезення відправлень, де відправлення – це товари, замовлені дистанційно у Замовника та/або інших суб'єктів господарювання, від імені і в інтересах яких діє Замовник, та які передані Виконавцю для їх вручення одержувачу, згідно укладеного між Замовником та Виконавцем відповідного договору.

9.2. Відправлення, що передаються Виконавцю для здійснення доставки, повинні бути укомплектовані всіма необхідними для одержувача документами. За відсутність чи недостатність будь-яких документів, які повинні супроводжувати товар, Виконавець відповідальності не несе.

9.3. Виконавець здійснює видачу відправлень одержувачу без попередньої перевірки оплати вартості товарів в цьому відправленні, за виключенням замовлення Замовником надання додаткової послуги «Контроля оплати».

9.4. При наданні Виконавцем послуг, зазначених в п. 9.1. Умов, «Незатребуване відправлення» поділяються на такі види: **Відміну, Відмову.**

9.4.1. **Відміна** - відправлення, за яким одержувач не з'явився у встановлені строки його зберігання на відділенні і яке підлягає поверненню Замовнику.

- 9.4.2. **Відмова** - відправлення, від отримання якого одержувач відмовляється в повному обсязі після його отримання у відділенні (або за адресою адресної доставки в присутності представника Виконавця (кур'єра)) і яке Виконавець приймає від одержувача для його повернення відправнику.
- 9.5. Умови приймання Відмови у одержувача:
- 9.5.1. одержувач відмовляється від усього вмісту вкладення у відправлення. Не передбачена часткова відмова від вмісту відправлення;
- 9.5.2. якщо відправником у відправлення вкладений бланк для оформлення повернення товару (заява на повернення), одержувач має заповнити його та вкласти у відправлення, що повертається відправнику (відправляється відправнику разом із відправленням).
- 9.5.3. Виконавець не приймає участі та не є стороною у спорі між продавцем та споживачем з приводу вкладеного у відправлення товару, зокрема: щодо кількості, якості, належності товарів, не перевіряє чи підлягає вкладений у відправлення товар поверненню згідно чинного законодавства тощо. Такі спірні питання вирішуються між відправником та одержувачем як продавцем (посередником) та споживачем товарів відповідно до чинного законодавства без залучення Виконавця. Виконавець не забезпечує одержувача бланками на повернення товарів, не надає інформації щодо строків повернення продавцем коштів за товар тощо.
- 9.6. Виконавець в ІСВ присвоює таким відправлення відповідні статуси «Відміна», «Відмова».
- 9.7. **Процедура повернення відправлень відправнику**
- 9.7.1. Відправлення зі статусом «Відмова», «Відміна» підлягають поверненню відправнику (Замовнику), за адресою приймання Виконавцем відправлення у відправника, якщо інше не буде погоджено між Виконавцем та відправником (Замовником).
- 9.7.2. Приймання-передача відправлень, що повертаються відправнику, здійснюється по кількості відправлень та підтверджується складанням Реєстру повернень. Реєстр повернень складається Виконавцем у двох примірниках та підписується уповноваженими представниками обох Сторін в момент передачі відправлень.
- 9.7.3. У разі повного або часткового знищення відправлення, що повертається відправнику, Виконавець при вирішенні спірних питань додатково може спиратися на записи відеокамер, де зафіксовано момент упаковки або розпаковки відправлення на території Виконавця, підписаний одержувачем документ із зазначенням причин повернення та виявлених недоліків і дефектів товару.
- 9.7.4. Відправлення, щодо яких Замовник під час приймання не ініціював складення Акта про неналежний стан відправлення, є доставленими належним чином і прийнятими без зауважень.

Додаток №1
До Загальних умов надання послуг
Затверджених Наказом №8 від 02 вересня 2019 року

