

## СТАНДАРТНІ УМОВИ СЕРВІСУ

Ці Стандартні умови сервісу розроблено **Товариством з обмеженою відповідальністю «МІСТ ІНТЕРНЕТШІПЛ»** (ідентифікаційний код юридичної особи: 43915729, місцезнаходження юридичної особи: Україна, 79035, м. Львів, вул. Зелена, 147) для регулювання та стандартизації процедури надання послуг з організації доставки Відправлень, що повертаються Замовником Продавцю з території України на території країн Європейського Союзу, України, Сполученого Королівства Великої Британії та Північної Ірландії, Сполучених Штатів Америки, Китаю.

### 1. Загальні положення

1.1. Усі терміни в цих Стандартних умовах сервісу тлумачаться згідно з Договором, чинним законодавством України, звичаями ділового обороту, з урахуванням предмету Договору.

1.2. Ці Стандартні умови сервісу регулюють порядок надання Послуг з організації доставки клієнтських повернень з моменту оформлення на Сайті до моменту їх доставки на один зі складів за адресами згідно з переліком, визначеним у Додатку № 1 до Стандартних умов сервісу.

1.3. Правила погодження зі Стандартними умовами сервісу ідентичні до правил, що застосовують до погодження з умовами Договору. Для детальнішої інформації перегляньте Розділ 2 Договору.

### 2. Порядок оформлення повернення Відправлення

2.1. Стандартна процедура оформлення повернення Відправлення передбачає внесення Замовником усіх необхідних даних.

2.2. Для того, щоб увійти у систему для оформлення повернення Відправлення Замовник повинен ввести номер замовлення/відправлення, яке Замовник хоче повернути, та номер телефону, за допомогою здійснювалося замовлення.

2.3. Для того, щоб оформити повернення Замовник повинен:

2.3.1. Обрати товари, що підлягають поверненню, їх кількість, а також вказати причину повернення.

2.3.2. Зазначити реквізити для повернення коштів, а саме: номер картки або IBAN та ім'я і прізвище власника вказаної картки/IBAN. Замовник повинен вказати номер картки або IBAN, яку використовував первинно при оплаті замовлення або іншу картку/IBAN, що йому належить. В іншому випадку Замовник несе одноосібну відповідальність за всі негативні наслідки у разі недотримання вищенаведеного.

2.3.3. Перевірити правильність даних, що автоматично заповнюються: прізвище та ім'я, адреса електронної пошти та/або номер телефону Замовника.

2.3.4. Виміряти розміри загального упакування Відправлення та обрати потрібний варіант розміру на Сайті.

2.3.5. Обрати службу доставки (компанію-перевізника), що буде здійснювати забір Відправлення.

2.3.6. Оплатити Послуги онлайн.

2.3.7. Зберегти Номер Посилки, який прийде в SMS-повідомленні та/або в електронному листі.

2.3.8. Віднести Посилку до будь-якого відділення обраної компанії-перевізника та озвучити Номер Посилки.

2.4. Для пошуку відділення Meest ПОШТА Замовник може скористатися мапою відділень за посиланням: <https://meestposhta.com.ua/offices/>, де, зокрема, можна дізнатися про адреси таких відділень та їх графік роботи.

