# УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ GLOBALPOST

Редакція 3.2. Дата опублікування на Сайті: «__11__» ___листопада___ 2026 р.

## 1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

**1.1.** Виконавець (GlobalPost): особа, яка надає Замовнику послуги відповідно до цих Умов, а саме: а) сторона окремого письмового договору, укладеного із Замовником, якщо такий договір містить посилання на ці Умови; б) у разі замовлення послуг через Сайт, засоби зв'язку, зазначені на Сайті, або через менеджера без окремого письмового договору: оператор Сайту, ТОВ «ГЛОБАЛ-ПОСТ ЕКСПРЕС» (код ЄДРПОУ 38355638).

**1.2.** Замовник: особа, яка уклала з Виконавцем договір про надання послуг, передбачених цими Умовами, або замовила такі послуги через Сайт, засоби зв'язку, зазначені на Сайті, або через менеджера Виконавця.

**1.3.** Відправник: Замовник або інша фізична чи юридична особа, яка передає відправлення для доставки Одержувачу та/або зазначена в накладній як відправник.

**1.4.** Одержувач: Замовник або інша фізична чи юридична особа, якій адресовано відправлення та/або яка зазначена в накладній як одержувач.

**1.5.** Відправлення: документи, особисті речі, матеріали, обладнання та інші вантажі, які не є небезпечними, забороненими або обмеженими до перевезення та передані Відправником Виконавцю в порядку, встановленому цими Умовами.

**1.6.** Міжнародне експрес-відправлення (МЕВ): належним чином упаковане відправлення з документами чи товарним вкладенням (крім заборонених законодавством України або країни призначення до переміщення через митний кордон), яке приймається, обробляється та перевозиться будь-яким видом транспорту за міжнародним транспортним документом з метою прискореної доставки Одержувачу.

**1.7.** Накладна, у тому числі міжнародна експрес-накладна (МЕН): номерний транспортний документ, що супроводжує кожне окреме відправлення, містить відомості про Відправника, Одержувача, вміст і вагу відправлення та підтверджує прийняття відправлення для організації його доставки відповідно до цих Умов.

**1.8.** Інвойс: документ, який продавець надає покупцеві та який містить перелік товарів, їх кількість, ціну, умови поставки та відомості про відправника й одержувача.

**1.9.** Оголошена цінність: зазначена Замовником вартість відправлення, в межах якої Виконавець за окремий збір несе підвищену відповідальність відповідно до п. 11.8 цих Умов. Оголошена цінність не є страховою сумою, а збір за неї не є страховим платежем.

**1.10.** Перевізник: особа, зокрема DHL, FedEx, UPS, DPD, яку Виконавець залучає для фізичного перевезення відправлення, а також субпідрядники такої особи.

**1.11.** Партнер Виконавця: фізична особа-підприємець або юридична особа, яку Виконавець залучає для надання послуг відповідно до цих Умов.

**1.12.** Сайт: вебсайт https://globalpost.ua, на якому розміщено ці Умови, тарифи, перелік заборонених предметів, контакти Виконавця та інша інформація, необхідна для замовлення послуг.

**1.13.** Користувач: дієздатна фізична особа, фізична особа-підприємець або юридична особа, яка користується Сайтом, залишає заявки або замовляє послуги Виконавця.

**1.14.** Особистий кабінет: персональна сторінка зареєстрованого Користувача на Сайті, через яку він керує своїм обліковим записом і замовленнями. Доступ до Особистого кабінету здійснюється за логіном і паролем, які Користувач визначає під час реєстрації. Один Користувач не може реєструвати кілька логінів, а логін, який уже використовує інший Користувач, не допускається.

**1.15.** Послуги Виконавця: організація перевезення відправлень автомобільним, залізничним, морським, річковим і повітряним транспортом; приймання та комплектування відправлень і передача їх перевізникам; експедиційний супровід і кур'єрська доставка; оформлення документів відповідно до митних вимог; інші послуги, зазначені на Сайті.

**1.16.** Територія обслуговування: Україна, держави Європейського Союзу, США та інші держави, до (з) яких Виконавець організовує доставку.

**1.17.** Політика конфіденційності: умови обробки Виконавцем персональних даних, розміщені на Сайті за посиланням https://globalpost.ua/polityka-konfidentsijnosti/. Політика конфіденційності є невід'ємною частиною цих Умов.

## 2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

**2.1.** Надаючи послуги відповідно до цих Умов, Виконавець діє як експедитор (посередник): за плату та за рахунок Замовника організовує доставку відправлень, укладаючи від свого імені або від імені Замовника договори з перевізниками та іншими особами. Виконавець не є перевізником. Відносини Сторін регулюються главою 65 Цивільного кодексу України (далі: ЦК України), Законом України «Про транспортно-експедиторську діяльність» та цими Умовами.

**2.2.** Для Замовників, які замовляють послуги через Сайт, засоби зв'язку, зазначені на Сайті, або через менеджера без окремого письмового договору, ці Умови є публічною пропозицією (офертою) ТОВ «ГЛОБАЛ-ПОСТ ЕКСПРЕС» відповідно до статей 633, 634 і 641 ЦК України.

**2.3.** Для Замовників, які уклали з Виконавцем окремий письмовий договір, ці Умови є невід'ємною частиною такого договору. Якщо положення договору суперечать цим Умовам, застосовуються положення договору.

**2.4.** Повним і безумовним прийняттям (акцептом) цих Умов є вчинення Замовником або третіми особами, які діють в його інтересах, будь-якої з таких дій: передача відправлення Виконавцю, оплата послуг Виконавця, направлення запиту на надання послуг, замовлення послуг через Сайт, засоби зв'язку, зазначені на Сайті, або через менеджера Виконавця.

**2.5.** Приймаючи ці Умови, Замовник надає згоду на обробку своїх персональних даних, а також персональних даних Відправника та Одержувача, якщо вони не є Замовником. Замовник гарантує, що отримав від таких осіб згоду на передачу їх персональних даних Виконавцю.

**2.6.** Виконавець має право змінювати ці Умови шляхом опублікування нової редакції на Сайті із зазначенням її номера та дати опублікування. До кожного відправлення застосовується редакція Умов, чинна на дату передачі відправлення Виконавцю. Попередні редакції Умов зберігаються в архіві на Сайті.

