



## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРИЄДНАННЯ

**про надання послуг з міжнародної експрес-доставки повернення товарів, придбаних в закордонних інтернет-магазинах**

версія № 02.26-1 від 06.02.2026

м. Київ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НОВА ПОШТА ГЛОБАЛ» (далі - Виконавець) пропонує необмеженому колу фізичних осіб, які оформлюють повернення товарів до закордонних інтернет-магазинів, (далі – Замовник) отримати послуги з міжнародної експрес-доставки повернення товарів, відповідно до положень цього Публічного договору приєднання про надання послуг з міжнародної експрес-доставки повернення товарів, придбаних в закордонних інтернет-магазинах (далі – Договір).

Даний Договір за своєю правовою природою є змішаним і містить у собі елементи публічної оферти у відповідності до положень ст. ст. 638, 641 Цивільного кодексу України (далі – ЦК України), договору перевезення, транспортного експедирування та договору доручення.

Договір укладається шляхом безумовного та повного приєднання Замовника до цього Договору та прийняття всіх істотних умов Договору без підписання письмового примірника і має юридичну силу відповідно до положень ст. 633, 634 ЦК України.

Договір вважається укладеним з моменту оформлення міжнародної експрес-накладної.

Замовник не може запропонувати свої умови Договору.

Договір розміщено на сайті <https://nova.global/> (далі – Сайт) та/або на Порталі повернень, у вільному доступі та у спосіб, що забезпечує ознайомлення зі змістом цього Договору кожної особи.

### 1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

**Відправник (Замовник / Клієнт)** — фізична особа, яка оформлює міжнародне повернення товарів, придбаних в міжнародних інтернет-магазинах, на Сайті Виконавця та/або на Порталі повернень певного закордонного інтернет-магазину.

**Отримувач** — закордонний інтернет-магазин, на адресу якого здійснюється міжнародна експрес-доставка повернених Клієнтом товарів.

**Портал повернень** — вебсторінка, через яку Клієнт оформлює повернення раніше придбаних в закордонному інтернет-магазині товарів, згідно умов та вимог даного інтернет-магазину. Для товарів, придбаних в інтернет-магазині Н&М - <https://service-02.nova.global/returns/h&m>.

**Міжнародна експрес-накладна (МЕН)** — номерний товаросупровідний документ, який є договором на перевезення кожного окремого міжнародного експрес – відправлення та містить інформацію про Відправника, Отримувача, вміст, вагу, оціночну вартість міжнародного експрес-відправлення та вартість доставки.

**Міжнародне експрес-відправлення (МЕВ / Відправлення)** – належним чином упаковані міжнародні відправлення з товарним вкладенням (крім заборонених законодавством країни Відправника або країни Призначення до переміщення через митний кордон), які приймаються, обробляються, перевозяться будь-яким видом транспорту за міжнародним транспортним документом з метою доставки Отримувачу прискореним способом.

**Послуги** — послуги з міжнародної експрес-доставки товарів, придбаних в міжнародних інтернет-магазинах, які підлягають поверненню від Замовника до Отримувача.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Виконавець зобов'язується надати Клієнту послуги міжнародної експрес-доставки повернення товарів, придбаних в закордонних інтернет-магазинах, а Клієнт зобов'язується прийняти надані послуги та своєчасно здійснити оплату наданих Послуг.

2.2. Перелік Послуг, що надається Виконавцем Замовнику включає (в тому числі, але не виключно):

- організацію приймання МЕВ;
- зберігання МЕВ з моменту його прийняття до моменту його видачі Отримувачу;
- послуги з організації доставки МЕВ Отримувачу;
- міжнародне перевезення МЕВ залізничним, автомобільним, морським і річковим та авіаційним транспортом;
- митне оформлення МЕВ від імені та в інтересах Відправника (пряме митне представництво) на території України;
- інші супутні послуги, за домовленістю Сторін.

2.3. Прийняття МЕВ Виконавцем або третіми особами, які діють в інтересах Виконавця (далі - Партнер), з метою надання Послуг відповідно до цього Договору, оформлюється шляхом створення МЕН.

2.4. Відсутність підпису Відправника на паперовому або електронному екземплярі МЕН Виконавця не є підставою для визнання цього Договору неукладеним, недійсним або таким, що не створює прав та обов'язків для Сторін, якщо Відправник здійснив дії, що свідчать про акцепт даного Договору.