- 2.5. Для пошуку відділення Нова Пошта Замовник може скористатися Пошуком відділення за номером або за населеним пунктом за посиланням: <https://novaposhtha.ua/office/list>. За посиланням Замовник може дізнатися про адреси таких відділень та їх графік роботи.
- 2.6. При пошуку зручного відділення Замовник повинен врахувати, що деякі відділення мають обмеження на максимальну вагу Посилки та можуть мати інші обмеження, про що вказується за вищезазначеними посиланнями. Замовник також повинен врахувати, що партнерські відділення Компаній-перевізників можуть не мати змоги надавати Додаткові послуги – наприклад, «Пакування».
- 2.7. Замовник відповідає за правильність усіх даних, вказаних при оформленні повернення Відправлення, зокрема, за правильність даних щодо об'ємно-вагових характеристик Відправлення. Виконавець залишає за собою право провести контрольні заміри об'ємно-вагових характеристик Відправлення під час приймання Відправлення на складі, якщо є обґрунтована підозра, що задекларовані на Сайті параметри відрізняються від фактичних. Уповноважена Виконавцем компанія-перевізнак також може мати право провести контрольні заміри об'ємно-вагових характеристик Відправлення. Виконавець та Компанія -перевізнак залишає за собою право відкоригувати задекларовані дані шляхом зміни ваги та/або об'ємних характеристик Відправлення. У свою чергу, зміна об'ємно-вагових характеристик може вплинути на зміну вартості Послуги, за що повністю відповідає Замовник, який у разі розбіжностей зобов'язаний доплатити відповідну суму Виконавцю або обраній Компанії-перевізнаку відповідно до фактичних параметрів Відправлення.
- 2.8. Виконавець безпосередньо не здійснює повернення коштів за товар, який Замовник повертає Продавцю. Замовник розуміє, що кошти, сплачені за товар, що повертається, надійдуть після того, як Відправлення надійде до Продавця і його працівники перевірять правильність вказаних даних та відповідність їх встановленим вимогам. Замовник повинен заздалегідь ознайомитись з умовами та термінами повернення коштів, встановленими Продавцем, та зв'язуватися напряму з Продавцем для з'ясування всіх фінансових питань.
- 2.9. Замовник має врахувати, що деякі види товарів не підлягають поверненню відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів». Тож перед поверненням Замовник зобов'язаний ознайомитися з законодавством та умовами повернення товарів Продавця, в якого він придбав товар.
- 2.10. Замовник може лише повернути товар, придбаний у Покупця через Сайт. Сайт не підтримує функцію обміну товару.
- 2.11. Повернення коштів за товар можливе лише на картку/IBAN. Опція повернення коштів за товар готівкою недоступна за допомогою Сайту.
- 2.12. Замовник за один раз може оформити повернення товару лише в межах одного замовлення. Для кожного окремого замовлення необхідно окремо оформлювати повернення.
- 2.13. Також відповіді на популярні запитання, що стосуються оформлення повернення Відправлення Замовник може знайти за посиланням <https://re.ship.shop/uk/faq> на Сайті.

### **3. Правила забору Відправлення**

- 3.1. Забір Відправлення здійснюється відповідно до правил, зазначених нижче.
- 3.2. Замовник повинен надати належним чином запаковане Відправлення представнику Компанії-перевізника, а також озвучити Номер Відправлення, згенерований за результатами оформлення повернення на Сайті, який також надійшов в SMS-повідомленні та/або в електронному листі.
- 3.3. Замовник за потреби може скористатися Додатковою послугою «Пакування» у Компанії-перевізника.
- 3.4. У разі виникнення сумніву, що Відправлення містить предмети з категорії заборонених (відправлення у коробках, ящиках, пакетах, обмотані непрозорою плівкою чи іншими обгортковими матеріалами, які приховують вміст, без маркування, будь-якої ідентифікації, з їдким запахом тощо), представник Компанії-перевізника має право вимагати надання Відправлення для огляду і перевірки вмісту. У разі відмови та/або виявлення забороненого

вмісту Відправлення представник Компанії-перевізника має право відмовити в прийнятті такого Відправлення до перевезення.

3.5. Представник Компанії-перевізника має право запрошувати документи, що підтверджують особу Замовника, а також іншу інформацію, обґрунтовано необхідну для надання Послуг.

3.6. Після забору Відправлення Компанія-перевізник доставляє Відправлення до одного зі складів згідно з переліком адрес, визначеним у Додатку №1 до Стандартних умов сервісу.

#### **4. Перелік предметів, заборонених до пересилання**

4.1. До пересилання у Відправленнях приймаються виключно ті вкладення, що не містять предметів, заборонених до пересилання законодавством країни відправлення, країни отримання Відправлення та транзитних країн.