**2.7.** Якщо Замовник є споживачем у розумінні Закону України «Про захист прав споживачів», ці Умови застосовуються до нього в частині, що не суперечить зазначеному Закону.

**2.8.** Виконавець має право залучати третіх осіб, зокрема перевізників і партнерів, для виконання своїх зобов'язань перед Замовником, а також самостійно обирати або змінювати вид транспорту, маршрут і порядок перевезення відправлення.

**2.9.** Якщо ці Умови не визначають окремих особливостей надання послуг, вимог до відправлень, переліку заборонених предметів або строків доставки, застосовуються відомості, розміщені на Сайті, та чинне законодавство України.

## 3. ЗАБОРОНЕНІ ДО ТРАНСПОРТУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

**3.1.** Виконавець не приймає до транспортування відправлення, вміст яких становлять заборонені та небезпечні предмети. Актуальний перелік небезпечних, заборонених та таких, що не приймаються до транспортування, предметів розміщено на Сайті за посиланням

https://globalpost.ua/zapreshhennyj-k-perevozke-gruz/. Відправник зобов'язаний звірятися з цим переліком перед кожним відправленням.

**3.2.** Якщо вміст відправлення може вважатися об'єктом матеріальної та духовної культури, що має художнє, історичне, етнографічне або наукове значення і підлягає збереженню, відтворенню та охороні відповідно до законодавства України, обов'язок довести, що вміст відправлення не є культурною цінністю, покладається на Замовника, а також на Відправника та Одержувача, якщо вони не є Замовником, і виконується за їх рахунок.

**3.3.** Якщо вміст відправлення може вважатися холодною зброєю, обов'язок довести, що вміст відправлення не є холодною зброєю, покладається на Замовника, а також на Відправника та Одержувача, якщо вони не є Замовником, і виконується за їх рахунок.

**3.4.** Якщо для митного оформлення вмісту відправлення потрібні дозволи Міністерства охорони здоров'я України, обов'язок їх отримання покладається на Замовника, а також на Відправника та Одержувача, якщо вони не є Замовником, і виконується за їх рахунок.

**3.5.** Передаючи відправлення Виконавцю, Відправник підтверджує, що відправлення не містить небезпечних або заборонених до перевезення предметів. Виконавець не перевіряє, чи підлягає відправлення особливим умовам перевезення. Якщо Відправник має сумніви щодо збереження відправлення під час транспортування, він зобов'язаний поінформувати Виконавця офіційним листом і запитати про можливість перевезення з урахуванням особливостей відправлення. Якщо такого листа не направлено, вважається, що відправлення не містить небезпечних, заборонених або таких, що не допускаються до перевезення, предметів.

**3.6.** Відправник відповідає за будь-які прямі або непрямі збитки, що виникли у зв'язку з передачею до перевезення відправлень, які не допускаються до транспортування згідно з цим розділом, або у зв'язку з тим, що Виконавця не було належним чином поінформовано про особливості транспортування відправлення.

**3.7.** У разі порушення Відправником п. 3.1 або п. 3.5 цих Умов будь-яка відповідальність Виконавця за втрату або пошкодження відправлення виключається.

**3.8.** Виконавець має право без будь-якої відповідальності перед Замовником відмовитися прийняти відправлення або зупинити надання послуг щодо відправлень, небезпечних для перевезення або заборонених законодавством, правилами Виконавця чи правилами третіх осіб, яких Виконавець залучає до виконання своїх зобов'язань.

**3.9.** Якщо Відправник без письмової згоди Виконавця передає відправлення, яке не відповідає будь-якому обмеженню або умові цих Умов, Виконавець не відшкодовує збитки, яких Відправник може зазнати у зв'язку з перевезенням такого відправлення, включаючи провізну плату.

## 4. ПЕРЕВІРКА БЕЗПЕКИ ВІДПРАВЛЕНЬ

**4.1.** Виконавець має право перевіряти відправлення на відповідність умовам безпеки та на відсутність заборонених до транспортування предметів. Перевірка здійснюється із застосуванням рентгенівського обладнання, а якщо є підстави вважати, що вміст відправлення підлягає виключенню з транспортування, шляхом розкриття відправлення. Відправник погоджується з такими перевірками. Час перевірки не включається до строку доставки.

**4.2.** Якщо за результатами перевірки з розкриттям відправлення встановлено, що його вміст не є небезпечним або забороненим, відправлення належним чином пакується та продовжує рух на адресу Одержувача.

**4.3.** Якщо під час перевірки встановлено, що вміст відправлення заборонений, небезпечний або не допускається до перевезення, Виконавець має право відмовитися від подальшого транспортування такого відправлення, повідомивши про це Відправника. Відправник

зобов'язаний негайно забрати відправлення за власний рахунок. Якщо вміст відправлення вказує на ознаки кримінального правопорушення, Виконавець має право повідомити про це правоохоронні або інші компетентні органи.

**4.4.** Виконавець не відповідає за прямі або непрямі збитки, спричинені пошкодженнями внаслідок перевірок безпеки відповідно до цього розділу.

**4.5.** Дотримання правил і законів, що діють у кожній країні, є обов'язком Відправника. Відправлення підлягають огляду митними та іншими державними органами, що може спричинити їх затримку.

## 5. УПАКОВКА ВІДПРАВЛЕНЬ

**5.1.** Вантажні відправлення повинні мати тару та упаковку.

**5.2.** Відправлення пакується з урахуванням його властивостей так, щоб забезпечити його збереження під час транспортування.

**5.3.** Упаковка має бути чистою, сухою, без зовнішніх пошкоджень і без доступу до вмісту. Характер упаковки має відповідати вмісту та вазі відправлення.

**5.4.** Габарити упаковки мають відповідати вмісту: внутрішні вкладення щільно укладаються без порожнеч. На упаковці наноситься маркування відповідно до характеру вантажу («не кантувати», «крихке», «не перевертати», «обережно» тощо).

