



## УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТОВ «ЄВРОПОШТА»

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Замовниками послуг ТОВ «ЄВРОПОШТА» можуть бути фізичні особи, фізичні особи-підприємці та юридичні особи (надалі за текстом – Замовник).
- 1.2. Права та обов'язки Сторін, передбачені цими Умовами надання послуг (надалі за текстом – Умови) виникають з Договору, укладеного між ТОВ «ЄВРОПОШТА» та Замовником.
- 1.3. Умови розроблено ТОВ «ЄВРОПОШТА» 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 ТОВ «ЄВРОПОШТА» для транспортування Замовник підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з положеннями цих Умов, чинними на момент передачі відправлення для транспортування, та зобов'язується їх виконувати незалежно від наявності/відсутності в товарно-транспортній накладній підпису Замовника.
- 1.5. Ці Умови доступні для ознайомлення на офіційному сайті ТОВ «ЄВРОПОШТА» [www.europoshta.com.ua](http://www.europoshta.com.ua) (далі – Сайт).

### 2. ОСНОВНІ ПОСЛУГИ

- 2.1. Основні послуги – організація перевезення відправлень та надання комплексу послуг, пов'язаних із перевезенням відправлень територією України.
- 2.2. Типи послуг:
- 2.2.1. «Адреса–Адреса» – приймання відправлення за адресою Відправника та його доставка за адресою Одержувача.
- 2.2.2. «Філія–Філія» – приймання відправлення від Відправника у філії ТОВ «ЄВРОПОШТА» в місті Відправника та видача його Одержувачеві у філії ТОВ «ЄВРОПОШТА» в місті Одержувача.
- 2.2.3. «Адреса–Філія» – приймання відправлення за адресою Відправника та видача його Одержувачеві у філії ТОВ «ЄВРОПОШТА» в місті Одержувача.
- 2.2.4. «Філія–Адреса» – приймання відправлення від Відправника у філії ТОВ «ЄВРОПОШТА» в місті Відправника та його доставка за адресою Одержувача.
- 2.3. Доставка відправлень здійснюється відповідно до строків та за тарифами, зазначених на Сайті на день оформлення відправлення. Особливості доставки відправлень у торгові центри, універсальні магазини самообслуговування (супермаркети, гіпермаркети тощо) визначені додатковою послугою «Доставка в мережі супермаркетів».
- 2.4. Під відправленням у межах цих Умов розуміється вантаж, документи або інше майно, залежно від того, що декларується у відповідній товарно-транспортній накладній, що прийняте Експедитором для надання послуг з організації перевезення відправлень.

### 3. ВИМОГИ ДО ГАБАРИТІВ ТА ВАГИ ВІДПРАВЛЕННЯ

3.1. Мережа філій – сукупність об'єктів ТОВ «ЄВРОПОШТА», які здійснюють приймання та видачу відправлень.

3.2. Філії ТОВ «ЄВРОПОШТА» здійснюють приймання/видачу відправлення фактичною вагою до 30 кг та об'ємом до 0,12м<sup>3</sup> на одне відправлення та максимальною довжиною однієї зі сторін до 150 см. Габарити вказані з врахуванням упаковки.

3.3. При адресному заборі/доставці приймаються/видаються відправлення фактичною вагою до 30 кг та об'ємом до 0,12м<sup>3</sup> на одне відправлення, максимальною довжиною однієї зі сторін до 150 см. Габарити вказані з врахуванням пакувальних матеріалів відправлення.

3.4. Відправлення, які за габаритами чи вагою перевищують допустимі обмеження, приймаються до транспортування лише за попередньою домовленістю.

3.5. Відправлення в гофрокартонних коробках, поєднані між собою стрейч-плівкою або скотчем, до перевезення не приймаються.

#### **4. ВИМОГИ ДО ПАКУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ**

4.1. Упаковка відправлення повинна бути належною і якісною 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.

5.3. Азбест; вогнебезпечні, легкозаймисті та вибухові речовини, радіоактивні 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»).

5.4. Балони з рідиною та газом (за винятком порожніх балонів зі скрученим або відсутнім вентилем).

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

5.6. Тварини (рештки тварин) та рослини (за винятком саджанців).

5.7. Продукти харчування, які швидко псуються.

5.8. Відправлення, що вимагають спеціального температурного режиму.

5.9. Інші предмети, які заборонено чинним законодавством України.

5.10. Відправлення, які видають запах, брудні та можуть завдати шкоди іншим відправленням чи ушкодження здоров'я людей або тварин.

