

Правила  
реалізації нумізматичної продукції Національного банку України  
засобами вебсайту

I. Загальні положення

1. Ці Правила розроблені згідно з вимогами Законів України “Про Національний банк України”, “Про захист персональних даних”, нормативно-правових і розпорядчих актів Національного банку України (далі – Національний банк).

2. Ці Правила визначають порядок реалізації нумізматичної продукції Національного банку дистанційним способом через інтернет-магазин нумізматичної продукції Національного банку (далі – інтернет-магазин), розміщений у відкритому доступі в мережі Інтернет за посиланням <https://coins.bank.gov.ua>, незалежно від виду або дати випуску такої нумізматичної продукції.

Ці Правила регламентують роботу інтернет-магазину та регулюють основні положення його діяльності.

3. Терміни в цих Правилах вживаються в такому значенні:

- 1) адреса електронної пошти інтернет-магазину – [coinsbank@bank.gov.ua](mailto:coinsbank@bank.gov.ua);
- 2) адреса електронної пошти покупця – адреса електронної скриньки покупця, зазначена ним під час реєстрації на вебсайті інтернет-магазину;
- 3) акт Банкотно-монетного двору – висновок та опис Банкотно-монетного двору Національного банку (далі – БМД) щодо якості нумізматичної продукції, яка вважається покупцем такою, що має ознаки дефекту виробника;
- 4) вебсайт – інтернет-ресурс Національного банку, розміщений у відкритому доступі в мережі Інтернет за посиланням <https://coins.bank.gov.ua>, створений з метою просування та реалізації покупцям нумізматичної продукції Національного банку, що виготовляється БМД;
- 5) відвідувач вебсайту – фізична особа, яка відвідує вебсайт та не має на меті розміщення замовлення;
- 6) відправлення – поштова посилка з нумізматичною продукцією, сформована та оформлена Центральним сховищем Національного банку відповідно до порядку, погодженого з логістичною (поштовою) компанією;

7) договір купівлі-продажу нумізматичної продукції в інтернет-магазині (далі – Договір) – публічна пропозиція Національного банку, що містить усі істотні умови щодо організації продажу нумізматичної продукції дистанційним способом в інтернет-магазині, розміщеному на вебсайті;

8) електронний каталог – структурована в електронному вигляді інформація про вид, зовнішній вигляд, вартість, технічні характеристики та якість нумізматичної продукції Національного банку, яка розміщується на вебсайті;

9) замовлення – належним чином оформлений в інтернет-магазині запит покупця на придбання і доставку за зазначеними ним реквізитами певної кількості обраної нумізматичної продукції;

10) інтернет-магазин – функціональний сервіс Національного банку в мережі Інтернет (платформа), створений для автоматичного збору замовлень на нумізматичну продукцію Національного банку, за допомогою якого покупець отримує всю необхідну йому інформацію про нумізматичну продукцію, оформляє та розміщує її замовлення, здійснює придбання та оплату в режимі реального часу (онлайн), та розміщений у відкритому доступі на вебсайті;

11) кошик покупця – віртуальний кошик, сформований покупцем у процесі перегляду і відбору нумізматичної продукції, яку він збирається придбати в інтернет-магазині;

12) ліміт замовлення нумізматичної продукції – тимчасове обмеження на кількість одиниць реалізації нумізматичної продукції в інтернет-магазині одному покупцю, яке встановлюється Національним банком для нумізматичної продукції, що вводиться в обіг;

13) логістична (поштова) компанія – юридична особа, яка відповідно до умов укладеного з Національним банком договору здійснює організацію перевезення відправлень та надає комплекс інших послуг, пов'язаних із доставкою відправлень одержувачам;

14) маркування (спеціальне маркування) – написи, зображення та умовні позначки, розміщені на упаковці, бірках або самому відправленні, яке передане уповноваженому представникові логістичної (поштової) компанії, необхідні для організації процесу транспортування цього відправлення та його видачі одержувачу;

15) невитребуване відправлення – відправлення, яке не прийняте або не отримане покупцем у місці видачі відправлень;

у логістичній (поштовій) компанії – протягом установленого такою компанією строку зберігання відправлення;

у пункті самовивезення інтернет-магазину – протягом 90 календарних днів із дати оплати замовлення (відповідно до умов Договору);

16) нумізматична продукція з дефектом виробника – нумізматична продукція, виготовлена з порушенням або відхиленням від установлених стандартів, технічних умов та не відповідає критеріям категорій якості карбування пам'ятних та інвестиційних монет, установленим нормативно-правовим актом Національного банку про організацію виготовлення, випуску в обіг і реалізації пам'ятних та інвестиційних монет України, сувенірної продукції;