**5.5.** Металева, скляна або пластмасова тара з рідкими вантажами має бути герметично захищена від витоку.

**5.6.** Вантажі, що потребують особливих умов зберігання та перевезення, повинні мати відповідне маркування та супровідні інструкції. В іншому разі Виконавець не відповідає за псування вантажу.

**5.7.** Забороняється пакувати в одну тару вантажі різного характеру (скло, папір, небезпечні матеріали тощо). Такі вантажі пакуються окремо.

**5.8.** Відправник несе повну відповідальність за належну внутрішню та зовнішню упаковку відправлення, яка має захищати вміст від ризиків пошкодження під час транспортування, обробки та сортування з використанням автоматизованого обладнання (зокрема падіння з висоти 80 см), автоматичних пристроїв для завантаження, перевантаження та розвантаження, а за потреби від впливу кліматичних умов. Упаковка має унеможливлювати доступ до вмісту без слідів розкриття.

## 6. ПОСЛУГИ ДОСТАВКИ ПО УКРАЇНІ

**6.1.** Категорії послуг:

**6.1.1.** Експрес 18. Доставка документів і вантажів по території України на наступний робочий день до 17:00 після приймання відправлення від Відправника, за винятком міст, розташованих на відстані 600 км і більше. Вантаж видається представнику Одержувача незалежно від зазначеної в накладній контактної особи. Місцем знаходження Відправника або Одержувача вважається місце, до якого може дістатися представник Виконавця (для документів і вантажів вагою до 5 кг).

**6.1.2.** Експрес 12. Доставка документів по території України на наступний робочий день до 12:00 після приймання відправлення від Відправника. У межах одного міста доставка здійснюється того ж дня, якщо відправлення забрано у Відправника до 12:00. Послуга доступна не в усіх містах; подробиці наведено в розділі «Тарифи» на Сайті або надаються операторами.

**6.1.3.** Експрес 10. Доставка документів по території України на наступний робочий день до 10:00 після приймання відправлення від Відправника. У межах одного міста доставка

здійснюється того ж дня протягом 3 годин або на наступний день до 10:00, якщо це влаштовує Замовника. Послуга доступна не в усіх містах; подробиці наведено в розділі «Тарифи» на Сайті або надаються операторами.

**6.1.4.** Додаткова послуга «Особисто в руки»: доставка виключно особі, зазначеній у накладній, за наявності її контактного телефону. Якщо доставка такій особі неможлива, її погоджують з Відправником або переносять на інший час.

**6.1.5.** Додаткова послуга «Повідомлення»: повернення оригіналу накладної з підписом Одержувача протягом 7 робочих днів з дня доставки.

**6.1.6.** Додаткова послуга «Оголошена цінність»: підвищена відповідальність Виконавця в межах оголошеної цінності відповідно до п. 11.8 цих Умов. Ця послуга не є страхуванням і не поширюється на воєнні ризики (п. 11.12 цих Умов).

**6.1.7.** Послуги кур'єра: порядок та особливості надання послуг кур'єра розміщено на Сайті в розділі «Доставка». Кур'єра можна замовити за телефоном або через форму замовлення на Сайті.

**6.2.** Порядок замовлення послуг:

**6.2.1.** Замовлення може бути здійснено електронною поштою на адресу 1@globalpost.ua, через Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, за телефонами, зазначеними в розділі «Контакти» на Сайті, або через форму заявки на Сайті. Після отримання заявки менеджер Виконавця телефонує Замовнику за вказаним номером.

**6.2.2.** Для оформлення замовлення Відправник або Одержувач надає менеджеру Виконавця такі відомості:

- адреса, телефон, найменування Відправника, контактна особа, час роботи та перерви Відправника;
- місто призначення відправлення;
- кількість місць;
- приблизна вага або об'єм відправлення;
- платник;
- вміст відправлення;
- вартість відправлення. Замовник зобов'язаний зазначати достовірну вартість, яка дорівнює реальній (ринковій) вартості відправлення. Для вживаних предметів зазначена вартість не може перевищувати 100 гривень за 1 кг ваги відправлення. Якщо зазначена вартість перевищує 1000 гривень, Замовник зобов'язаний надати документи, що підтверджують реальну вартість відправлення.

**6.2.3.** Для виконання замовлення Виконавцю потрібно не менше 3 годин, інакше Виконавець має право відмовити у виконанні замовлення. За погодженням із представником Виконавця замовлення може бути прийняте до виконання в коротший строк.

**6.2.4.** Якщо Відправник або Одержувач не надає зазначені відомості або надає їх неповними чи невірними, Виконавець має право відмовити в прийнятті замовлення або не гарантує його своєчасне виконання. На момент оформлення замовлення відправлення має бути повністю підготовлене до відправки.

**6.3.** Розрахунок вартості послуг та порядок оплати:

**6.3.1.** Вартість послуг розраховується за допомогою калькулятора на Сайті в розділі «Доставка по Україні». Для розрахунку необхідно зазначити міста відправлення та призначення і тип відправлення.

**6.3.2.** Замовник може оплатити замовлення на Сайті платіжною карткою, через Apple Pay чи Google Pay або банківським переказом. На запит Замовника Виконавець надсилає рахунок електронною поштою.

**6.3.3.** Послуги надаються після 100% оплати. Датою оплати є дата надходження коштів на поточний рахунок Виконавця. Виконавець має право не надавати або призупинити надання послуг до повної оплати.

**6.4.** Фактична та об'ємна вага. Вага відправлення визначається за більшим із двох показників: фактична вага з упаковкою або об'ємна вага з упаковкою. Об'ємна вага (кг) для доставки по Україні визначається за формулою: довжина (см) × ширина (см) × висота (см) / 4000.

**6.5.** Строки доставки:

**6.5.1.** Строки доставки зазначено в п. 6.1 цих Умов. Вони обчислюються в робочих днях без урахування дня приймання відправлення і є орієнтовними.

**6.5.2.** Виконавець не відповідає за недотримання строку доставки з причин, зазначених у пп. 11.7, 11.12 і розділі 13 цих Умов, а також у разі неможливості вручення відправлення з причин, що залежать від Одержувача (відмова від одержання, перенесення дати вручення, відсутність Одержувача, неробочий день, обмеження пропускного режиму).