5.11. Спеціальні технічні засоби негласного отримання інформації.

#### **6. ОГОЛОШЕНА ВАРТІСТЬ ВІДПРАВЛЕННЯ**

6.1. Оголошена вартість – вартість відправлення, заявлена Відправником в товарно-транспортній 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 «ЄВРОПОШТА» має право запросити у Відправника документи, що підтверджують вартість відправлення (товарний чек, видаткова накладна тощо).

6.3. Обмеження щодо оголошеної вартості:

6.3.1. Відправлення вагою до 2 кг (включно) – до 20 000 (сто тисяч) гривень.

6.3.2. Відправлення вагою до 30 кг (включно) – до 200 000 (чотириста тисяч) гривень.

#### **7. РОЗРАХУНОК ВАГИ І ВАРТОСТІ ВІДПРАВЛЕННЯ**

7.1. Для відправлень визначаються два види ознак: фактична вага або об'єм для всіх місць сумарно. Вартість обчислюється за більшим із цих значень згідно з тарифами на послуги доставки, розміщеними на Сайті.

7.1.1. Фактична вага визначається шляхом зважування відправлення на вагах.

7.1.2. Об'єм визначається вимірюванням габаритів відправлення за формулою: Об'єм [м<sup>3</sup>] = Довжина [м] x Ширина [м] x Висота [м]. Якщо відправлення має неправильну геометричну форму (є частини, які виступають), то об'єм вимірюється за крайніми габаритами.

7.1.3. Вага відправлення визначається після його запакування.

7.2. Серед відправлень виділяються особливі типи:

7.2.1. «Документи».

7.2.2. «Посилки».

7.3. «Документами» вважаються такі відправлення, як папери, листівки, листи з вагою не більшою за 1 кг, довжиною до 35 см, шириною до 25 см і товщиною до 2 см. Вартість їх транспортування визначається за тарифами на доставку документів, розміщених на Сайті.

7.4. До типу відправлень «Посилки» належать відправлення вагою до 30 кг, максимальною довжиною однієї із сторін до 150 см та об'ємом до 0,12м<sup>3</sup>. Вартість їх транспортування визначається за тарифами на доставку посилок, розміщених на Сайті.

## **8. ІНФОРМАЦІЯ, НЕОБХІДНА ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ**

8.1. Тип послуги («Адреса–Адреса», «Філія–Філія», «Адреса–Філія», «Філія–Адреса»).

8.2. Інформація про Відправника:

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

8.2.2. Для фізичних осіб – П. І. Б., адреса\*, номер мобільного телефону.

8.3. Місто доставки відправлення.

8.4. Інформація про Одержувача:

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

8.4.2. Для фізичних осіб – П. І. Б., адреса\*, номер мобільного телефону.

8.5. Інформація про відправлення:

8.5.1. Кількість вантажних місць.

8.5.2. Фактична вага та об'єм.

8.5.3. Оголошена вартість.

8.5.4. 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 товарно-транспортній накладній оголошена вартість у якій перевищує 10 000 (десять тисяч) гривень необхідно заповнити заявку на зміну даних у найближчому філії ТОВ «ЄВРОПОШТА» або звернувшись на гарячу лінію за телефоном 0800750790, але лише у місті-Відправнику.

## **9. УМОВИ ПРИЙОМУ ВІДПРАВЛЕННЯ У ФІЛІЇ ТОВ «ЄВРОПОШТА»**

9.1. Надати належним чином упаковане відправлення або скористатися додатковою послугою ТОВ «ЄВРОПОШТА» – «Пакування відправлення».

9.2. Надати інформацію для оформлення відправлення згідно з розділом 8 Умов.

9.3. Якщо платником послуг є Відправник, а форма розрахунку – готівкова, то сплатити представнику ТОВ «ЄВРОПОШТА» грошові кошти.

9.4. Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу номер товарно-транспортної накладної, термін доставки та ознайомити з цими Умовами.