4.2. Зокрема, відповідно до законодавства України:

4.2.1. У внутрішніх поштових відправленнях забороняється пересилати:

- вогнепальну зброю усіх видів, основні частини зброї, пристрої вітчизняного виробництва для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами несмертельної дії, та патрони до них, холодну зброю та інші предмети, спеціально призначені для нападу та оборони (кастет, стилети, балончики з рідиною паралітичної дії тощо), бойові припаси, засоби ініціювання вибуху, вибухові речовини або вибухові пристрої, легкозаймисті або інші небезпечні речовини, якщо інше не передбачене законодавством;
- наркотичні засоби, психотропні речовини і прекурсори, включені до переліку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 6 травня 2000 р. № 770 “Про затвердження переліку наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів”, та їх аналоги;
- токсичні та радіоактивні речовини, ртуть, кислоти, отруйні, їдкі речовини; тварин та отруйні рослини;
- національну валюту (крім нумізматичної продукції Національного банку, інвестиційних монет України, монет, що використовуються для нумізматичних цілей, та їх колекцій), іноземну валюту;
- харчові продукти, якщо на планову дату доставки відповідного поштового відправлення одержувачу закінчується встановлений строк придатності таких харчових продуктів;
- алкогольні напої з вмістом спирту етилового понад 8,5 відсотка об’ємних одиниць, крім тих, що не підлягають маркуванню марками акцизного податку відповідно до податкового законодавства України, тютюнові вироби, рідини, що використовуються в електронних сигаретах, на яких відсутні марки акцизного податку встановленого зразка;
- спеціальні технічні засоби негласного отримання інформації, перелік яких визначається постановою Кабінету Міністрів України від 22 вересня 2016 р. № 669 “Деякі питання щодо спеціальних технічних засобів для зняття інформації з каналів зв’язку та інших технічних засобів негласного отримання інформації”;
- біологічні агенти (мікроорганізми, віруси, біологічні токсини, частки або інші інфекційні речовини як природного походження, так генетично модифіковані, які можуть спровокувати інфекцію, алергію, токсичність або іншим шляхом створити небезпеку для людей, тварин чи рослин).

4.2.2. У міжнародних поштових відправленнях забороняється пересилати:

- вогнепальну зброю усіх видів, основні частини зброї, пристрої вітчизняного виробництва для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами несмертельної дії, та патрони до них, холодну зброю та інші предмети, спеціально призначені для нападу та оборони (кастет,

стилети, балончики з рідиною паралітичної дії тощо), бойові припаси, засоби ініціювання вибуху, вибухові речовини або вибухові пристрої, легкозаймисті або інші небезпечні речовини, якщо інше не передбачене законодавством країни відправлення (призначення) та/або актами Всесвітнього поштового союзу;

- наркотичні засоби, психотропні речовини і прекурсори, включені до переліку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 6 травня 2000 р. № 770 “Про затвердження переліку наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів” (Офіційний вісник України, 2000 р., № 19, ст. 789), та їх аналоги, радіоактивні речовини, товари, що підпадають під визначення 1-24 груп УКТЗЕД, які переміщуються (пересилаються) на адресу громадян або відправляються громадянами, крім продуктів харчування загальною вагою не більше 10 кілограмів в упаковці виробника, а також інші предмети, заборонені відповідно до закону до пересилання у міжнародних поштових відправленнях;
- спеціальні технічні засоби негласного отримання інформації, перелік яких визначається постановою Кабінету Міністрів України від 22 вересня 2016 р. № 669 “Деякі питання щодо спеціальних технічних засобів для зняття інформації з каналів зв’язку та інших технічних засобів негласного отримання інформації”;
- радіообладнання та випромінювальні пристрої, що заборонені до ввезення та застосування на території України загальними користувачами радіочастотного спектра відповідно до рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв’язку, від 25 січня 2023 р. № 18;
- біологічні агенти (мікроорганізми, віруси, біологічні токсини, частки або інші інфекційні речовини як природного походження, так і генетично модифіковані, які можуть спровокувати інфекцію, алергію, токсичність або іншим шляхом створити небезпеку для людей, тварин чи рослин);
- токсичні речовини, ртуть, кислоти, отруйні, їдкі речовини;
- інші предмети, ввезення яких заборонено до країн відповідно до їх законодавства та актів Всесвітнього поштового союзу.