## 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. Обов'язки Виконавця:

- надавати послуги відповідно до умов Договору;
- забезпечити формування МЕН на підставі даних, наданих Клієнтом та/або Отримувачем;
- організувати приймання та збереження МЕВ до моменту його видачі Отримувачу за умови дотримання Замовником положень Договору;
- на вимогу митних органів України, надавати документи (надані Відправником/Отримувачем), необхідні для здійснення митного оформлення МЕВ;
- інформувати Клієнта про статус Відправлення шляхом розміщення інформації на Сайті.

3.2. Права Виконавця:

- отримувати від Замовника оплату за Послуги, в розмірах та на умовах, передбачених даним Договором;
- надавати Послуги із залученням третіх осіб;
- перевіряти дані, зазначені Клієнтом при оформленні МЕВ;
- отримувати від Замовника всю необхідну та правдиву інформацію, яка потребується для надання Послуг, у тому числі для здійснення митного оформлення МЕВ на території України;
- відмовити у прийнятті Відправлення у разі виявлення забороненого або невірної задекларованого вмісту;

- призупинити або припинити надання Послуг у випадках порушення Клієнтом умов цього Договору;
- відмовитись від надання послуг з міжнародної експрес-доставки, за умови наявності в МЕВ заборонених до пересилання вкладень.

### 3.3. Обов'язки Замовника:

- до моменту передачі МЕВ Виконавцю ознайомитися на Сайті з положеннями Договору, а також з переліком заборонених до пересилання в МЕВ товарів та предметів;
- надавати достовірну, повну, правдиву та актуальну інформацію про себе та вміст відправлення;
- забезпечити належне пакування МЕВ, відповідно до вимог, розміщених на сайті Партнера за посиланням <https://novaposhta.ua/send/packaging/service/>;
- здійснити своєчасну та повну оплату послуг Виконавця;
- за необхідності, надавати Виконавцю повний перелік документів, необхідний для належного надання послуг Виконавцем;
- на вимогу Виконавця надати вміст МЕВ для огляду;
- не відправляти заборонені до пересилання товари та предмети;
- нести відповідальність за невідповідність фактичного вмісту відправлення даним, зазначеним у МЕН.

### 3.4. Права Замовника:

- оформити повернення товарів через Портал повернень відповідно до умов Договору;
- отримувати інформацію щодо статусу Відправлення.

## 4. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

4.1. Вартість послуг міжнародної експрес-доставки Відправлень становить:

4.1.1. Для МЕВ, оформлених на Порталі повернень Н&М:

- 149,00 (сто сорок дев'ять) грн. – за Відправлення вагою від 0 до 1,0 кг.;
- 49,00 (сорок дев'ять) грн. - за кожен наступний кілограм у Відправленні.

Розрахунок вартості відбувається автоматично за фактичною вагою Відправлення.

Мінімальна оплачувана вага відправлення – 1 кг з округленням в більшу сторону. Вагу від 1,001 кг буде округлено до 2 кілограма.

Кожні неповні 0,001 кг тарифікуватимуть як повні. Тобто 1,001 кг рахуватимуть як 2 кг і так далі.

4.2. Тариф, зазначений в п. 4.1. Договору, включає виключно вартість доставки та не включає вартість пакування відправлення, яке сплачуються Відправником окремо, під час передачі відправлення до транспортування, згідно тарифів Партнера.

4.3. Оплата послуг здійснюється Клієнтом під час передачі МЕВ Виконавцю для надання послуг у відділеннях або через мобільний застосунок Партнера - ТОВ «Нова Пошта».

4.4. Датою оплати за даним Договором є дата зарахування грошових коштів на банківський рахунок Виконавця.

4.5. Передача Замовником МЕВ Виконавцю для надання послуги є свідченням того, що Замовник погоджується з тарифами Виконавця.

4.6. Тарифи можуть змінюватися Виконавцем в односторонньому порядку шляхом розміщення на Сайті.

4.7. У разі виникнення митних платежів, податків та/або зборів, пов'язаних із митним оформленням відправлення, їх сплата здійснюється Отримувачем. Митні платежі сплачуються в країні призначення або транзиту відправлення відповідно до вимог чинного законодавства країни, у якій здійснюється митне оформлення.

## 5. ПАКУВАННЯ ТА УМОВИ ПРИЙОМУ ВІДПРАВЛЕНЬ

5.1. Відправник несе повну відповідальність за забезпечення належної внутрішньої та зовнішньої упаковки відправлення, з метою достатнього захисту його вмісту від ризиків пошкодження, що виникають при транспортуванні.