## **10. УМОВИ ЗАБОРУ ВІДПРАВЛЕННЯ НА АДРЕСІ ВІДПРАВНИКА**

- 10.1. Представник ТОВ «ЄВРОПОШТА» має можливість дістатися пішки до адреси Відправника (для відправлень вагою до 5 кг).
- 10.2. Є можливість під'їхати автомобілем ТОВ «ЄВРОПОШТА» до адреси Відправника (для відправлень вагою від 5 до 30 кг).
- 10.3. Надати належним чином упаковане відправлення (розділ 4 Умов).
- 10.4. Надати інформацію для оформлення відправлення згідно з розділом 8 Умов.
- 10.5. Якщо платником послуг є Відправник, а форма розрахунку – готівкова, то сплатити представнику ТОВ «ЄВРОПОШТА» грошові кошти.
- 10.6. Відправник повідомляє Одержувачу номер товарно-транспортної накладної, термін доставки та ознайомлює з цими Умовами.
- 10.7. Відправник передає представнику ТОВ «ЄВРОПОШТА» належним чином упаковане та промарковане відправлення впродовж робочого дня з 9:00 до 18:00 (або у відповідний інтервал часу із 9:00 до 22:00, на який замовлений забір) у будні й за спеціальним графіком у вихідні та святкові дні. У випадку замовлення Відправником забору на будь-який часовий інтервал, відправлення має бути належним чином упаковане до моменту забору. Відправник повинен перебувати за адресою забору впродовж вказаного часового інтервалу забору.
- 10.8. Представник ТОВ «ЄВРОПОШТА» не надає рахунок-фактуру за адресою Відправника. Для отримання рахунка-фактури Відправнику необхідно звернутися до найближчої філії ТОВ «ЄВРОПОШТА» або на гарячу лінію за телефоном 0800750790
- 10.9. Граничний час забору відправлень представником ТОВ «ЄВРОПОШТА» не повинен перевищувати 15 (п'ятнадцяти) хвилин.

## **11. УМОВИ ОДЕРЖАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ У ФІЛІЇ ТОВ «ЄВРОПОШТА»**

- 11.1. Надати представнику ТОВ «ЄВРОПОШТА» номер товарно-транспортної накладної.
- 11.2. Фізичній особі надати представнику ТОВ «ЄВРОПОШТА» один із документів, що підтверджує особу Одержувача, зазначену в товарно-транспортній накладній:
  - 11.2.1. Паспорт громадянина України.
  - 11.2.2. Паспорт громадянина України для виїзду за кордон.
  - 11.2.3. Водійське посвідчення, пенсійне посвідчення або військовий квиток (для відправлень оголошеною вартістю до 20 000 (двадцяти тисяч) гривень).
  - 11.2.4. Посвідчення міліціонера (для відправлень оголошеною вартістю до 20 000 (двадцяти тисяч) гривень).
  - 11.2.5. Студентський квиток (для відправлень оголошеною вартістю до 20 000 (двадцяти тисяч) гривень).
  - 11.2.6. Свідоцтво про народження для неповнолітніх осіб та паспорт громадянина України одного з батьків (для відправлень оголошеною вартістю до 20 000 (двадцяти тисяч) гривень).
  - 11.2.7. Паспорт іноземного громадянина, у якому відомості про особу вказані кирилицею та/або по-латині. У разі використання іншої абетки – надати Апостиль (офіційний переклад паспорта українською мовою).
  - 11.2.8. Без документів, що підтверджують особу Одержувача, дозволяється видавати відправлення у разі якщо Одержувачу відомий номер ТТН та одночасного виконання наступних умов:
    - 11.2.8.1. Оголошена вартість відправлення менша ніж 10000 (десять тисяч) грн, включно;
    - 11.2.8.2. У відправленні є зворотна доставка на суму до 10000 (десять тисяч) грн, включно.
- 11.3. Фізичній особі, не вказаній в товарно-транспортній накладній як Одержувач, і за відсутності замовленої послуги «Доставка особисто в руки» – надати представнику ТОВ «ЄВРОПОШТА» один із таких документів:
  - 11.3.1. Відповідно оформлену довіреність і документ, який посвідчує особу згідно з довіреністю (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон або водійське посвідчення для відправлень оголошеною вартістю до 20 000 (двадцяти тисяч) гривень).

11.3.2. Паспорт громадянина України, що підтверджує особу Одержувача, вказану в ТТН, та одночасно свій паспорт громадянина України (для відправлень оголошеною вартістю до 20 000 (двадцяти тисяч) гривень).

11.3.3. Документ, що підтверджує ступінь споріднення, якщо фізична особа близький родич Одержувача (для відправлень оголошеною вартістю до 20 000 (двадцяти тисяч) гривень):

11.3.3.1. Для подружжя – паспорт громадянина України з відміткою про реєстрацію шлюбу.

11.3.3.2. Для батьків або дітей – паспорт громадянина України та свідоцтво про народження.