4.2.3. Актуальний Перелік вкладень, заборонених до пересилання у поштових відправленнях в Україні можна знайти за посиланням: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/958-2023-%D0%BF#Text>.

4.2.4. Забороняється пересилати у Відправленнях вкладення, щодо яких встановлено обмеження, без дотримання відповідних вимог, зокрема без наявності відповідних дозвільних документів. Державна митна служба України за посиланням <https://customs.gov.ua/tovari-shchodo-iakikh-diiut-obmezhenia> зазначила перелік предметів, щодо яких діють обмеження. Ознайомитись з усім списком можна, завантаживши відповідні файли.

4.3. Крім вищенаведеного, Відправлення також не може містити наступні вкладення:

- дозволи на право носіння зброї, трудові книжки, військові квитки, документи, що посвідчують особу (крім пересилання в реєстрованих міжнародних поштових відправленнях паспортів громадянина України для виїзду за кордон, а також у період воєнного стану або на період, що закінчується в останнє число місяця, у якому завершується дія карантину, встановленого на території України Кабінетом Міністрів України, паспортів громадянина України, посвідчення особи на повернення в Україну, національних посвідчень водія на право керування транспортними засобами відповідної категорії);
- предмети, відправлені з порушенням митних правил;
- товари, щодо яких відсутні відповідні дозвільні документи, у разі застосування заходів нетарифного регулювання зовнішньоекономічної діяльності;

- товари (одяг, взуття тощо), що були у використанні та перебувають у брудному стані, які за своїми ознаками можуть становити небезпеку для працівників поштового зв'язку;
- алкогольні напої та тютюнові вироби, незалежно від вартості;
- предмети непристойного та аморального змісту;
- предмети, експорт яких здійснюється з порушенням прав інтелектуальної власності;
- предмети, які становлять національне, історичне або культурне надбання, що визначається відповідно до законів;
- насіння і посадковий матеріал;
- харчові продукти тваринного походження;
- харчові продукти чи інші товари, транспортування котрих потребує дотримання певного температурного режиму;
- живі тварини;
- бенгальські вогні та феєрверки;
- гази в будь-якій упаковці, в т.ч. перцевий і слезоточиві гази;
- горючі рідини, спирт;
- парфуми, одеколони, лаки для нігтів та волосся;
- лакофарбові вироби, будь-які фарби та розчинники до них;
- будь-яке паливо та порожні ємності від нього;
- радіоактивні матеріали;
- антикорозійні речовини;
- очищувачі труб;
- речовини, багаті киснем;
- ємності з аерозолями;
- балони для підводного плавання;
- ємності для пропану;
- CO<sub>2</sub> ємності;
- порох;
- сухий лід;
- інструмент, що працює на паливі;
- запальнички та заправки до них;
- сірники;
- акумулятори, блоки живлення, батарейки, а також товари, котрі можуть їх містити тощо.

4.4. Замовник несе відповідальність за вміст Відправлення.

4.5. Замовник не може вкладати у Відправлення додаткові предмети, які первинно не надсилалися Продавцем Замовнику в межах поточного замовлення.

4.6. У разі обґрунтованої підозри, що Відправлення не відповідає вищезазначеним вимогам, Компанія-перевізник може перевірити вміст Відправлення перед прийняттям, а потім за наявності підстав прийняти рішення про утримання його від пересилання.

4.7. Крім того, Виконавець не Відшкодовую Замовнику кошти за втрату/пошкодження Відправлення, якщо воно містить предмети, заборонені до пересилання.