17) нумізматична продукція Національного банку – пам'ятні монети України з дорогоцінних та недорогоцінних металів, інвестиційні монети України, пам'ятні банкноти, сувенірна продукція з недорогоцінних металів [вироби з використанням розмінних і обігових монет або банкнот національної валюти України, вироби в сувенірній упаковці, нерозрізані аркуші банкнот, а також вироби, що не містять монет або банкнот національної валюти та не виконують функцій засобу платежу (медалі, сувенірні монети та банкноти)], сувенірна продукція з дорогоцінних металів [вироби з дорогоцінних металів, що не містять монет або банкнот національної валюти та не виконують функцій засобу платежу (сувенірні срібні гривні, сувенірні вироби, які імітують банкноти, медалі)], сувенірні монети та інша продукція Національного банку, що випускається БМД;

18) обліковий запис покупця – набір відомостей, необхідний для ідентифікації покупця на вебсайті інтернет-магазину, який містить інформацію для його авторизації [унікальне ім'я (логін) і пароль] та подальшого здійснення ним операцій з придбання нумізматичної продукції;

19) особистий кабінет покупця – спеціальний інтерфейс інтернет-магазину, створений з метою проведення покупцем операцій з придбання нумізматичної продукції в режимі онлайн, отримання та збереження інформації про здійснені операції, проведення безготівкових розрахунків за нумізматичну продукцію із використанням електронних платіжних засобів, перегляду історії здійснених операцій;

20) пакет безпеки (сейф-пакет, кур'єрський пакет) – спеціальна упаковка (конверт), що використовується логістичними (поштовими) компаніями для транспортування та захисту відправлення від несанкціонованого розкриття, містить спеціальні елементи захисту, що унеможливають безперешкодний доступ до вкладення або ідентифікують спробу несанкціонованого заволодіння придбаною покупцем нумізматичною продукцією;

21) покупець – фізична особа, яка здійснила реєстрацію на вебсайті шляхом заповнення реєстраційної форми, ознайомила з цими Правилами та погодилася з усіма умовами Договору, розміщеними на вебсайті <https://coins.bank.gov.ua>, здійснила безготівкову оплату замовлення;

22) пункт самовивезення інтернет-магазину – пункт видачі замовлень Національним банком, розташований за адресою: м. Київ, Контрактова площа, 2-А, який здійснює видачу замовлень відповідно до режиму його роботи;

23) реєстрація покупця – процес створення облікового запису в інтернет-магазині;

24) роздрібна ціна реалізації нумізматичної продукції – ціна, за якою нумізматична продукція реалізується в інтернет-магазині покупцям.

Інші терміни, що вживаються в цих Правилах, використовуються в значеннях, визначених законами України, нормативно-правовими та розпорядчими актами Національного банку.

4. Оплата всіх послуг, що надаються в інтернет-магазині, уключно з послугами з доставки нумізматичної продукції, здійснюється в національній валюті України – гривні.

5. Витрати, пов'язані з доставкою нумізматичної продукції до покупця, не включаються до її вартості і сплачуються покупцем самостійно відповідно до чинних тарифів логістичної (поштової) компанії під час одержання відправлення.

6. Інформація щодо чинних тарифів на послуги з доставки нумізматичної продукції розміщується на сайті логістичної (поштової) компанії, яка надає Національному банку відповідні послуги.

7. Ці Правила, Договір, контактні телефони та адреса місцезнаходження пункту самовивезення інтернет-магазину, електронна адреса для листування, гарантійні зобов'язання, умови доставки та оплати нумізматичної продукції розміщуються на вебсайті.

8. Національний банк гарантує, що нумізматична продукція, запропонована для реалізації в інтернет-магазині, відповідає критеріям категорій якості карбування пам'ятних та інвестиційних монет, визначеним у нормативно-правових і розпорядчих актах Національного банку, і не має будь-яких юридичних обтяжень.

9. Національний банк, ураховуючи технічні можливості інтернет-магазину, залишає за собою право обмежувати можливість придбання покупцем

в інтернет-магазині нумізматичної продукції, якщо останній не дотримується цих Правил та/або вимог Договору чи намагається своїми діями заважати його стабільній та/або безпечній роботі й таким чином створює умови, які можуть обмежувати права інших покупців на придбання нумізматичної продукції.

10. Обліковий запис покупця може бути заблоковано строком на 30 календарних днів за порушення встановлених Національним банком обмежень та в разі вчинення покупцем:

- 1) дублювання персональних даних;
- 2) введення даних, що не відповідають вимогам, зазначеним у Договорі;
- 3) використання автоматичних програм (ботів) під час здійснення реєстрації або замовлення.

11. Рішення про блокування облікового запису покупця приймає адміністратор вебсайту за погодженням із керівником Департаменту грошового обігу (далі – Департамент) або іншою уповноваженою ним особою на підставі виявлених адміністратором вебсайту порушень цих Правил та/або умов Договору. Повідомлення з інформацією про блокування облікового запису покупця надсилається на адресу електронної пошти покупця.

12. Відновлення доступу до облікового запису покупця здійснює адміністратор вебсайту за результатами розгляду електронної заяви покупця, надісланої на електронну адресу інтернет-магазину в довільній формі. Розгляд заяви про відновлення доступу до облікового запису покупця здійснюється Національним банком протягом десяти робочих днів із дня надходження електронної заяви покупця на електронну адресу інтернет-магазину за погодженням відповідного рішення керівником Департаменту або іншою уповноваженою ним особою.