**6.5.3.** Виконавець не відшкодовує збитки, завдані затримкою доставки, якщо інше прямо не передбачено письмовим договором із Замовником.

## 7. ПОСЛУГИ З МІЖНАРОДНОЇ ДОСТАВКИ

**7.1.** Види відправлень при міжнародній доставці:

**7.1.1.** Відправлення документального характеру: ділові папери, ділова чи приватна кореспонденція, авіаквитки, а також повідомлення, інформація або дані на будь-яких носіях, що не мають комерційної цінності та заявленої вартості й не містять інформації, переміщення якої через митний кордон заборонено або потребує дозволів відповідних державних органів. Детальний перелік вмісту, що вважається документами, наведено на Сайті.

**7.1.2.** Вантаж: відправлення, вмістом якого є предмети, речі, майно, товари чи матеріали із заявленою вартістю. Вантаж супроводжується інвойсом і підлягає митному оформленню в країні відправлення та в країні призначення. Замовник може оголосити цінність вантажу відповідно до п. 11.8 цих Умов або самостійно застрахувати його відповідно до п. 11.9 цих Умов.

**7.2.** Порядок замовлення послуг:

**7.2.1.** Замовник розраховує вартість доставки за допомогою форми на Сайті, зазначаючи розмір, вагу та тип відправлення.

**7.2.2.** Замовник обирає перевізника з переліку, наведеного на Сайті, і заповнює форму замовлення. Після отримання заявки менеджер Виконавця телефонує Замовнику за вказаним номером і надає подальші інструкції.

**7.2.3.** Замовлення також може бути здійснено електронною поштою на адресу 1@globalpost.ua, через Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger або за телефонами, зазначеними в розділі «Контакти» на Сайті.

**7.3.** Інформація, необхідна для оформлення відправлення:

**7.3.1.** Кожне МЕВ супроводжується міжнародною експрес-накладною, яка містить:

- відомості про Відправника: для юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців найменування, адреса, ПІБ і номер мобільного телефону контактної особи, код ЄДРПОУ; для фізичних осіб ПІБ, адреса, номер телефону; країна, місто та поштовий індекс відправлення;

- відомості про Одержувача: ПІБ, адреса, номер телефону, країна, місто та поштовий індекс одержання;
- відомості про відправлення: кількість місць, фактична вага та габарити, вміст, вартість. Замовник зобов'язаний зазначати достовірну вартість, яка дорівнює реальній (ринковій) вартості відправлення. Для вживаних предметів зазначена вартість не може перевищувати 100 гривень за 1 кг ваги відправлення. Якщо зазначена вартість перевищує 1000 гривень, Замовник зобов'язаний надати документи, що підтверджують реальну вартість відправлення.

**7.3.2.** Для відправлень типу «Вантаж» оформлюється проформа-інвойс або комерційний інвойс, підписаний Відправником (фізичною особою) або підписаний і скріплений печаткою (за наявності) Відправника (юридичною особою). Комерційний інвойс юридичної особи друкується на її офіційному бланку та підписується керівником.

**7.3.3.** Замовник зобов'язаний надати додаткові документи, які вимагають митні органи країни Відправника або Одержувача.

**7.3.4.** Усі дані надаються англійською мовою та/або мовою країни Одержувача чи Відправника, якщо цього вимагають митні органи. В іншому разі Замовник погоджується з автоматичним перекладом і транслітерацією.

**7.3.5.** На запит державних органів під час митного оформлення Відправник або Одержувач зобов'язаний надати додаткові документи та/або інформацію про товари у відправленні та про особу Відправника чи Одержувача.

**7.3.6.** Відправник відповідає за достовірність, повноту і точність відомостей про товари у відправленні, внесених до МЕН, за зазначення на кожному пакуванні достовірних контактних даних Відправника та Одержувача, за належне пакування, маркування і супровідні документи, а також за дотримання цих Умов і чинного законодавства.

**7.3.7.** Відправник та/або Замовник зобов'язаний повідомити Одержувачу номер МЕН, орієнтовний строк доставки, а також про можливе нарахування мита та його розмір у країні призначення.

**7.4.** Вартість доставки, вага та габарити відправлень, порядок оплати:

**7.4.1.** Вартість доставки МЕВ визначається за тарифами в гривнях залежно від типу відправлення, країн відправлення та одержання, зони доставки, ваги та обраної послуги. Вартість розраховується за допомогою калькулятора на Сайті в розділі «Міжнародна доставка».

**7.4.2.** Відправлення, що потребують особливих умов транспортування або перевищують стандартні обмеження (70 кг і 330 × 80 × 200 см), приймаються лише за попереднім погодженням; строки та вартість їх доставки можуть відрізнятися від тарифних. Виконавець має право відмовити в прийманні відправлень, умови транспортування яких не може забезпечити. Якщо Відправник не повідомив про необхідні умови доставки, Виконавець не відповідає за наслідки їх недотримання.

**7.4.3.** Фактична вага визначається зважуванням відправлення. Об'ємна вага (кг) визначається за формулою: довжина (см) × ширина (см) × висота (см) / 5000. Вартість розраховується за більшим із цих двох показників, якщо для відповідної послуги не встановлено інше.

**7.4.4.** Представник Виконавця має право перевірити вагу відправлення та змінити її в разі невідповідності заявленій; у такому разі вартість доставки може бути збільшена. Контрольна вага зазначається в МЕН. На запит Відправника або Одержувача Виконавець надає інформацію про зміну вартості внаслідок контрольного зважування.

**7.4.5.** Вартість послуг, розрахована на Сайті, не включає імпортних, експортних, податкових, митних та інших платежів, встановлених законодавством країни відправлення чи призначення. Замовник сплачує послуги Виконавця і компенсує такі платежі окремо. При

експорті з України митні платежі сплачуються в країні одержання або транзиту відповідно до її законодавства.

**7.4.6.** Замовник може оплатити замовлення на Сайті платіжною карткою або банківським переказом. На запит Замовника Виконавець надсилає рахунок електронною поштою. Послуги надаються після 100% оплати. Датою оплати є дата надходження коштів на поточний рахунок Виконавця. Виконавець має право не надавати або призупинити надання послуг до повної оплати.