## **5. Вимоги до пакування Відправлення**

5.1. Для пакування Відправлень застосовуються гофрокартонні ящики, які за своїми характеристиками (товщина, міцність, складність тощо) можуть піддаватись технічній обробці та неоднократному перевантаженню. Неподільні предмети у фабрично-заводській упаковці (дерев'яних, диктових ящиках та коробках з міцного картону), яка відповідає встановленим розмірам і забезпечує збереження вкладення, не потребують додаткового пакування.

5.2. З метою уникнення переміщення вкладення в середині Відправлення предмети повинні бути щільно вкладені або заповнені наповнювачами (повітряно-бульбашкова плівка, папір, інший схожий за своїми властивостями матеріал тощо) для уникнення руху предметів усередині Відправлення під час перевантажень та технічної обробки.

5.3. Замовник повинен упакувати Відправлення таким чином, щоб це не спричинило і не створювало небезпеки пошкодження інших предметів, що транспортуються, а також майна Компанії-перевізника та третіх осіб, включаючи транспортні засоби.

5.4. Продавець, з яким Замовник раніше уклав договір купівлі-продажу товару, який Замовник бажає повернути за допомогою Виконавця, може встановлювати спеціальні вимоги до пакування (наприклад, повернення в оригінальному упакуванні, в якому товар було отримано Замовником тощо), яких Замовник має дотримуватися.

5.5. Компанії-перевізники можуть встановлювати свої правила щодо пакування. Замовник повинен дотримуватися таких правил, які встановлені обраною ним Компанією-перевізником в цілях надання Послуг.

5.6. Виконавець/Компанія-перевізник має право не приймати Відправлення, що не відповідають вищезазначеним та іншим нормативним вимогам до пакування.

5.7. До пересилання приймаються Відправлення (з пакуванням) масою не більше 30 кг та розмірами, що не перевищує 70 x 40 x 42 см.

## **6. Строк надання послуг**

6.1. Середній строк надання Послуг Виконавця – від 1 до 4 днів з моменту забору Відправлення у Meest ПОШТА та від 1 до 3 днів з моменту забору Відправлення у Нова Пошта.

6.2. Строк надання Послуг охоплює період до моменту доставки Відправлення до одного зі складів згідно переліком адрес, визначеним у Додатку №1 до Стандартних умов сервісу.

## **7. Відстеження Відправлення**

7.1. Для відстеження повернення Відправлення Замовник може скористатися сторінкою [«Відстеження повернень»](#), ввівши Трек-номер, який Замовник отримав у SMS або e-mail повідомленні.

7.2. Замовник також може звертатися до Виконавця з відповідними запитамі для отримання інформації про результати надання Послуг у порядку, визначеному Сторонами. Залежно від типу інформації та необхідної документації, дані про Послуги можуть надаватися на вимогу Замовника електронною поштою. Якщо це технічно можливо, то запитувана інформація надаватиметься негайно, інакше Виконавець повідомить Замовника про часові рамки, що необхідні для дослідження конкретної ситуації згідно з запитом.

## **8. Прикінцеві положення**

8.1. Ці Стандартні умови сервісу публічно доводиться до відома всіх Замовників, шляхом їх розміщення (оприлюднення) на Сайті Виконавця та є невід'ємною частиною Договору, тому умови цих Стандартних умов сервісу тлумачаться разом з Договором, іншими документами та інформацією, опублікованими на Сайті. Термін дії цих Стандартних умов сервісу визначається терміном дії Договору.

8.2. У разі будь-яких суперечностей між Договором і Стандартними умовами сервісу, Стандартні умови сервісу матимуть переважну силу.

8.3. Якщо будь-яке положення цього Договору буде визнано недійсним, така недійсність не впливає на інші положення цього Договору, які залишатимуться в силі.

**9. Реквізити Виконавця**  
**Товариство з обмеженою відповідальністю**  
**«МІСТ ІНТЕРНЕТІВЛ»**  
Україна, 79035, м. Львів, вул. Зелена, 147  
Код ЄДРПОУ 43915729

**Перелік адрес складів Виконавця в Україні**

Україна, 79035, Львівська обл., м. Львів, вул. Зелена, 147