11.3.3.3. У випадку коли Одержувач – заміжня жінка, а в паспорті родича (чоловіка, батька, матері) вказано її дівоче прізвище, то додатковим документом є свідоцтво про шлюб або паспорт громадянина України / паспорт громадянина України для виїзду за кордон Одержувача.

11.3.4. Паспорт громадянина України, якщо в ТТН вказана послуга зворотної доставки «Переказ коштів» або «Контроль оплати» і сума зворотної доставки не менша, ніж оголошена вартість відправлення в ТТН (для відправлень оголошеною вартістю до 20 000 (двадцяти тисяч) гривень).

11.4. Юридичним особам і фізичним особам-підприємцям надати представнику ТОВ «ЄВРОПОШТА» довіреність із повноваженнями на отримання цього відправлення та документ, який підтверджує особу згідно з довіреністю (паспорт громадянина України; паспорт громадянина України для виїзду за кордон; водійське посвідчення – для відправлень оголошеною вартістю до 20 000 (двадцяти тисяч) гривень). Фізичні особи-підприємці можуть отримати відправлення особисто без довіреності, показавши тільки паспорт громадянина України, або паспорт громадянина України для виїзду за кордон, або водійське посвідчення для відправлень оголошеною вартістю до 20 000 (двадцяти тисяч) гривень.

11.5. Сплатити залежно від форми розрахунку представнику ТОВ «ЄВРОПОШТА» грошові кошти за надані послуги.

## **12. УМОВИ ДОСТАВКИ ВІДПРАВЛЕННЯ НА АДРЕСУ ОДЕРЖУВАЧА**

12.1. Готовність Одержувача або його представника одержати відправлення на адресі доставки впродовж робочого дня з 9:00 до 18:00 (або у відповідний інтервал часу із 9:00 до 22:00, на який замовлена доставка згідно з послугою «Доставка в часові інтервали») у будні та за спеціальним графіком у вихідні та святкові дні.

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

12.3. Представник ТОВ «ЄВРОПОШТА» має можливість дістатися пішки до адреси Відправника (для відправлення вагою до 5 кг).

12.4. Є можливість під'їхати автомобілем ТОВ «ЄВРОПОШТА» до адреси\* Відправника (для відправлення вагою від 5 до 30 кг).

12.5. Якщо не замовлено послугу «Доставка особисто в руки», відправлення видається особі, яка перебуває за адресою, вказаною в товарно-транспортній накладній, незалежно від того, чи зазначена вона як Одержувач.

12.6. Під час видачі відправлень у громадських місцях або з оголошеною вартістю понад 20 000 (двадцять тисяч) гривень:

12.6.1. Фізичній особі надати представнику ТОВ «ЄВРОПОШТА» один із документів, що підтверджує особу Одержувача, зазначену в товарно-транспортній накладній:

12.6.1.1. Паспорт громадянина України.

12.6.1.2. Паспорт громадянина України для виїзду за кордон.

12.6.1.3. Паспорт іноземного громадянина, у якому відомості про особу вказані кирилицею та/або по-латині. У разі використання іншої абетки – надати Апостиль (офіційний переклад паспорта українською мовою).

12.6.2. Юридичній особі та фізичній особі-підприємцю надати представнику ТОВ «ЄВРОПОШТА» документ, який підтверджує особу, що представляє Одержувача зазначену в товарно-транспортній накладній:

12.6.2.2. Паспорт громадянина України.

12.6.2.2. Паспорт громадянина України для виїзду за кордон.

12.6.1.3. Паспорт іноземного громадянина, у якому відомості про особу вказані кирилицею та/або по-латині. У разі використання іншої абетки – надати Апостиль (офіційний переклад паспорта українською мовою).

12.7. Сплатити залежно від форми розрахунку представнику ТОВ «СВРОПОШТА» грошові кошти за надані послуги.

12.8. Граничний час перебування представника ТОВ «СВРОПОШТА» на адресі Одержувача не повинен перевищувати 15 (п'ятнадцяти) хвилин.

12.8. Якщо сумарна кількість випадків перенесення дати доставки за однією товарно-транспортною накладною становить понад 5 (п'ять) робочих днів відправлення буде переадресовано в найближчу філію.

### 13. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ

13.1. Послуга «Виклик машини» передбачає надання Відправнику на обумовлений час відповідного транспортного засобу під завантаження. Послуга надається Замовнику у разі наявності додаткового договору/угоди про надання цієї послуги, укладеного між ТОВ «СВРОПОШТА» та Замовником.