**7.5.** Строки доставки:

**7.5.1.** Строки доставки зазначаються в робочих днях від столиці до столиці без урахування дня забору відправлення. Строки є орієнтовними, не гарантуються, можуть відрізнятися від зазначених у МЕН чи на Сайті і не включають: день передачі відправлення до перевезення; вихідні та святкові дні; дні, в які не працюють банківські установи; час перевірок безпеки; строки митного оформлення; затримки, спричинені обставинами поза контролем Виконавця.

**7.5.2.** Орієнтовні строки доставки наведено на Сайті в розділі «Доставка».

**7.5.3.** Виконавець не відповідає за недотримання строку доставки з причин, зазначених у пп. 11.7, 11.12 і розділі 13 цих Умов, а також у разі неможливості вручення відправлення з причин, що залежать від Одержувача.

**7.5.4.** Виконавець не відшкодовує збитки, завдані затримкою доставки, якщо інше прямо не передбачено письмовим договором із Замовником.

**7.6.** Особливості доставки окремих категорій відправлень, з окремих країн або окремими видами транспорту наведено на Сайті в розділах «Доставка» та «Корисне». Додаткову інформацію Замовник може отримати електронною поштою 1@globalpost.ua, через месенджери або за телефонами, зазначеними на Сайті.

## 8. УМОВИ ОДЕРЖАННЯ ВІДПРАВЛЕНЬ

**8.1.** Виконавець може доставити відправлення Одержувачу, зазначеному в накладній, або іншій особі, яка вочевидь має право прийняти відправлення від імені Одержувача (наприклад, особі в тому ж приміщенні, що й Одержувач), якщо немає підстав сумніватися в праві такої особи прийняти доставку. Підпис такої особи підтверджує надання послуг Виконавцем у повному обсязі. Виконавець не зобов'язаний перевіряти документи, що посвідчують особу Одержувача.

**8.2.** Якщо спроба доставки виявилася невдалою, Виконавець має право використати альтернативні способи доставки, зокрема: переадресувати доставку на іншу адресу за погодженням з Одержувачем; залишити відправлення в приміщенні Замовника; змінити обрану Відправником послугу або дату доставки; передати відправлення особі в тій же будівлі, яка погоджується його прийняти, або доставити відправлення до найближчого відділення.

**8.3.** Замовник і Відправник не мають претензій до Виконавця, якщо Виконавець діяв відповідно до інструкцій Одержувача. Виконавець і його партнери можуть використовувати електронні пристрої для підтвердження доставки; Відправник погоджується, що роздрукована копія електронного підпису Одержувача є належним підтвердженням доставки.

## 9. ЗБЕРІГАННЯ

**9.1.** Кількість днів безкоштовного зберігання відправлення в пункті видачі (вартість такого зберігання включена у вартість доставки), а також кількість спроб доставки за адресою визначаються правилами країни Одержувача.

**9.2.** Після закінчення безкоштовного зберігання або останньої спроби доставки відправлення повертається на склад для подальшого зберігання. Строк зберігання може бути подовжено за ініціативою Замовника.

**9.3.** Максимальний строк зберігання відправлення у Виконавця становить 30 календарних днів.

**9.4.** Одержувач зобов'язаний у строки, встановлені законодавством країни призначення та цими Умовами, здійснити митне оформлення відправлення самостійно або замовити цю послугу в партнера Виконавця. Якщо митне оформлення не здійснено, Виконавець має право повернути відправлення Відправнику; витрати на повернення сплачує або компенсує Замовник.

## 10. РОЗКРИТТЯ, ПОВЕРНЕННЯ ТА УТИЛІЗАЦІЯ ВІДПРАВЛЕНЬ

**10.1.** Виконавець має право розкрити, повернути або утилізувати відправлення відповідно до цього розділу.

**10.2.** Виконавець має право розкрити відправлення з метою: збереження вмісту пошкодженого відправлення; встановлення Одержувача або Відправника, якщо їх неможливо встановити іншим способом; усунення ризиків для людей або майна; перевірки дотримання вимог законодавства та розпоряджень органів державної влади.

**10.3.** Відправник відшкодовує Виконавцю всі витрати, понесені внаслідок розкриття, знищення або повернення відправлення.

**10.4.** Відправлення вважається таким, що не може бути доставлене, зокрема, якщо: його не вдалося доставити після кількох спроб; його вміст заборонений законодавством країни призначення; його не розмитнено протягом 25 календарних днів; доставку унеможливлюють воєнні дії, санкційні обмеження або інші обставини в країні призначення; воно пошкоджене так, що подальше транспортування неможливе; Одержувач відмовився його одержати.

**10.5.** У випадках, зазначених у п. 10.4 (крім заборонених, небезпечних і пошкоджених відправлень), Виконавець за погодженням із Замовником повертає або утилізує відправлення. Замовник сплачує всі витрати Виконавця, пов'язані з поверненням або утилізацією.

**10.6.** Якщо згоду Замовника на повернення та гарантію оплати не отримано протягом 30 календарних днів з дня надходження відправлення на склад, Виконавець має право розпорядитися відправленням на власний розсуд без відповідальності перед Відправником та Одержувачем.

## 11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

**11.1.** Замовник і Виконавець відповідають за належне та своєчасне виконання своїх зобов'язань відповідно до цих Умов.

**11.2.** Замовник або інший Відправник відповідає за відсутність, недостатність чи неправильність документів, а також за неповноту, неточність або недостовірність відомостей, зазначених у накладній, і відшкодовує Виконавцю та третім особам усі витрати і збитки, завдані внаслідок цього, крім випадків, коли такі обставини виникли з вини Виконавця.

**11.3.** Якщо послуги замовлено щодо відправлення іншого Відправника, Замовник і такий Відправник несуть солідарну відповідальність, передбачену п. 11.2 цих Умов.

**11.4.** Якщо відправлення Замовника містило отруйні, радіоактивні чи хімічні речовини, кислоти або інші небезпечні сполуки, Замовник несе повну відповідальність за збитки, завдані третім особам, відправлення яких перевозилися або зберігалися разом із відправленням Замовника.