13. За результатами розгляду заяви та прийнятого Національним банком рішення адміністратор вебсайту:

- 1) відновлює протягом трьох робочих днів із дня прийняття рішення доступ до облікового запису покупця;
- 2) продовжує блокування облікового запису покупця протягом наступних 30 календарних днів у разі повторного порушення покупцем цих Правил, умов Договору і правил доступу до вебсайту.

Адміністратор вебсайту після закінчення періоду блокування/повторного блокування облікового запису покупця відновлює доступ, про що інформує

покупця шляхом надсилання на адресу електронної пошти покупця електронного повідомлення з інформацією про відновлення облікового запису.

14. Обліковий запис покупця може бути заблокований назавжди за неодноразові порушення ним цих Правил та/або умов Договору, або вчинення дій, що заважають стабільній та/або безпечній роботі вебсайту, унаслідок чого адміністратор вебсайту вже здійснював блокування облікового запису покупця, або за рішенням Департаменту. Інформація про блокування облікового запису покупця із зазначенням причин блокування надсилається електронним повідомленням на адресу електронної пошти покупця.

15. Неточності та технічні помилки, що можуть виникати в роботі інтернет-магазину, усуваються Національним банком у міру їх виявлення. Зміни та/або виправлення на вебсайті інтернет-магазину можуть бути внесені як до електронного каталогу нумізматичної продукції, так і до будь-якого іншого розділу вебсайту.

16. Національний банк залишає за собою право без попереджень уносити за потреби зміни до цих Правил і Договору, інших документів, що регламентують роботу інтернет-магазину. Унесені зміни набирають чинності з дня їх розміщення на вебсайті. Договори, укладені до набрання чинності відповідними змінами, виконуються на умовах, що діяли до затвердження та розміщення на вебсайті таких змін. Непогодження покупця з умовами роботи інтернет-магазину або з їх змінами виключає можливість здійснення ним замовлень в інтернет-магазині.

17. Національний банк з метою оптимізації дизайну і функціональності вебсайту використовує різні технології для збору і зберігання інформації, файлів cookies та анонімних ідентифікаторів під час відвідування відвідувачем вебсайту або здійснення покупцем замовлення.

18. Інформація про покупця, отримана під час роботи вебсайту, зберігається відповідно до Закону України “Про захист персональних даних” та нормативно-правових актів, що регулюють обробку персональних даних. Національний банк під час обробки персональних даних забезпечує їх захист від випадкового або несанкціонованого знищення, зміни, розкриття інформації, а також будь-яких інших несанкціонованих дій.

19. Отримані дані використовуються Національним банком лише для ідентифікації покупця в інтернет-магазині, визначення його права на придбання нумізматичної продукції, можливості організації процесу доставки відправлення та оформлення необхідних розрахункових документів, повернення коштів, здійснення маркетингових оцінок та виконання інших зобов'язань відповідно до умов Договору.

20. Національний банк не розкриває отриманої інформації про покупця третім особам, крім осіб, які співпрацюють із Національним банком з питань забезпечення роботи інтернет-магазину щодо здійснення платіжних операцій та організації процесу доставки.

21. Покупці на вебсайті мають змогу подати свої зауваження та/або пропозиції з питань щодо роботи інтернет-магазину, надіславши на його офіційну електронну адресу відповідного листа (повідомлення).

22. Національний банк може додатково організовувати та проводити на вебсайті інформаційні заходи, спрямовані на просування та популяризацію нумізматичної продукції, здійснювати окремі опитування покупців, залучати їх до оцінювання нумізматичної продукції із наданням їм права коментувати певні види нумізматичної продукції (опція “Залишити відгук”, якщо така опція технічно реалізована в інтернет-магазині). Висловлена думка про придбану нумізматичну продукцію може бути зафіксована на відповідній сторінці інтернет-магазину і бути доступною для ознайомлення іншим покупцям.

23. Національний банк блокує коментарі покупців, які:

1) безпосередньо не стосуються проведеного опитування або оцінювання нумізматичної продукції;

2) порушують питання, відповіді на які вже містяться на сторінці опитування, в описі або характеристиках нумізматичної продукції, порушувалися раніше й отримали відповідь у коментарях або містяться в розділі частих запитань та відповідей інтернет-магазину;

3) дублюють коментарі від одного і того самого або від різних покупців;

4) містять нецензурну лексику, хамство, погрози, образи і випадки проти інших учасників обговорення, а також пропаганду насильства, заклики до порушення законів України чи подібний зміст;

5) містять занадто емоційні критичні відгуки про запитувану нумізматичну продукцію без чітких аргументів і вказівки на реальні причини такого ставлення;

6) беззмістовні або безглузді коментарі з одного або кількох слів, написані іноземною мовою або навмисно безграмотно, транслітерацією, або з використанням клавіші CAPS LOCK;

7) стосуються обговорення цінової політики;

8) містять неактуальну або непідтверджену інформацію.