13.2. Послуга «Зберігання» передбачає зберігання відправлення у філії ТОВ «СВРОПОШТА» 25 (двадцять п'ять) робочих днів із дня надходження відправлення у філію Одержувача. Безкоштовним є зберігання у філії ТОВ «СВРОПОШТА» упродовж 5 (п'ять) робочих днів з урахуванням дня надходження відправлення у філію Одержувача. За зберігання відправлення із 6-го робочого дня нараховується доплата. Якщо впродовж 25 (двадцять п'ять) робочих днів із дня надходження у філію Одержувача відправлення не було затребуване Одержувачем або Відправником у ТОВ «СВРОПОШТА», то таке відправлення вважається незатребуваним, а відповідальність ТОВ «СВРОПОШТА» перед Відправником за збереження відправлення припиняється. ТОВ «СВРОПОШТА» має право розпорядитися таким відправленням на власний розсуд, зокрема, для компенсації вартості послуг зі збереження та транспортування цього відправлення.

13.3. Послуга «Зворотна доставка» передбачає доставку Відправнику від Одержувача відправлення, зазначеного в товарно-транспортній накладній у полі «Зворотна доставка». Замовником цієї послуги може бути тільки Відправник:

13.3.1. Послуга «Грошовий поштовий переказ» передбачає контроль переказу Одержувачем коштів за відправлення Відправнику. Послуга надається у всіх філіях ТОВ «СВРОПОШТА». «Грошовий поштовий переказ» можливо відправити/одержати лише в національній валюті – гривні. Сплачувати послугу «Грошового поштового переказу» може як Відправник, так і Одержувач. «Грошовий поштовий переказ» має право замовити лише Відправник.

13.3.2. Послуга «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 в залежності від можливості їх надання. Забір документів є обов'язковою умовою видачі відправлення Одержувачеві, тобто відправлення передається Одержувачу навіть за відсутності в нього документів зворотної доставки. Товарно-транспортна накладна за послугою «Зворотна доставка документів» оформляється в залежності від дати та часу надання документів для відправки.

13.3.3. Послуга «Зворотна доставка підтипів документів» передбачає повернення Відправнику тих підтипів документів (довіреність, товарно-транспортна накладна з печаткою або без печатки, товарно-транспортна накладна державного зразка з печаткою або без печатки, видаткова накладна з печаткою або без печатки), які були замовлені 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 «СВРОПОШТА» сповіщає про будь-яку нестандартну ситуацію Відправника та очікує його команди для подальших дій.

Послуга надається Замовнику в разі наявності додаткового договору/угоди про надання цієї послуги, укладеного між ТОВ «ЄВРОПОШТА» та Замовником.

13.3.4. Послуга «Зворотна доставка товару» передбачає повернення товару Відправникові від Одержувача. Забір товару є неов'язковою умовою видачі відправлення Одержувачеві, тобто відправлення передається Одержувачу навіть за відсутності в нього товару зворотної доставки. ТОВ «ЄВРОПОШТА» не ідентифікує товар зворотної доставки згідно з описом в товарно-транспортній накладній.

13.3.5. Послуга «Контроль підпису документів» передбачає повернення Відправнику документів, які були підписані Одержувачем під контролем представника ТОВ «ЄВРОПОШТА». Послуга надається Замовнику у разі наявності додаткового договору/угоди про надання цієї послуги, укладеного між ТОВ «ЄВРОПОШТА» та Замовником.

13.3.6. Послуга «Автоматичне повернення відправлень на визначений день» передбачає встановлення індивідуальних строків зберігання невитребуваних відправлень на філії (упродовж 25 робочих днів з дня надходження відправлення у філію Одержувача) та забезпечення їх автоматичного повернення Відправнику. Послуга надається Замовнику у разі наявності додаткового договору/угоди про надання цієї послуги, укладених між ТОВ «ЄВРОПОШТА» та Замовником.

13.4. Послуга «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.

13.5. Послуга «Доставка в часові інтервали» передбачає доставку відправлень у зручний для Одержувача проміжок часу. Послугу може замовити лише Відправник.

13.6. Послуга «Доставка день в день» передбачає доставку відправлень у межах одного міста протягом робочого дня. Послуга надається Замовнику у разі наявності додаткового договору/угоди про надання цієї послуги, укладеного між ТОВ «ЄВРОПОШТА» та Замовником.