**11.5.** Виконавець несе лише матеріальну відповідальність щодо кожного окремого відправлення і лише за неналежне виконання своїх зобов'язань за цими Умовами, яке сталося з його вини або з вини залучених ним осіб, а саме за повну або часткову втрату, нестачу, пошкодження чи зіпсування відправлення до моменту його доставки Одержувачу.

**11.6.** Виконавець звільняється від відповідальності, якщо повна або часткова втрата, пошкодження чи зіпсування відправлення стали наслідком:

**11.6.1.** відсутності, пошкодження, незадовільної чи неналежної упаковки відправлення, яке за своєю природою схильне до пошкодження або псування без упаковки;

**11.6.2.** переміщення, навантаження, розміщення або розвантаження відправлення Відправником, Одержувачем або особами, які діють від їх імені;

**11.6.3.** природних властивостей відправлення, зокрема схильності до поломки, биття, іржавіння, гниття, усушки, витоку, випаровування.

**11.7.** Виконавець не відповідає за повну або часткову втрату, пошкодження чи зіпсування відправлення, недотримання строку доставки, ненадання або несвоєчасне надання інформації про хід перевезення, якщо це спричинено обставинами, які виникли не з вини Виконавця, перебували поза його контролем і яким він не міг запобігти, зокрема:

**11.7.1.** затримками, скасуванням авіарейсів чи рейсів інших видів транспорту з метеорологічних або технічних причин, тимчасовим припиненням або обмеженням перевезень за певними напрямками;

**11.7.2.** екстремальними погодними умовами, аварійними вимкненнями інженерних комунікацій, пошкодженням транспортних комунікацій;

**11.7.3.** правопорушеннями третіх осіб щодо безпеки руху та експлуатації транспорту, транспортними катастрофами;

**11.7.4.** діями чи бездіяльністю посадових осіб державних органів, зокрема митних органів і органів санітарного контролю;

**11.7.5.** воєнними ризиками (п. 11.12 цих Умов) та обставинами непереборної сили (розділ 13 цих Умов).

**11.8.** Оголошена цінність і підвищена відповідальність. До передачі відправлення Замовник має право оголосити його цінність і оформити підвищену відповідальність Виконавця, сплативши збір згідно з прейскурантом Виконавця. Якщо прейскурантом не встановлено інше, збір становить 2% від оголошеної цінності. У такому разі відповідальність Виконавця обмежується оголошеною цінністю, але не може перевищувати фактичної вартості відправлення та максимальної оголошеної цінності, яку допускає відповідний перевізник. Оголошення цінності не є страхуванням, а збір за нього не є страховим платежем. Якщо оголошена цінність перевищує максимум, який допускає перевізник для відповідного виду відправлення, вона вважається оголошеною в розмірі такого максимуму, а збір, сплачений з перевищення, повертається Замовнику. Максимальні значення оголошеної цінності за перевізниками та категоріями відправлень зазначаються на Сайті. Оголошення цінності не скасовує підстав звільнення Виконавця від відповідальності, передбачених пп. 11.6, 11.7, 11.12, 11.16 і розділом 13 цих Умов.

**11.8.1.** Цінні категорії відправлень: ювелірні вироби та біжутерія, годинники та їх частини, дорогоцінне та напівдорогоцінне каміння, дорогоцінні метали, твори мистецтва, антикваріат і предмети колекціонування, вироби зі скла, порцеляни, кераміки та кришталю, хутро та вироби з хутра, плазмові екрани, музичні інструменти віком понад 20 років або персоналізовані, цінні папери та їх еквіваленти. Для таких відправлень оголошена цінність обмежується максимумом, який допускає перевізник для цінних категорій. Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця під час замовлення, якщо вміст відправлення належить до цінних категорій.

**11.8.2.** Якщо під час приймання, перевірки або митного оформлення відправлення Виконавець встановить, що його вміст належить до цінних категорій (п. 11.8.1) або що оголошена цінність перевищує допустимий максимум, Виконавець має право на власний вибір: а) зменшити оголошену цінність до допустимого максимуму з поверненням Замовнику збору, сплаченого з

перевищення; б) відмовити в оформленні оголошеної цінності з поверненням сплаченого за неї збору; в) відмовити в прийнятті або подальшому перевезенні відправлення. Про прийняте рішення Виконавець повідомляє Замовника. Якщо Замовник не повідомив про належність вмісту до цінних категорій, витрати на повернення відправлення Відправнику сплачує Замовник.

**11.9.** Страхування вантажу. Виконавець не є страховиком чи страховим посередником, не надає послуг страхування і не укладає договорів страхування на користь Замовника. Замовник має право самостійно застрахувати відправлення, у тому числі від воєнних ризиків, у страховика, який має відповідну ліцензію. Виконавець рекомендує користуватися цією можливістю для відправлень підвищеної цінності або з ризиком пошкодження. Будь-які умови заявки, бланку замовлення, протоколу погодження вартості чи іншого документа, що містять посилання на «страхування» відправлення через Виконавця, тлумачаться як оголошення цінності відповідно до п. 11.8 цих Умов. Якщо перевізник вимагає обов'язкового страхування відправлення певної вартості або категорії, Замовник забезпечує таке страхування самостійно та за власний рахунок і до передачі відправлення надає Виконавцю копію страхового полісу. В іншому разі Виконавець має право відмовити в прийнятті відправлення.

**11.10.** Стандартна межа відповідальності. Якщо Замовник не оголосив цінність відправлення, відповідальність Виконавця за повну або часткову втрату, пошкодження чи зіпсування відправлення обмежується фактичною документально підтвердженою вартістю відправлення (або його втраченої чи пошкодженої частини) і не може перевищувати: а) для внутрішніх перевезень: суми, обчисленої з розрахунку 100 гривень за 1 кг ваги відправлення; б) для міжнародних перевезень: суми, передбаченої застосовною міжнародною конвенцією, зокрема 8,33 SDR (спеціальних прав запозичення) за 1 кг ваги брутто для перевезень, що регулюються Конвенцією CMR, та 26 SDR за 1 кг для авіаперевезень за Монреальською конвенцією 1999 р. згідно з лімітом, переглянутим ІКАО відповідно до ст. 24 Конвенції, що діє з 28.12.2024. У разі подальшого перегляду ліміту застосовується ліміт, чинний на дату перевезення.