24. Національний банк не несе відповідальності за будь-які прямі або непрямі збитки покупця. Національний банк також не приймає жодних ризиків і звільняється від відповідальності, якщо покупець не повністю ознайомився з цими Правилами та/або умовами Договору.

25. Ліміти замовлень нумізматичної продукції на одного покупця можуть застосовуватися з метою регулювання попиту на нумізматичну продукцію та забезпечення її оптимального розподілу серед покупців. Перелік і кількість нумізматичної продукції, максимальний ліміт замовлень на одну особу для реалізації через інтернет-магазин, інша інформація щодо лімітів визначаються розпорядчим актом Національного банку.

26. Встановлені обмеження (ліміт) на замовлення нумізматичної продукції є обов'язковими для покупця. Покупець не має права перевищувати або обходити цей ліміт у будь-який спосіб протягом строку його дії. У такому разі Національний банк має право заблокувати обліковий запис покупця.

## II. Порядок установаження на вебсайті цін на нумізматичну продукцію

27. Реалізація нумізматичної продукції здійснюється за роздрібними цінами, що діють на дату здійснення покупцями операцій з придбання нумізматичної продукції.

28. Вартість нумізматичної продукції включає всі операційні витрати Національного банку, пов'язані з її виготовленням та реалізацією, і розраховується відповідно до встановленого в Національному банку порядку ціноутворення.

29. Роздрібні ціни на нумізматичну продукцію в інтернет-магазині оновлюються щодня (у робочі дні) та починають діяти після їх оновлення.

30. Роздрібні ціни на нумізматичну продукцію, установлені в останній робочий день тижня або в передсвятковий день, діють протягом вихідних або святкових днів до їх наступної зміни в перший робочий день після таких вихідних або святкових днів.

31. Оподаткування податком на додану вартість окремих видів нумізматичної продукції Національного банку, зазначеної в підпункті 17 пункту 3 розділу I цих Правил, здійснюється відповідно до вимог податкового законодавства України.

32. Оформлення покупцем замовлення в інтернет-магазині здійснюється за роздрібними цінами, що діють на час проведення операції та залишаються



незмінними до моменту його оплати. Вартість замовленої та оплаченої покупцем нумізматичної продукції зміні не підлягає.

33. Не завершене та не оплачене покупцем протягом 30 хвилин замовлення автоматично анулюється з кошика покупця, а обрана ним нумізматична продукція повертається до інтернет-магазину для подальшого продажу іншим покупцям.

### III. Порядок реєстрації покупців на вебсайті

34. Реєстрація нових покупців здійснюється шляхом заповнення ними на вебсайті відповідної реєстраційної форми та створення унікального облікового запису. Покупець на вебсайті має право створити лише один обліковий запис.

35. Поля, які позначаються в реєстраційній формі на вебсайті зірочкою “\*”, є обов’язковими до заповнення. Обов’язковими полями реєстраційної форми є: прізвище, ім’я, по батькові (за наявності), адреса електронної пошти, номер контактного телефону покупця, логін та пароль.

36. Національний банк може використовувати інші технічні методи верифікації нових покупців, про що повідомляється під час реєстрації на вебсайті.

37. Успішність реєстрації покупця на вебсайті підтверджується після автоматичної активації його облікового запису на вебсайті.

38. Покупець після проходження реєстрації здійснює вхід на вебсайт за умови перезавантаження поточної сторінки. Сторінка з посиланням “Вхід/Реєстрація” в основному меню змінюється на сторінку із посиланням “Особистий кабінет/Вихід”. На адресу електронної пошти покупця автоматично надсилається повідомлення з реєстраційними даними, зазначеними покупцем, та автоматично згенерованим паролем.

39. Придбання покупцем нумізматичної продукції в інтернет-магазині без активації на вебсайті облікового запису неможливе.

40. Покупець має право протягом строку користування вебсайтом редагувати свій обліковий запис (змінювати, додавати свої реєстраційні дані до реєстраційної форми необмежену кількість разів та в будь-який час) або скасовувати реєстрацію. Покупець після скасування реєстрації позбавляється можливості придбавати нумізматичну продукцію в інтернет-магазині.

41. Покупець під час реєстрації на вебсайті за бажанням може додатково погодитися на розсилання та отримання на адресу своєї електронної пошти

інформації та рекламних матеріалів про нумізматичну продукцію або акції та заходи, що організовуються Національним банком.

42. Відповідальність за правильність і точність уведення інформації під час реєстрації покладається на покупця. Ця умова додатково обумовлюється в Договорі, розміщеному на вебсайті.

43. Покупець самостійно вживає належних заходів безпеки для забезпечення збереження конфіденційності своїх облікових даних, які використовуються для авторизації в інтернет-магазині, та запобігає можливості авторизації інших осіб із використанням його облікового запису.