Опис відправлення	Вид упаковки	Приклад відправлення
Дошка для прасування або відправлення з випнутими частинами	1.фірмова гофрокартонна коробка + стрейч-плівка ; 2.гофрокартон + стрейч-плівка	Дошка для прасування, засоби для прибирання
Дрібна та середня побутова побутова техніка, електроніка в заводській блістерній упаковці або в заводській картонній упаковці	фірмова гофрокартонна коробка; повітряно-пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка; стрейч-плівка	Фен, плойка
Інструменти в заводській упаковці	гофрокартон + стрейч-плівка; гофрокартон; повітряно-пухирчаста плівка	Набори інструментів для манікюру
Парфумерія, косметика	повітряно-пухирчаста плівка; гофрокартон + стрейч-плівка; гофрокартон;	Парфуми, косметика
Парфумерія, косметика	фірмова гофрокартонна коробка; гофрокартон; повітряно- пухирчаста плівка;	Парфуми, косметика
Посуд груповий не крихкий	фірмова гофрокартонна коробка; гофрокартон; повітряно- пухирчаста плівка;	Каструлі, столові прибори, посуд
Продукти харчування в заводському пакуванні або в паперовому (поліетиленовому) пакеті	фірмова гофрокартонна коробка; гофрокартон; повітряно- пухирчаста плівка	Печиво, цукерки, дієтичне харчування
Речі м'які, текстильні вироби, одяг, сумки	фірмовий поліетиленовий пакет; фірмова гофрокартонна коробка; стрейч-плівка	Подушки, одяг, тканини
Рідини в пластиковій чи металевій тарі, каністри фактичною	стрейч-плівка; фірмова гофрокартонна коробка; повітряно- пухирчаста плівка	Миючі засоби
Рідини в пластиковій чи металевій тарі	стрейч-плівка; фірмова гофрокартонна коробка; повітряно- пухирчаста плівка	Миючі засоби

Рідини в пляшках, що зверху мають механізм із розпилювачем	повітряно-пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка; стрейч-плівка + повітряно- пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка.	Спреї, дезодоранти, миючі засоби
Рідини в поліетиленових пакетах та рідини в гофрокартонних пакетах	стрейч-плівка + повітряно- пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка; повітряно- пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка	Миючі засоби, шампуні, гелі
Рідини в скляній тарі	повітряно-пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка; фірмова гофрокартонна коробка	Парфуми, миючі засоби
Сипучі та сухі суміші (матеріали) в паперовій упаковці (мішках)	стрейч-плівка	Миючі засоби, солі
Паперові вироби, памперси	стрейч-плівка; повітряно-пухирчаста плівка; фірмова гофрокартонна коробка	Паперові вироби, серветки, памперси
Автомобільні глушники	гофрокартон + стрейч-плівка	глушник, каталізатор, резонатор
Автомобільні номери, прокладка для автомобіля	пінопласт + гофрокартон + стрейч-плівка	автомобільні номери, прокладка для двигуна автомобіля
Автомобільні підкрилки	стрейч-плівка	автомобільні підкрилки
Автомобільні фари	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка; Коробка в коробці (Між коробками з чотирьох боків розміщується пінопластовий ущільнювач)	автомобільні фари
Акваріуми	повітряно-пухирчаста плівка + обрешетування;	акваріуми
Автомобільні бампери без упаковки	стрейч-плівка + обрешетування	бампери до легкових автомобілів
Автомобільні бампери в заводській картонній упаковці	недопаковується	бампери до легкових автомобілів
Автомобільні бампери без заводської упаковки	гофрокартонна коробка + заповнити простір упакування пінопластовим ущільнювачем	бампери до легкових автомобілів