5.2. Пакування відправлень здійснюється на підставі тарифів та умов Партнера - ТОВ «Нова

Пошта» та сплачується окремо від вартості Послуг, наданих на підставі даного Договору. Правила пакування МЕВ розміщені на сайті Партнера за посиланням <https://novaposhta.ua/send/packaging/service/>.

5.3. Прийом відправлень здійснюється на відділеннях Партнера - ТОВ «Нова Пошта».

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

5.5. Відправлення можуть прийматися як у відкритому, так і в закритому вигляді.

## **6. НЕБЕЗПЕЧНІ, ЗАБОРОНЕНІ ТА ТАКІ, ЩО НЕ ПРИЙМАЮТЬСЯ ДО ТРАНСПОРТУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ**

6.1. Передаючи відправлення для транспортування Відправник підтверджує, що відправлення не містить небезпечних або заборонених до перевезення предметів у відповідності до цього розділу. Актуальний перелік небезпечних, заборонених та таких, що не приймаються до транспортування відправлень розміщується на Сайті. Відправник зобов'язується час від часу перевіряти та звірятися із вказаним переліком.

6.2. У разі порушення Відправником умов, зазначених у п. 6.1. Договору, Виконавець може відмовити у прийнятті до транспортування МЕВ, вміст яких складають заборонені, небезпечні та такі, що не приймаються до транспортування предмети.

6.3. У разі порушення Відправником умов, зазначених у п. 6.1. даного Договору, будь-яка відповідальність за втрату, пошкодження та/або конфіскацію відправлення митними органами країни відправлення чи призначення, з боку Виконавця, виключається.

6.4. Виконавець залишає за собою право, без будь-якої відповідальності та подальших претензій зі сторони Замовника, відмовитися приймати або зупинити надання послуг щодо транспортування заборонених законодавством країни відправлення чи призначення, правилами Виконавця чи третіх осіб відправлень.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ПРЕД'ЯВЛЕННЯ ПРЕТЕНЗІЙ**

7.1. Клієнт несе повну та виключну відповідальність за:

- достовірність, повноту та відповідність інформації, зазначеної у МЕН, фактичному вмісту відправлення, його кількості, характеристикам, вазі та оголошеній вартості;
- відповідність товарів митним, експортним, імпортом та іншим обов'язковим вимогам законодавства країни відправлення та країни призначення.

7.2. У разі надання Клієнтом недостовірної, неповної або неправдивої інформації щодо відправлення, у тому числі щодо його вмісту, вартості або характеристик, усі ризики, збитки, штрафи, додаткові витрати, затримки та інші негативні наслідки покладаються виключно на Відправника. У такому випадку Виконавець не відшкодовує вартість відправлення та не несе відповідальності за будь-які наслідки, пов'язані з таким відправленням.

7.3. Відправник несе відповідальність та фінансові ризики за всі негативні наслідки (розбиття відправлення, поломку, деформацію та ін.) у разі використання ним неналежної упаковки відправлення (упаковки, що не відповідає стандартам Партнера). У такому випадку Відправник підтверджує відсутність будь-яких претензій до Виконавця.

7.4. У випадку, якщо передане Відправником відправлення містило отруйні, радіоактивні чи хімічні речовини, кислоти або інші небезпечні сполуки, Відправник несе повну відповідальність за збитки, завдані третім особам, відправлення яких перевозилися або зберігалися разом з відправленням Клієнта.

7.5. У разі повної втрати відправлення з вини Виконавця, Виконавець відшкодовує Відправнику оціночну (оголошену) вартість відправлення, зазначену у МЕН, а також вартість сплачених послуг з транспортування.

7.6. У разі часткової втрати відправлення з вини Виконавця Виконавець відшкодовує Клієнту оціночну (оголошену) вартість втраченої частини відправлення, пропорційно такій втраті, а також вартість послуг з транспортування.

7.7. У разі пошкодження відправлення з вини Виконавця Виконавець відшкодовує Клієнту частину оціночної (оголошеної) вартості відправлення, що відповідає ступеню пошкодження.

7.8. Розмір відповідальності Виконавця не може перевищувати оголошену вартість відправлення, зазначену у МЕН, але у будь-якому випадку не більше 10 000 євро.

7.9. Сума відшкодування, що підлягає сплаті, розраховується за офіційним курсом гривні до іноземних валют, встановленим Національним банком України на дату реєстрації МЕН.