44. Покупцю на вебсайті забороняється:

1) зазначати під час реєстрації або вводити в поля реєстраційної форми завідомо неправдиву або недостовірну інформацію про себе [чужі або вигадані ім'я, прізвище, по батькові (за наявності), номер контактного телефону, адресу електронної пошти];

2) розміщувати в особистому кабінеті і ресурсах інтернет-магазину повідомлення, що містять нецензурні слова та вирази;

3) вчиняти дії, спрямовані на дестабілізацію функціонування інтернет-магазину, здійснювати спроби несанкціонованого доступу до управління інтернет-магазином, а також здійснювати будь-які інші дії, які можуть розцінюватися як мережева атака.

45. До покупця в разі виявлення адміністратором вебсайту порушень, зазначених у пункті 23 розділу I та 44 розділу III цих Правил, можуть застосовуватися заходи, передбачені в пунктах 10–14 розділу I цих Правил.

#### IV. Особистий кабінет покупця

46. Покупець отримує доступ до свого облікового запису на вебсайті після проходження процедури реєстрації, описаної в розділі III цих Правил, шляхом уведення персональних логіну і пароля.

47. Покупець у разі втрати пароля до облікового запису може повторно отримати його за допомогою гіперпосилання “Забули пароль?”, доступного на вебсайті інтернет-магазину.

48. Обліковий запис після авторизації покупця на вебсайті залишається активним протягом 60 хвилин. Обліковий запис покупця автоматично деавторизується, а незавершені та неоплачені протягом 30 хвилин замовлення

анулюються, якщо протягом 60 хвилин покупець не виконує будь-яких дій, пов'язаних зі здійсненням замовлення або з роботою на вебсайті.

49. Покупцю після автоматичної деавторизації облікового запису для можливості здійснення нового замовлення необхідно здійснити повторну авторизацію на вебсайті.

## V. Порядок реалізації та оплати нумізматичної продукції

50. Придбання в інтернет-магазині нумізматичної продукції означає, що покупець ознайомився з цими Правилами та погодився з умовами Договору шляхом проставлення в електронній формі на вебсайті, яка містить гіперпосилання на ці документи, відповідної відмітки.

51. Замовлення покупцем нумізматичної продукції здійснюється шляхом вибору з електронного каталогу інтернет-магазину необхідного виду, назви та кількості нумізматичної продукції із подальшим додаванням її до кошика покупця.

52. Покупець може змінити або скасувати своє замовлення на будь-якому з етапів його оформлення.

53. Покупець повинен оплатити вибрану нумізматичну продукцію протягом 30 хвилин, зворотний відлік часу здійснюється на вкладці “Кошик”.

54. Нумізматична продукція, вибрана покупцем, автоматично вилучається із кошика покупця та повертається до інтернет-магазину для подальшої реалізації, якщо покупець не здійснює протягом установлених у пункті 48 розділу IV і пункті 53 розділу V цих Правил строків оплати замовлення, унаслідок чого Національний банк не отримує підтвердження про здійснення покупцем платежу.

55. Завершення покупцем процедури замовлення нумізматичної продукції в інтернет-магазині передбачає заповнення ним на сторінці “Оформлення замовлення” необхідних полів електронної форми замовлення, вибору пункту самовивезення інтернет-магазину/логістичної (поштової) компанії способу та місця доставки замовлення, безготівкової оплати вартості нумізматичної продукції.

56. Оплата в інтернет-магазині замовленої нумізматичної продукції здійснюється в розділі “Перейти до оплати” виключно в безготівковій формі із використанням електронних платіжних засобів.

57. Покупець після підтвердження платежу банком-еквайром (блокування відповідної суми коштів на банківській платіжній картці) отримує на адресу своєї електронної пошти електронне повідомлення про результати оплати замовлення. Адміністратор вебсайту надає замовленню статус “Анульовано” у разі виявлення невідповідності (помилка покупця, помилка платіжної системи, технічний збій) щодо оплати замовленої нумізматичної продукції.

Замовленню надається статус “Підтверджено”, якщо невідповідності щодо оплати замовлення немає. Надання такого статусу вважається таким, що покупець і Національний банк уклали Договір.

57<sup>1</sup>. Статуси, які відображаються в особистому кабінеті покупця:

1) “Оплачено” – оплата пройшла успішно;

2) “Підтверджено” – замовлення перевірено та підтверджено;

3) “Готове до відправки” – замовлення сформоване, упаковане та очікує на відправку до логістичної (поштової) компанії;

4) “Готове до видачі” – замовлення підготовлено для видачі покупцеві в пункті самовивезення інтернет-магазину (м. Київ, Конtrakтова площа, 2-А);

5) “Очікує оплати” – є проміжним та відображається до моменту підтвердження оплати замовлення платіжним сервісом;

6) “Оплата не вдалась” – оплата скасована покупцем;

7) “Анульовано” – замовлення анульоване і виконане не буде;

8) “Повернуто” – нумізматична продукція повернута до Національного банку згідно із заявою покупця у випадку, визначеному в пункті 82<sup>2</sup> розділу VIII цих Правил;

9) “Видано”:

для замовлень, які доставляються логістичними (поштовими) компаніями, цей статус означає, що замовлення відправлено покупцю через логістичну (поштову) компанію на адресу, зазначену в замовленні;

для замовлень, які отримуються через пункт самовивезення (м. Київ, Конtrakтова площа, 2-А), цей статус означає, що замовлення отримано покупцем..