**11.11.** Розмір відшкодування в будь-якому разі не може перевищувати фактичної вартості ремонту відправлення, його залишкової вартості або вартості заміни, залежно від того, яка з цих сум менша. Виконавець має право вимагати незалежної оцінки вартості вмісту відправлення, щодо якого пред'явлено претензію.

**11.12.** Воєнні ризики. Виконавець не відповідає за повну або часткову втрату, нестачу, пошкодження, знищення, конфіскацію відправлення або затримку його доставки, якщо вони сталися внаслідок воєнних ризиків, зокрема: бойових дій; ракетних, артилерійських, авіаційних ударів чи атак безпілотних апаратів; дії мін та інших вибухових пристроїв; терористичних актів і диверсій; дій збройних сил, окупаційної влади або незаконних збройних формувань; реквізиції, захоплення, арешту, конфіскації чи знищення відправлення за рішенням органів влади будь-якої держави; пошкодження або руйнування транспортної, складської, портової та енергетичної інфраструктури, спричиненого зазначеними подіями. Цей пункт застосовується незалежно від того, чи оголошено цінність відправлення відповідно до п. 11.8 та чи застраховано відправлення відповідно до п. 11.9 або в будь-який інший спосіб. Оголошення цінності поширюється виключно на невоєнні ризики. Страхування воєнних ризиків (War Risks) Замовник здійснює самостійно, за власний рахунок та на підставі окремого договору зі страховиком.

**11.13.** Відповідальність перед Замовником за дії перевізників, партнерів і субпідрядників Виконавець несе в тих самих межах і з тими самими підставами звільнення від відповідальності, що встановлені цими Умовами для власних дій Виконавця. Якщо порушення сталося з вини перевізника, відповідальність Виконавця перед Замовником не перевищує обсягу відповідальності, який такий перевізник несе перед Виконавцем згідно з умовами договору перевезення та застосовною міжнародною конвенцією.

**11.14.** Одержувач зобов'язаний оглянути відправлення під час його отримання. Про видимі пошкодження, нестачу або порушення цілісності упаковки Одержувач робить відмітку в накладній або у відомості доставки в присутності кур'єра; за можливості складається акт за участі представника перевізника. Якщо такої відмітки не зроблено, відправлення вважається доставленим у належному стані без видимих пошкоджень і нестачі. У разі доставки пошкодженого або зіпсованого відправлення, а також у разі його повної чи часткової втрати Замовник, Відправник або Одержувач зобов'язаний подати Виконавцю письмову претензію не пізніше 10 календарних днів з дня доставки відправлення або з дня встановлення його втрати. У разі пошкодження або зіпсування відправлення особа, яка подає претензію, також зобов'язана надати Виконавцю оригінальну упаковку та вміст відправлення для встановлення причин пошкодження, а також документи, що підтверджують реальну вартість відправлення.

**11.15.** У разі неподання претензії у строк, встановлений п. 11.14, відсутності відмітки Одержувача про видимі пошкодження чи нестачу відповідно до п. 11.14, недотримання Відправником вимог до упаковки, ненадання Виконавцю оригінальної упаковки та вмісту відправлення або документів, що підтверджують його реальну вартість, претензія не приймається, а Виконавець звільняється від відповідальності.

**11.16.** Виконавець також не відповідає:

**11.16.1.** за дотримання температурного режиму під час транспортування відправлення;

**11.16.2.** за такі збитки, як витрати на альтернативне транспортування, упущена вигода, втрата комерційних можливостей або доходу внаслідок неможливості використання відправлення у зв'язку з його втратою, пошкодженням або затримкою доставки;

**11.16.3.** якщо втрата, пошкодження чи затримка доставки сталися внаслідок дій, недогляду та/або інструкцій Замовника чи Відправника, дефекту вантажу або обставин, уникнути яких Виконавець не міг і наслідки яких не міг відвернути;

**11.16.4.** за шкоду, заподіяну затримкою, якщо Виконавець, його працівники та партнери вжили всіх заходів, необхідних для того, щоб уникнути шкоди, або вжити таких заходів було неможливо;

**11.16.5.** якщо вміст відправлення складався із заборонених предметів, навіть якщо Виконавець помилково прийняв таке відправлення;

**11.16.6.** за відмову від сплати будь-яких незаконних платежів на користь Замовника, Відправника або Одержувача;

**11.16.7.** за дії чи бездіяльність Замовника, які порушують законодавство України або інших країн;

**11.16.8.** за затримки доставки, спричинені дотриманням правил щодо сплати податків і зборів;

**11.16.9.** за пошкодження, стирання або неможливість отримання даних, збережених на магнітних плівках, у файлах чи на інших носіях, а також за пошкодження фотографічних зображень або звукових записів;

**11.16.10.** за недотримання графічних позначень щодо розміщення відправлення (стрілки «ВГОРУ», маркування «ЦИМ КІНЦЕМ ВГОРУ» тощо);

**11.16.11.** за пошкодження портфелів, валіз, портпледів, алюмінієвих і пластикових коробок або інших предметів, зовнішній вигляд яких може бути пошкоджений клейкими етикетками, пилом або маркуванням, якщо вони не поміщені в належний захисний контейнер;

**11.16.12.** за пошкодження, затримку або втрату відправлень, що містять заборонені товари;

**11.16.13.** за відправлення з небезпечними вантажами, які Відправник належним чином не задекларував, не задокументував, не промаркував і не упакував; претензії щодо незадекларованих або прихованих небезпечних вантажів не задовольняються;

**11.16.14.** за відправлення, що не підлягають доставці, відповідно до розділу 12 цих Умов.

## 12. ВІДПРАВЛЕННЯ, ЩО НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ ДОСТАВЦІ

**12.1.** Відправлення не підлягає доставці, якщо його неможливо доставити, зокрема з таких причин:

**12.1.1.** адреса Одержувача неповна, нерозбірлива, невірна або її неможливо знайти;

**12.1.2.** не вдалося зв'язатися з Одержувачем або Одержувач не зміг одержати відправлення;

**12.1.3.** Одержувач перебуває в регіоні, який не обслуговується перевізником або партнером Виконавця;

**12.1.4.** офіс Одержувача зачинений;

**12.1.5.** відповідна особа відсутня або відмовляється прийняти доставку чи підписати накладну;

**12.1.6.** відправлення не може пройти митне оформлення;

**12.1.7.** відправлення може спричинити пошкодження або затримку інших відправлень чи майна або заподіяти тілесні ушкодження людям;

