

## **Умови сервісу «Огляд відправлення»**

**«Огляд відправлення»** – сервіс, надає можливість Одержувачу у відділенні, скориставшись спеціально відведеним столом, або за адресою, перевірити вміст відправлення на таких умовах:

✓ Співробітник ТОВ «Нова пошта» передає Одержувачу відправлення на огляд для перевірки його вмісту, попередньо розкривши упаковку.

✓ Для зручності огляд відправлення у відділенні здійснюється в місцях, позначених табличками «Перевірка відправлення», які забезпечені столом і розеткою 220Вт.

✓ Співробітник ТОВ «Нова пошта» знаходиться поряд з Одержувачем під час огляду відправлення для надання своєчасної допомоги та роз'яснення умов огляду.

✓ Якщо після огляду Одержувач задоволений якістю товару, що знаходиться у відправленні, здійснює оплату вартості відправлення та/або послуги ТОВ «Нова пошта».

✓ Якщо після огляду Одержувач відмовляється отримувати відправлення, то співробітник ТОВ «Нова пошта» самостійно здійснює запакування оглянутого відправлення. Грошові кошти Одержувачем не сплачуються.

✓ Якщо під час огляду виявлено недостачу вмісту відправлення або його пошкодження, або відправлення було пошкоджено в процесі огляду, співробітник ТОВ «Нова пошта» допомагає Одержувачу оформити Акт приймання-передачі, як підтвердження факту розбіжностей в якості та/або кількості отриманого відправлення, і Претензію.

✓ Максимальний час огляду відправлень не повинен перевищувати 5 хвилин на одне відправлення.

## **Особливості огляду деяких видів відправлень**

Товари в упаковці, що мають характерний метод розкриття (блістерну упаковку, термозбіжну плівку, ламіновано-поліетиленову упаковку, металеві або паперові пломби, прошивку нитками, перфорацію), дозволяється оглядати лише на предмет цілісності заводської упаковки, але без її розпакування.

### **Під час огляду відправлень забороняється:**

- ✓ Здійснювати огляд вмісту відправлення без нагляду співробітника ТОВ «Нова пошта».
- ✓ Перевіряти справність вмісту відправлення на принесених Клієнтом речах.
- ✓ Розбирати відправлення (виключення: товари, що передбачають використання SIM-картки, елементу живлення).
- ✓ Підключати, копіювати, зчитувати інформацію з носіїв, які містяться у відправленні.
- ✓ Зривати з упаковки та відправлення заводські, рекламні, інформаційні наклейки (виключення: наклейки, розміщені на упаковці комп'ютерної, електронної та оптичної продукції в місцях відкриття упаковки).
- ✓ Використовувати витратні матеріали, що є у відправленні (наприклад, розпилювати парфумерію, тестувати косметичні засоби).
- ✓ Підключати сторонні прилади, носії інформації або механізми, які не є частиною відправлення (виключення: SIM-картки, навушники, елементи живлення).
- ✓ Заливати паливно-мастильні матеріали або інші рідини у відправлення, які передбачають їх використання.

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

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

## **Рекомендації щодо полегшення процедури отримання компенсації**

- ✓ Огляд відправлення здійснюйте в присутності співробітника ТОВ «Нова пошта».
- ✓ Дотримуйтесь рекомендацій співробітника ТОВ «Нова пошта» під час огляду відправлення.
- ✓ За наявності претензій до стану/вмісту відправлення складіть Акт приймання-передачі та Претензію.
- ✓ Під час оформлення відправлення, забезпечте його надійне пакування. З усіх питань пакування (доцільності використання, підбору виду упаковки для певного типу відправлення тощо), зверніться за консультацією до співробітника ТОВ «Нова пошта».
- ✓ Зазначайте реальну вартість відправлення під час оформлення експрес-накладної.

## **Причини, за яких можлива відмова у виплаті компенсації**

- ✓ Оформлення Акту приймання-передачі не в момент отримання відправлення.
- ✓ Оформлення Акту приймання-передачі не в присутності співробітника ТОВ «Нова пошта».
- ✓ Відсутність в Акті приймання-передачі інформації про пошкодження / деформацію / цілісність / недостачу вмісту відправлення.
- ✓ Оформлення Претензії без складання Акту приймання-передачі.
- ✓ Якщо це запит на відшкодування моральної шкоди.
- ✓ Інші причини.

### **Пам'ятайте,** що

- ✓ в асортименті ТОВ «Нова пошта» є всі види необхідної упаковки для забезпечення цілісного транспортування кожного відправлення.
- ✓ у разі недотримання правил надання сервісу, відправлення не підлягає поверненню та не відшкодовуються збитки.

За більш детальною інформацією звертайтеся до [Умов надання послуг](#)