58. Інформація про замовлення міститься в електронному повідомленні, надісланому на адресу електронної пошти покупця. Інформація про деталі замовлення також дублюється в особистому кабінеті покупця.

59. Покупець після здійснення оплати за нумізматичну продукцію не може змінити спосіб доставки, обраний ним під час оформлення нумізматичної продукції в інтернет-магазині.

60. Оплата покупцем послуг доставки відправлень здійснюється відповідно до правил доставки надавача послуг логістичної (поштової) компанії у готівковій або безготівковій формі із використанням банківських платіжних карток безпосередньо в місці видачі відправлень під час їх отримання.

## VI. Порядок оброблення та доставка замовлень

61. Відповідальний працівник Національного банку щоденно здійснює оброблення прийнятих в інтернет-магазині замовлень. Періодом оброблення замовлень, що надійшли в інтернет-магазин протягом доби, є період з 00 год 00 хв до 23 год 59 хв поточного дня за київським часом. Замовлення, що надійшли до інтернет-магазину протягом вихідних (святкових) днів, обробляються за період з 00 год 00 хв останнього робочого дня до 23 год 59 хв дня, що передує першому робочому дню.

62. Відповідальний працівник Національного банку під час оброблення замовлень перевіряє їхній статус, спосіб доставки, який обрав покупець для здійснення доставки відправлень, статус оплати та реквізити покупця.

63. За замовленнями, в яких немає всіх необхідних реквізитів покупця або відповідальним працівником Національного банку виявлені помилки, що заважають подальшому процесу формування відправлення, рішення приймаються окремо. Інформація про прийняте рішення (потребу в доповненні необхідними реквізитами, виправленні помилок, анулювання замовлення) надсилається покупцеві на адресу його електронної пошти.

64. Національний банк залишає за собою право анулювати здійснене покупцем замовлення в разі виявлення невідповідності в оплаті замовлення (помилка покупця, помилка платіжної системи, технічний збій).

65. Інформація про причини анулювання замовлення та повернення коштів покупцю зазначається Національним банком в електронному листі, що надсилається на адресу електронної пошти покупця.

66. Попередньо сплачені покупцем кошти за нумізматичну продукцію повертаються на банківську платіжну картку, з якої здійснювалась оплата за нумізматичну продукцію, у випадках, визначених у пункті 64 розділу VI та пункті 82<sup>2</sup> розділу VIII цих Правил. Строк повернення коштів визначається відповідно до умов банку, який обслуговує картку покупця.

67. Замовлення, які не містять помилок та за якими в інтернет-магазині є підтвердження про надходження коштів, вважаються оплаченими покупцями.

68. Загальний строк оброблення та формування замовлення не повинен перевищувати десяти робочих днів із наступного робочого дня після надання замовленню статусу “Підтверджено”. Водночас оброблення замовлень покупців, їх формування та подальше передавання логістичній (поштової) компанії організуються за принципом F.I.F.O. (“першим прийшов – першим пішов”), що використовується в складській логістиці.

69. Національний банк залишає за собою право перенести строк виконання замовлення, якщо воно не може бути виконане в повному обсязі або частково з технологічних та/або інших причин. Строк виконання таких замовлень продовжується на строк, пов’язаний із необхідністю усунення виявлених причин. Національний банк засобами електронної пошти повідомляє покупця про орієнтовні строки відправлення замовлення, якщо строки усунення виявлених причин перевищують загальні строки виконання замовлення. Національний банк відповідно до цих Правил анулює замовлення, якщо усунути причини неможливо.

70. Відправлення доставляються покупцям уповноваженою логістичною (поштовою) компанією, з якою Національним банком укладено договір про надання таких послуг. Список уповноважених логістичних (поштових) компаній, які мають право здійснювати доставку нумізматичної продукції, розміщується на вебсайті.

71. Строк доставки відправлення покупцю зазначається на відповідній сторінці інтернет-ресурсу логістичної (поштової) компанії, яка здійснює доставку нумізматичної продукції, та не залежить від Національного банку.

72. До вартості доставки в разі замовлення через логістичну (поштову) компанію додатково включається вартість пакувальних матеріалів для формування замовлення, зазначена на вебсайті, відповідно до офіційно наданої йому інформації від надавача послуг доставки.

## VII. Порядок отримання замовлень у логістичних (поштових) компаніях

73. Замовлену нумізматичну продукцію покупець може отримати відповідно до визначених логістичною (поштовою) компанією умов та обраного ним способу одержання нумізматичної продукції [на зазначену покупцем адресу, у визначених відділеннях логістичних (поштових) компаній].