Біметалеві радіатори, сейфи, драбини	гофрокартон + стрейч-плівка	металеві радіатори, сейфи, драбини
Будівельні матеріали (м'які)	гофрокартонна коробка; мішок; стрейч-плівка	фасадний утеплювач, поролон, утеплювач підлоги
Дитячі безкаркасні матраци	гофрокартонна коробка; мішок; стрейч-плівка	дитячий односпальний матрац
Велика побутова техніка в заводській картонній упаковці	фанерна упаковка	холодильники, пральні машини, плити, духові шафи, бойлери
Велика побутова техніка в заводській поліетиленовій упаковці	гофрокартон + стрейч-плівка+ фанерна упаковка	холодильники, пральні машини, плити, духові шафи
Велика побутова техніка без заводської упаковки	обрешетування + пом'якшувальний матеріал	холодильники, пральні машини, плити, бойлери, духові шафи
Вело-/мототехніка без упаковки	обрешетування	велосипеди, мопеди, скутери, квадроцикли
Велосипеди в заводській картонній упаковці	не допаковується	велосипеди
Взуття без упаковки	гофрокартонна коробка	туфлі без упаковки
Взуття в спеціальній картонній коробці	стрейч-плівка	чоботи у фірмовій коробці
Вироби з металу, пластику, каменю, граніту, запчастини не більше ніж 30 кг	повітряно-пухирчаста плівка + фірмова гофрокартонна коробка з наповнювачем; гофрокартон + стрейч-плівка	металеві запчастини, пластикові вироби
Відправлення пласке та довге вагою більше ніж 30 кг* або відправлення з випнутими частинами вагою більше ніж 30 кг	обрешетування	плити з каменю, мармуру, граніту, сланцю і т. д
Відправлення з декоративним покриттям	гофрокартон + стрейч-плівка	плінтуси, багети
Вогнегасники не більше ніж 30 кг	гофрокартонна коробка з наповнювачем	вогнегасники, боксерські груші
Вогнегасники більше ніж 30 кг	обрешетування	вогнегасники, боксерські груші
Вудки	гофрокартон + стрейч-плівка	вудки, спінінги
Двері міжкімнатні без скляних елементів і фурнітури	фанерна упаковка; гофрокартон + стрейч-плівка	двері дерев'яні, двері з мдф/дсп
Диски легкосплавні для легкових автомобілів та мотоциклів, шини з легкосплавними дисками в зборі	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартон + стрейч-плівка	диски, шини з дисками
Диски автомобільні сталеві, автомобільні колеса в зборі без упаковки	недопаковується	диски автомобільні для легкових автомобілів
Диски для с/г техніки, вантажних автомобілів, шини для с/г техніки без упаковки	недопаковується	диски автомобільні для вантажівок, с/г техніки

Дитячі коляски, інвалідні візки без упаковки	гофрокартон + стрейч-плівка	дитячі коляски, інвалідні візки, стільчики для годування, ходунки
Дитячі коляски, інвалідні візки в заводській картонній упаковці	недопаковується	дитячі коляски, інвалідні візки, стільчики для годування, ходунки
Документи	картонний конверт; поліетиленовий пакет	документи
Дошка для прасування або відправлення з випнутими частинами вагою не більше ніж 30 кг	гофрокартонна коробка; гофрокартон + стрейч-плівка	дошка для прасування
Дрібна побутова техніка, електроніка в заводській блістерній упаковці	гофрокартонна коробка	флешки, навушники, мишки
Дрібна та середня побутова техніка без упаковки	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка	кухонна, офісна, фото- та аудіотехніка
Дрібна та середня побутова техніка в заводській картонній упаковці	стрейч-плівка	кухонна, офісна, фото- та аудіотехніка
Друкована продукція вагою більше ніж 1 кг	гофрокартонна коробка	газети, журнали, офісний папір
Друкована продукція вагою не більше ніж 1 кг	гофрокартонна коробка	зошити, книги, записники
Інструменти в заводській упаковці	гофрокартон + стрейч-плівка	набори інструментів
Кабельно-провідникова продукція	гофрокартонна коробка	кабель, провід, канат, трос, гофротруба
Карнизи, металопрофіль, короб пластиковий	гофрокартон + стрейч-плівка	карнизи, металопрофіль, короб пластиковий
Картини, ікони шириною не більше ніж 50 см і довжиною о не більше ніж 100 см	листовий пінопласт + гофрокартон + стрейч-плівка	картини, ікони завширшки до 50 см і завдовжки до 100 см
Картини, ікони довжиною більше ніж 100 см	обрешетування	картини, ікони завдовжки понад 100 см
Комплектуючі меблів (фактичною вагою не більше ніж 30 кг* і завдовжки не більше ніж 100 см) у фірмовій гофрокартонній коробці	недопаковується	полиця в заводській картонній упаковці
Крихкі вироби з пластику, кераміки, гіпсу, глини, порцеляни, скла тощо вагою не більше ніж 30 кг	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка + пінопластовий наповнювач	статуетки, сувеніри, посуд
Крісла (у т.ч. автомобільні), стільці	стрейч-плівка + обрешетування	крісла, стільці, табуретки
Ламінат, дошки	гофрокартон + стрейч-плівка	дошка, рейка, ламінат
Лампи люмінесцентні без упаковки	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонний тубус (для однієї лампи); повітряно-пухирчаста плівка + обрешетування	лампи люмінесцентні для освітлення