7.10. Виконавець не несе відповідальність за:

- недоставку відправлення у разі відмови Отримувача від прийняття відправлення без належних підстав (зокрема, за відсутності підтверджених фактів втрати або пошкодження), а також у випадку надання Клієнтом недостовірної, неповної або некоректної інформації при оформленні відправлення;
- пошкодження МEB, якщо таке відправлення передано для перевезення без упаковки або в упаковці, що не забезпечує збереження та цілісність вмісту чи не відповідає правилам пакування, встановленим Виконавцем та/або його Партнерами;
- збереження, цілісність або нестачу вмісту МEB у випадку, якщо відправлення було передано Отримувачу в цілій та неушкодженій упаковці, а також якщо виявлені пошкодження упаковки не збігаються з пошкодженнями вмісту відправлення;
- наслідки, пов'язані з виявленням митними органами фактів порушення митного законодавства, у тому числі контрабанди, подання Клієнтом свідомо недостовірних відомостей, неправильного декларування або інших правопорушень;
- будь-які відправлення, вміст яких складається з товарів, предметів або матеріалів, заборонених або обмежених до перевезення, незалежно від того, чи було таке відправлення фактично прийняте до транспортування.

7.11. У разі отримання МEB в неналежному стані, зокрема з ознаками пошкодження, нестачі або іншими дефектами, Отримувач зобов'язаний зафіксувати фактичний стан МEB у момент його передачі шляхом здійснення фотофіксації, яка підтверджує наявність відповідних пошкоджень або невідповідностей.

7.12. Виконавець не несе відповідальність за строки доставки або не доставку МEB, що затримані та/або вилучені митними/правоохоронними органами країни відправлення чи призначення.

7.13. Відповідальність Виконавця за збереження МEB припиняється в момент його вручення Отримувачу.

7.14. Усі претензії щодо втрати, пошкодження або інших порушень, пов'язаних із наданням Послуг, подаються Клієнтом у письмовій формі не пізніше 7 (семи) днів з дати отримання відправлення Отримувачем, за винятком святкових днів на електронну адресу [info@nova.global](mailto:info@nova.global) та/або шляхом подання такої претензії через відділення Партнера - ТОВ «Нова Пошта».

7.15. Претензія щодо компенсації збитків подається у паперовій формі та повинна містити:

- дату складання;
- номер або номери МЕН, за якими заявляються вимоги;
- детальний опис причин подання претензії по кожній МЕН;
- розмір претензійних вимог;
- банківські реквізити для виплати компенсації (IBAN, ІПН тощо);
- підпис Клієнта.

Разом з претензією Клієнт надає: завірену копію\* реєстраційного номеру облікової картки платника податків (РНОКПП / ІПН); фотофіксацію МEB, яка підтверджує наявність відповідних пошкоджень або невідповідностей та/або копію акту приймання-передачі відправлення (за наявності\*\*).

\* Копія завіряється Клієнтом власноруч в правому верхньому куті листа словом «Копія», в правому нижньому куті написом «З оригіналом згідно» /П.І.Б./підпис/дата.

\*\* У випадку пошкодження вмісту відправлення, часткової втрати або нестачі всередині упаковки, в момент отримання відправлення, Отримувачем може бути складений Акт приймання-передачі.

7.16. Виконавець має право запросити у Клієнта інші документи, що потрібні для розгляду претензії.

7.17. До претензії можуть додаватися копія МЕН або інші документи — на розсуд Клієнта. Ненадання таких документів не є підставою для автоматичної відмови у розгляді претензії.

7.18. Претензії, подані з порушенням строків або вимог цього розділу, не підлягають розгляду.

## **8. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

8.1. Договір набуває чинності в момент передачі Замовником МЕН Виконавцю для надання послуг, що передбачені Договором та діє до повного виконання Сторонами зобов'язань за Договором.

## **9. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

9.1. Усі суперечки та розбіжності, що виникають під час виконання Договору, вирішуються Сторонами шляхом переговорів та в порядку досудового врегулювання спору.

9.2. У випадку неможливості врегулювання питань шляхом переговорів та досудового врегулювання спору, суперечки між Сторонами підлягають вирішенню у відповідності до чинного законодавства України.

## **10. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ**

10.1. Кожна зі Сторін повинна зберігати конфіденційність цього Договору та одержаної на підставі цього Договору інформації, в тому числі, яка становить комерційну таємницю, та вживати всіх можливих заходів для запобігання можливого розголошення такої інформації.

10.2. Передача конфіденційної інформації будь-яким третім особам, опублікування, розголошення або розкриття будь-яким іншим чином такої інформації може здійснюватися тільки за умови попередньої письмової згоди Сторони, яка передала інформацію.