13.7. Послуга «Доставка особисто в руки» передбачає видачу відправлення лише особі, яка зазначена як Одержувач в товарно-транспортній накладній. Послуга надається Замовнику у разі наявності додаткового договору/угоди про надання цієї послуги, укладеного між ТОВ «ЄВРОПОШТА» та Замовником. Замовити послугу може тільки Відправник для відправлень з типом послуг «Адреса – Адреса» і «Філія – Адреса». ТОВ «ЄВРОПОШТА» не несе відповідальність за вручення відправлення неналежному Одержувачу, якщо Відправником зазначена неправильна або неповна інформація про Одержувача.

13.8. Послуга «Контроль поштучної передачі» передбачає контроль представником ТОВ «ЄВРОПОШТА» процесу розпакування та передачу згідно з видатковою накладною кожної одиниці відправлення Одержувачу. Послуга надається Замовнику у разі наявності додаткового договору/угоди про надання цієї послуги, укладеного між ТОВ «ЄВРОПОШТА» та Замовником.

13.9. Послуга «Пакування» передбачає розміщення відправлення в найбільш придатний вид упаковки, який забезпечить його надійне транспортування, складування, зберігання та захист. Пакування виконується в упаковку із запропонованого асортименту ТОВ «ЄВРОПОШТА».

13.11. Послуга «Переадресування» передбачає зміну адреси доставки вже оформленого відправлення в межах одного населеного пункту. Для типу основної послуги «Філія – Філія» та «Адреса – Філія» послуга здійснюється лише після прибуття відправлення в першочергове замовлене філію. Послуга для одного відправлення може бути замовлена лише один раз.

13.12. Послуга «Перенаправлення» передбачає зміну адреси доставки вже оформленого відправлення в межах країни.

13.13. Послуга «Підйом на поверх» передбачає підйом відправлень на поверх під час доставки на адресу Одержувача. Фактична вага одного місця відправлення повинна не перевищувати 30 кг, а відстань від місця паркування автомобіля ТОВ «ЄВРОПОШТА» до будівлі – не перевищувати 50 м. Замовити послугу може тільки Відправник під час оформлення відправлення. Якщо вага відправлення за однією товарно-транспортною

накладною становить до 30 кг (фактичної ваги), то послуга надається безкоштовно без попереднього замовлення, незалежно від поверху Одержувача.

13.14. Додаткові послуги надаються за тарифами на додаткові послуги, розміщеними на Сайті.

#### **14. ДОДАТКОВІ СЕРВІСИ**

14.1. Сервіс «Відновлення номера товарно-транспортній накладної» передбачає повідомлення номера товарно-транспортній накладної Одержувачу (для відправлень оголошеною вартістю до 10 000 (десять тисяч) гривень) або Відправнику після його звернення у філії ТОВ «ЄВРОПОШТА».

14.2. Сервіс «Відстеження відправлення» передбачає можливість відстежити за номером товарно-транспортної накладної місцезнаходження відправлення. Скористатися сервісом можна на Сайті або за допомогою мобільного додатка.

14.3. Сервіс «Завантаження/Розвантаження» передбачає надання безкоштовної допомоги вантажників під час завантаження чи вивантаження відправлень у філіях ТОВ «ЄВРОПОШТА».

14.4. Сервіс «Огляд відправлення» передбачає надання на філіях ТОВ «ЄВРОПОШТА» місця (столу), обладнаного розеткою 220 В, для можливості розкриття Одержувачем упаковки відправлення та перевірки його вмісту. Процес огляду відправлення не повинен перевищувати 10 (десяти) хвилин на одне відправлення.

14.5 Сервіс «Інформування» передбачає інформування Одержувача та Відправника про прибуття, час доставки та зберігання відправлення. Інформування здійснюється СМС-повідомленням, телефонним дзвінком або електронним листом (у разі наявності додаткового договору/угоди про надання послуг з ТОВ «ЄВРОПОШТА»). Зміни налаштувань сервісу «Інформування» стосуються всіх відправлень, де Клієнт вказаний як Відправник або Одержувач. Якщо відправлення прибуло у філію ТОВ «ЄВРОПОШТА» і оголошена вартість відправлення не перевищує 10 000 (десяти тисяч) гривень, то в тексті повідомлення СМС-інформування Одержувача про прибуття відправлення буде вказано номер товарно-транспортної накладної. Якщо на одного Одержувача прибуло в один день більше ніж п'ять відправлень, оформлені різними товарно-транспортними накладними, то в СМС-повідомленні номер товарно-транспортній накладної не вказується.