**12.1.8.** відправлення містить предмети, заборонені до ввезення в країну призначення, навіть якщо Виконавець прийняв його до перевезення;

**12.1.9.** Одержувач не може або відмовляється оплатити доставку, яка здійснюється за його рахунок;

**12.1.10.** відправлення неправильно упаковане;

**12.1.11.** вміст чи упаковка відправлення пошкоджені так, що повторне пакування неможливе;

**12.1.12.** відправлення порушує закони чи нормативні акти з експортного контролю або санкцій США чи інших країн, зокрема якщо його відправляє особа або воно відправляється з регіону чи до особи або регіону, щодо яких діють обмеження.

**12.2.** Якщо відправлення не підлягає доставці, Виконавець намагається зв'язатися з Відправником для організації його повернення з урахуванням місцевих нормативних обмежень. Якщо зв'язатися з Відправником протягом п'яти робочих днів не вдалося або Відправник не надав інструкцій у прийнятний строк, Виконавець може повернути відправлення Відправнику, передати його на тимчасове зберігання, звичайний або митний склад чи утилізувати його відповідно до місцевого законодавства. Відправник оплачує всі витрати, пов'язані з поверненням, зберіганням або утилізацією, крім випадків, коли відправлення не доставлене з вини Виконавця.

**12.3.** Відправлення, які неможливо повернути через місцеві нормативні обмеження, передаються на тимчасове зберігання, звичайний або митний склад чи утилізуються відповідно до місцевого законодавства. Відправник погоджується оплатити всі витрати Виконавця, пов'язані з таким розміщенням або утилізацією.

**12.4.** Збори за повернення відправлення нараховуються Відправнику разом із початковими зборами, крім випадків, коли неможливість доставки виникла з вини Виконавця. До них також включаються інші витрати Виконавця, понесені у зв'язку з поверненням. Для повернення відправлень з небезпечними товарами Відправник надає заповнену авіанакладну на повернення та інші необхідні документи.

## 13. ФОРС-МАЖОР І НЕМОЖЛИВІСТЬ ЗАВЕРШЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

**13.1.** Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань, якщо воно сталося внаслідок обставин непереборної сили (форс-мажору) відповідно до ст. 617 ЦК України.

**13.2.** Обставинами непереборної сили вважаються: пожежі, повені, землетруси, снігові замети та інші природні лиха, повстання, війни, воєнні дії, ворожі атаки, ракетні, авіаційні, артилерійські удари та атаки безпілотних апаратів, акти тероризму, диверсії, дії або нормативні вимоги органів державної влади та інші обставини, що перебувають поза контролем і волею Сторін, відбулися після прийняття цих Умов Замовником (для воєнних дій достатньо, щоб після прийняття цих Умов відбулася конкретна подія, зокрема удар чи атака, незалежно від дати початку війни або запровадження воєнного стану), прямо впливають на дії Сторін і роблять неможливим виконання зобов'язань.

**13.3.** Сторона, для якої виконання зобов'язань стало неможливим внаслідок дії обставин непереборної сили, повинна повідомити про це іншу Сторону в письмовій формі, у тому числі електронною поштою, протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дня, коли вона дізналася про настання таких обставин та їх вплив на виконання її зобов'язань. Повідомлення має містити відомості про вид обставин, їх вплив на виконання зобов'язань та, за можливості, орієнтовну тривалість їх дії. Документи, що підтверджують обставини непереборної сили, можуть бути надані разом із повідомленням або пізніше, після їх отримання. Порушення строку повідомлення не позбавляє Сторону права посилатися на обставини непереборної сили як на підставу звільнення від відповідальності, однак зобов'язує її відшкодувати іншій Стороні документально підтверджені збитки, завдані саме несвоєчасним повідомленням.

**13.4.** Достатнім підтвердженням обставин непереборної сили (крім загальновідомих) є сертифікат або інший документ Торгово-промислової палати, рішення суду, документи інших уповноважених органів держави, а також документи ДСНС, Національної поліції (зокрема витяг з Єдиного реєстру досудових розслідувань), військових адміністрацій, документи перевізників і операторів складів про знищення, втрату чи пошкодження вантажу та офіційні публічні повідомлення зазначених органів і осіб.

**13.5.** Строки виконання зобов'язань продовжуються на час дії обставин непереборної сили.

**13.6.** Якщо завершення надання послуг стало неможливим з обставин, за які Виконавець не відповідає згідно з пп. 11.6, 11.7, 11.12, 11.16 або цим розділом, Замовник оплачує фактично надані послуги та відшкодовує витрати, понесені Виконавцем, зокрема плату перевізникам, митні та інші обов'язкові платежі (ч. 2 ст. 903 ЦК України). Сплачені за такі послуги кошти поверненню не підлягають.

## 14. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

**14.1.** Ці Умови та відносини між Виконавцем і Замовником регулюються та тлумачаться відповідно до законодавства України.

**14.2.** Спори вирішуються шляхом переговорів, а в разі недосягнення згоди передаються на розгляд суду відповідно до правил юрисдикції та підсудності, встановлених процесуальним законодавством України.

**14.3.** Недійсність або нездійсненність будь-якого положення цих Умов не впливає на дійсність інших їх положень.

**14.4.** Повідомлення за цими Умовами направляються електронною поштою на адресу, зазначену Замовником у замовленні або договорі, а Виконавцю на адресу 1@globalpost.ua, якщо договором не визначено інше.

**14.5.** Оператор Сайту, який є Виконавцем для Замовників, зазначених у п. 2.2 цих Умов: ТОВ «ГЛОБАЛ-ПОСТ ЕКСПРЕС», код ЄДРПОУ 38355638, місцезнаходження: 03039, м. Київ, просп. Р. Лужевського, 14, електронна пошта: 1@globalpost.ua.