74. Покупець під час отримання нумізматичної продукції зобов’язаний перевірити відправлення на цілісність упаковки відповідно до правил

логістичної (поштової) компанії, а також пересвідчитися в належному стані нумізматичної продукції (відсутності механічних пошкоджень, плям, подряпин, які виникли виключно під час транспортування замовлення) та повноті отриманого замовлення.

Питання відшкодування покупцю витрат за порушення цілісності упаковки, неналежний стан нумізматичної продукції та неповноту відправлення, які виникли з вини логістичної (поштової) компанії, вирішуються за правилами компанії, яка здійснювала доставку відправлення.

75. Нумізматична продукція, під час отримання якої покупець не дотримався обов'язкових вимог процедури отримання нумізматичної продукції відповідно до правил логістичної (поштової) компанії, вважається такою, що є в належному стані та відповідає необхідній комплектації, зазначеній на вебсайті.

76. Зміна отримувача або отримання відправлення третіми особами, якщо з будь-яких причин покупець не може отримати своє відправлення самостійно, здійснюється відповідно до встановлених логістичною (поштовою) компанією правил. Строки зберігання відправлень визначаються встановленими логістичними (поштовими) компаніями порядками.

77. Логістична (поштова) компанія з метою покриття витрат, пов'язаних із наданням послуг зберігання відправлення [якщо відповідно до правил логістичних (поштових) компаній строки зберігання вже вичерпано], може самостійно розпорядитися невитребуваним відправленням для відшкодування понесених нею витрат на зберігання.

#### VIII. Порядок отримання замовлень у пункті самовивезення інтернет-магазину

78. Замовлення до пункту самовивезення інтернет-магазину доставляються в строк, що не перевищує семи робочих днів, але не пізніше десяти робочих днів із наступного робочого дня після надання замовленню статусу "Підтверджено".

79. Покупець для отримання нумізматичної продукції в пункті самовивезення інтернет-магазину повідомляє номер замовлення та надає документ, що посвідчує його особу.

80. Документи, що посвідчують особу, згідно із Законами України "Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус", "Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства" такі:

1) для громадян України:

паспорт громадянина України;  
паспорт громадянина України для виїзду за кордон;  
дипломатичний паспорт України;  
службовий паспорт України;  
посвідчення особи моряка;  
посвідчення члена екіпажу;  
посвідчення особи на повернення в Україну;  
тимчасове посвідчення громадянина України;  
посвідчення водія;

2) для іноземних громадян та осіб без громадянства, які постійно проживають в Україні:

паспортний документ іноземця;  
посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон;  
посвідка на постійне проживання;  
посвідка на тимчасове проживання;  
картка мігранта;

3) для біженців:

посвідчення біженця;  
проїзний документ біженця;  
посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту.

81. Відповідальна особа Національного банку (касовий працівник), отримавши від покупця номер замовлення та документ, що посвідчує його особу, перевіряє цю інформацію.

Відповідальна особа Національного банку (касовий працівник) у разі виявлення невідповідності даних повідомляє покупця про неможливість виконання замовлення та за потреби пропонує звернутися до адміністратора інтернет-магазину.

Покупцю в разі відповідності даних видається нумізматична продукція разом із квитанцією на реалізовані пам'ятні, інвестиційні монети, сувеніру та супутню продукцію.

82. Покупець під час отримання нумізматичної продукції у пункті самовивезення інтернет-магазину зобов'язаний перевірити зовнішню цілісність упаковки, після чого відкрити її та безпосередньо пересвідчитися в належному зовнішньому стані нумізматичної продукції (відсутності механічних пошкоджень, плям, подряпин) та повноті її комплектності.

82<sup>1</sup>. Претензії щодо якості нумізматичної продукції (крім дефекту виробника) та її комплектності не приймаються, якщо нумізматична продукція не була перевірена покупцем у місці її отримання під наглядом касира або призначеного працівника, як зазначено в пункті 82 розділу VIII цих Правил.



82<sup>2</sup>. Нумізматична продукція, яка має ознаки хоча б одного з перерахованих у пункті 82 розділу VIII цих Правил недоліків, повертається покупцем відповідальній особі Національного банку для здійснення обміну (за її наявності).

Відповідальна особа Національного банку, якщо на момент обміну аналогічної нумізматичної продукції немає в наявності, повідомляє про це покупця та за потреби пропонує йому написати заяву на повернення коштів за попередньо оплачену нумізматичну продукцію.

83. Замовлення в пункті самовивезення інтернет-магазину може отримати інша особа на підставі довіреності, оформленої відповідно до законодавства України. У разі отримання замовлення третьою особою покупець на електронну адресу інтернет-магазину надсилає повідомлення із зазначенням даних отримувача замовлення за довіреністю [прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), серія (за наявності) та номер документа, що посвідчує його особу].

84. Невитребуване замовлення в пункті самовивезення інтернет-магазину протягом 90 календарних днів із дня оплати переходить у власність Національного банку для подальшої реалізації. Сплачені кошти за невитребуване замовлення покупцю не повертаються.