Лижі (з палками або без), сноуборд (в спеціальному чохлі або без)	повітряно- пухирчаста плівка + гофрокартон + стрейч-плівка	лижі та лижні палки сноуборд
Матраці каркасні	обрешетування	матрац каркасний
Меблі, предмети меблів (окрім скляних меблів)/ комплектуючі меблів без упаковки	гофрокартон + стрейч-плівка	стіл, тумба, шафа, дивани, ліжка, пуфи, полиці
Меблі скляні	повітряно-пухирчаста плівка + обрешетування	столи, етажерки, тумби
Меблі корпусні (в заводській упаковці)	гофрокартон (без пошкоджень) + наявні стяжні елементи (скотч, поліпропіленова стрічка)	шафи, ліжка, тумби, м'які меблі
Мобільні телефони, планшети (в заводській упаковці)	гофрокартон + стрейч-плівка	мобільні телефони, планшети, електронні книги, GPS-навігатори, цифрові фоторамки
Музичні інструменти	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка; повітряно-пухирчаста плівка + обрешетування	гітари, синтезатори, флейти, дарбуки, барабани
Ноутбук без упаковки	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка	ноутбук без упаковки
Ноутбук в заводській упаковці	стрейч-плівка	ноутбук у фірмовій коробці
Планшети, DVD- програвачі в заводській упаковці	стрейч-плівка	планшети, dvd-програвачі
Посуд груповий крихкий в упаковці без перегородок	повітряно-пухирчаста плівка + пінопластовий наповнювач + гофрокартонна коробка	набір бокалів, чашок, чарок
Посуд груповий не крихкий	гофрокартонна коробка	каструлі, столові прибори
Посуд одиничний крихкий	повітряно-пухирчаста плівка + пінопластовий наповнювач + гофрокартонна коробка	ваза, чашка, бокал
Парфумерія, косметика	повітряно-пухирчаста плівка+ гофрокартонна коробка з наповнювачем	парфуми, косметика
Продукти харчування в заводському пакуванні або в паперовому (поліетиленовому) пакеті	гофрокартонна коробка	печиво, цукерки, горіхи
Рекламна широкоформатна продукція	гофрокартонна коробка; стрейч-плівка; банерна тканина; гофрокартон + стрейч-плівка	банери, плакати, креслення
Речі м'які, текстильні вироби, одяг	фірмовий поліетиленовий пакет; стрейч-плівка	подушки, одяг, тканини
Рідини в пластиковій чи металевій тарі, каністри фактичною вагою не більше ніж 10 кг	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка	фарба, клей, мастило
Рідини в пластиковій чи металевій тарі фактичною вагою більше ніж 10 кг	тільки в заводській упаковці. недопаковується	фарба, клей, мастило
Рідини в пляшках, що зверху мають механізм із розпилювачем	повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка	спреї, дезодоранти, мийні засоби

Рідини в поліетиленових пакетах та рідини в гофрокартонних пакетах	стрейч-плівка + повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка	алкоголь у пакетах (вино, горілка)
Рідини в скляній тарі	повітряно-пухирчаста плівка + пінопластовий наповнювач + гофрокартонна коробка (кожен предмет окремо)	клей, розчинник, алкоголь
Відправлення в рулонах не більше ніж 75 кг (в заводській упаковці або без)	гофрокартон + стрейч-плівка	ковролін, лінолеум
Світильники люмінесцентні без упаковки	повітряно-пухирчата плівка + гофрокартон + стрейч-плівка	світильники з люмінесцентними лампами всередині
Сипучі та сухі суміші (матеріали) в паперовій упаковці (мішках)	поліпропіленовий мішок; стрейч-плівка	цемент, добрива
Скло, дзеркало, лобове скло, вікна, двері зі скляними елементами	стрейч-плівка + обрешетування	скло лобове, вікна, двері, дзеркало
Спортивне знаряддя, спортивний інвентар не більше ніж 30 кг* (без гострих частин та частин, які виступають)	повітряно- пухирчаста плівка + гофрокартон	ролики, ковзани
Телевізори та монітори без упаковки (без підставки або ніжок)	стрейч-плівка + пінопласт листовий + гофрокартон (тришаровий) + стрейч-плівка	телевізори, монітори
Телевізори з діагоналлю більше ніж 65 дюймів	обрешетування	телевізори
Телевізор в заводській упаковці	стрейч-плівка	телевізори
Ювелірні вироби, дорогоцінне каміння/метали	поліетиленовий пакет + повітряно-пухирчаста плівка + гофрокартонна коробка	золоті сережки, кільця, ланцюжки та інші прикраси