10.3. Умови зберігання конфіденційної інформації не поширюються на загальнодоступну інформацію або інформацію, що надається за законним запитом державних органів, яким Сторони зобов'язані надавати відомості відповідно до вимог чинного законодавства України.

10.4. За розголошення або поширення конфіденційної інформації винна Сторона несе відповідальність згідно чинного законодавства України, а також зобов'язана відшкодувати іншій Стороні заподіяні фактичні збитки, що виникли внаслідок такого розголошення або поширення.

10.5. Надання послуг за цим Договором, зокрема, оформлення МЕН, передбачає обробку Виконавцем персональних даних Відправника.

10.6. Сторони гарантують одна одній, що при обробці та захисті персональних даних вони дотримуються вимог застосованого законодавства про захист персональних даних, у тому числі, але не виключно Закону України «Про захист персональних даних» та Регламенту Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб щодо обробки персональних даних та про вільне переміщення таких даних і про скасування директиви 95/46/ЄС (GDPR).

10.7. Замовник підтверджує, що в разі, якщо Відправником є третя особа, чії персональні дані передаються Замовником Виконавцю, Замовник має необхідні законні підстави для обробки персональних даних та їх передачі Виконавцю з метою замовлення Послуги та виконання Виконавцем умов цього Договору, і несе відповідальність, у тому числі перед суб'єктами персональних даних, за порушення цієї умови.

10.8. Замовник відповідно підтверджує, що Виконавець після отримання персональних даних від Замовника матиме право обробляти їх, у тому числі, але не виключно, контактувати з Відправником та Отримувачем від власного імені, здійснювати передачу персональних даних за межі України та здійснювати іншу обробку таких персональних даних, у тому числі з метою прямого маркетингу.

10.9. Виконавець здійснюватиме обробку персональних даних Відправника, діючи як володілець даних (або контролер даних за термінологією GDPR).

10.10. Суб'єкт персональних даних, чії дані передані Виконавцю, має права, визначені застосованим законодавством, зокрема, Законом України «Про захист персональних даних» або GDPR, залежно від місця знаходження такого суб'єкта персональних даних.

10.11. Окрім умов цього розділу Договору, в частині обробки і захисту персональних даних, на Відправника поширюються умови Політики приватності Виконавця, яка розміщена на Сайті.

## **11. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ (ФОРС-МАЖОР)**

11.1 Сторони не несуть відповідальності за невиконання (неналежне виконання) своїх обов'язків, якщо таке невиконання (неналежне виконання) відбулося внаслідок дії обставин непереборної сили (форс-мажору).

11.2. Обставинами непереборної сили (форс-мажором) вважаються стихійні явища природного характеру (повені, землетруси, снігові заметілі, ожеледиця, значне зниження або підвищення температури повітря та інші природні лиха), лиха біологічного, техногенного та антропогенного походження (вибухи, пожежі, масові епідемії, епізоотії, епіфітотії тощо), обставини суспільного життя (війна або воєнні дії, блокади, громадські хвилювання, прояви тероризму, масові страйки тощо), дії або нормативні вимоги органів державної влади, технічні збої в системі Продавця/Виконавця та інші обставини, що перебувають поза контролем і волею Сторін, відбулися після набрання чинності Договором, безпосередньо впливають на дії Сторін та унеможливають виконання зобов'язань за Договором.

11.3. Під значним пониженням або підвищенням температури розуміється фактичне зниження або підвищення температури повітря в навколишньому середовищі до такої температури, за якої транспортування відправлення, що перебуває на складі, у вантажному відсіку транспортного засобу Виконавця або залученої ним до транспортування третьої особи, псується, деформується, пошкоджується, змінює свої властивості та якості або знищується.

11.4. Форс-мажорні обставини за бажанням Сторони повинні бути підтверджені Торгово-промисловою палатою або компетентним для кожного випадку державним органом.

11.5. Час дії форс-мажору продовжує на відповідні строки виконання Сторонами своїх зобов'язань за Договором.

## **12. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

12.1. Виконавець має право вносити зміни до цього Договору шляхом публікації нової редакції на Сайті.

12.2. Чинна редакція Договору є тією, що розміщена на Сайті на момент акцепту.

12.3. Договір регулюється та тлумачиться відповідно до вимог законодавства України.

## **13. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКОНАВЦЯ**

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НОВА ПОША ГЛОБАЛ»

Місцезнаходження:

03026, Столичне шосе, 103, м. Київ,

Україна код за ЄДРПОУ: 38130410

Директор Беневитський Ю.А