#### IX. Умови та порядок повернення нумізматичної продукції з дефектом виробника

85. Отримана нумізматична продукція поверненню та обміну не підлягає, крім випадків виявлення в ній покупцем дефектів виробника.

86. Нумізматична продукція, яка доставляється (комплектується) у наборах (комплектах), приймається до повернення лише в наборах (комплектах).

87. Повернення нумізматичної продукції з дефектом виробника проводиться покупцем із забезпеченням збереження первинного вигляду нумізматичної продукції та її первісних якостей. Нумізматична продукція повертається разом з оригінальною упаковкою, в якій вона надійшла, супровідними документами [накладна логістичної (поштової) компанії, квитанція], які оформлялися під час продажу нумізматичної продукції, та актом рекламачії, який заповнюється покупцем згідно з додатком до цих Правил.

88. Акт рекламачії має бути підписаний покупцем. За можливості недоліки повинні бути зафіксовані засобами фото- або відеозйомки. Покупець протягом одного дня із дня отримання замовлення зобов'язаний повідомити на електронну адресу [coinsbank@bank.gov.ua](mailto:coinsbank@bank.gov.ua) про виявлені недоліки, зазначити інформацію про номер замовлення, прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) покупця, додати

скановані копії акта рекламації, первинних документів [накладна логістичної (поштової) компанії, квитанція], фотознімок або відеозапис (за наявності).

Національний банк протягом десяти робочих днів із дня отримання акта рекламації опрацьовує подані документи і повідомляє покупця про готовність прийняти продукцію на дослідження або про мотивовану відмову в її прийнятті.

89. Нумізматична продукція з дефектами виробника повертається покупцем Національному банку лише після отримання ним на адресу своєї електронної пошти підтвердження про готовність прийняти на дослідження зазначену в акті рекламації нумізматичну продукцію.

90. Дослідження отриманої з актом рекламації нумізматичної продукції, яка оголошена покупцем із дефектом виробника, проводиться Національним банком протягом 30 робочих днів із дня отримання такої продукції та оригіналів документів. Про результати дослідження покупцю надсилається повідомлення на адресу його електронної пошти.

Кошти за нумізматичну продукцію в разі визнання такою, що має дефект виробника, а також сума витрат покупця, пов'язана з пересиланням продукції (під час її отримання і надсилання на дослідження), повертаються на його рахунок/банківську платіжну картку, зазначений/зазначену покупцем в акті рекламації.

Повернута сума витрат покупця, пов'язана з пересиланням нумізматичної продукції, у разі визнання такою, що має дефект виробника (під час її отримання і надсилання на дослідження), оподатковується податком на доходи фізичних осіб і військовим збором доходу, отриманого платником податків як додаткове благо, відповідно до вимог податкового законодавства України.

Нумізматична продукція в разі визнання такою, що не має дефекту виробника, разом з актом БМД про результати дослідження пересилається через логістичну (поштову) компанію на адресу покупця, зазначену під час оформлення замовлення. Витрати, пов'язані з пересиланням такої продукції, покладаються на покупця.

91. Претензія щодо якості нумізматичної продукції вважається необґрунтованою, якщо нумізматична продукція має ознаки фізичного впливу/пошкодження, що виникли внаслідок неправильного поводження з нею з боку покупця або його намаганням почистити її чи самостійно усунути виявлені дефекти.

Акт реєстрації

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

Заповнює покупець

1. Покупець \_\_\_\_\_  
[зазначаються прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності)  
покупця]

2. Контактний номер телефону \_\_\_\_\_

3. Електронна адреса \_\_\_\_\_

4. Адреса проживання покупця \_\_\_\_\_

5. Документи, що підтверджують придбання, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (зазначаються вид, номер і дата складання документа)  
\_\_\_\_\_

6. Банківські реквізити, з яких здійснено оплату за нумізматичну продукцію:

найменування банку \_\_\_\_\_

код за ЄДРПОУ \_\_\_\_\_

МФО банку \_\_\_\_\_

п/р банку \_\_\_\_\_

номер картки \_\_\_\_\_

ідентифікаційний код платника \_\_\_\_\_

призначення платежу \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Логістична (поштова) компанія, яка здійснювала перевезення нумізматичної продукції,

\_\_\_\_\_ [зазначається найменування логістичної (поштової) компанії]

№ з/п	№ замовлення в інтернет-магазині	Вид продукції, у якій виявлено дефекти	Кількість одиниць, у яких виявлені дефекти, шт.	Сума за номіналом, грн	Загальна сума замовлення, грн
1	2	3	4	5	6
1					
2					

Під час огляду \_\_\_\_\_

(зазначаються назва та вид нумізматичної продукції)  
виявлено такий дефект:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Пропозиції та зауваження покупця:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

Особистий підпис Власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ

Пояснення до додатка

1. До акта реєстрації додаються копії супровідних документів та квитанцій на реалізовані пам'ятні та інвестиційні монети, сувенірну та супутню продукцію.