

**ПОРЯДОК
НАДАННЯ ПОСЛУГИ
«УКРПОШТА SMARTBOX»**

1. Загальні положення

1.1. «Укрпошта SmartBox» – це послуга з пересилання внутрішніх реєстрованих відправлень з вкладенням документів та/або товарів (без контролю ваги), що приймається в спеціалізованій тарі, (далі – відправлення SmartBox) перевозиться і доставляється швидким способом (далі - Послуга). Послуга передбачає пересилання відправлень SmartBox в межах України.

1.2. Порядок надання послуги «Укрпошта SmartBox» (надалі – Порядок) визначає загальні вимоги, порядок та умови надання Послуги працівниками ПАТ «Укрпошта», які задіяні в технологічному процесі з надання та обслуговування відправлень SmartBox, та для Клієнта.

1.3. Порядок розроблено відповідно до Закону України «Про поштовий зв'язок», Правил надання послуг поштового зв'язку, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 05.03.2009 № 270 (надалі – Правила) та внутрішніх документів ПАТ «Укрпошта».

1.4. Надання Послуги передбачає 100% попередню оплату вартості Послуги, яка включає пересилання в майбутньому відповідної кількості відправлень у залежності від обраного Клієнтом пакету за єдиною ціною. Доступні Пакети Послуги наведені в таблиці:

Назва пакету		Кількість тари та ШКІ
SmartBox	XS, S, M, L	1
		10
		20
		50
		100
		200
		500

Оплата Послуги Клієнтом є підтвердженням його згоди на отримання Послуги у порядку та на умовах, визначеними цим Порядком, з яким можна ознайомитися на офіційному сайті ПАТ «Укрпошта» <http://ukrposhta.ua> в описі Послуги

1.5. Пакет Послуги включає в себе:

- послугу з відправлень у кількості, залежно від обраного пакету;
- фірмову спеціальну тару, яку Клієнт отримує відразу після 100 % оплати пакету Послуги;
- Код для генерації ШКІ, який буде використовуватись для формування ШКІ для супровідних адрес через «Особистий Кабінет». При замовленні Пакета Послуги в поштучному форматі, може формуватися як супровідна адреса у відділенні поштового зв'язку так і Код для генерації ШКІ, в залежності від вибору Клієнта;
- sms/viber інформування про реєстрацію та доставку відправлення у відділення поштового зв'язку.

1.6. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

адресат – фізична чи юридична особа, якій адресується відправлення SmartBox, прізвище, ім'я або найменування якої зазначені на супровідній адресі в спеціально призначеному для цього місці;

виділений об'єкт поштового зв'язку (надалі – ОПЗ) – об'єкт поштового зв'язку (в т.ч. дільниця кур'єрської доставки), який задіяний в технологічному процесі з отримання коштів за надання Послуги, приймання та доставки (вручення) відправлень SmartBox;

відправник – фізична чи юридична особа, прізвище, ім'я або найменування якої зазначені на супровідній адресі в спеціально призначеному для цього місці, яка безпосередньо або через уповноважену особу подає до відділення поштового зв'язку/кур'єру для відправлення SmartBox;

вручення відправлення SmartBox – виробнича операція, яка полягає у видачі відправлення SmartBox одержувачу;

нормативні строки пересилання відправлень SmartBox – максимальний строк, установлений для пересилання відправлення SmartBox від моменту приймання до моменту вручення, який розраховується із можливостей поштової мережі товариства (для пересилання відправлень "Укрпошта SmartBox" застосовуються нормативні строки визначені для відправлень «Укрпошта Експрес»). Нормативні строки пересилання відправлень SmartBox розміщуються на офіційному сайті ПАТ «Укрпошта» в описі Послуги;

Клієнт – фізична чи юридична особа, яка замовляє Послуги;

обробка відправлення SmartBox – виробничо-технологічні операції, що забезпечують пересилання відправлення SmartBox;

одержувач – адресат або особа, уповноважена ним на одержання відправлення SmartBox;

працівник ПАТ «Укрпошта» - це фізична особа, яка безпосередньо власною працею виконує трудову функцію згідно з укладеним з роботодавцем трудовим договором (контрактом) відповідно до законодавства;

нісляплата – це визначена відправником сума вартості відправлення, яку відправник доручає ПАТ «Укрпошта» стягнути з одержувача і переслати її відправнику за зворотною адресою поштовим переказом.

пересилання відправлень SmartBox – сукупність операцій з приймання, обробки, перевезення та доставки (вручення) відправлень SmartBox;

придбання Послуги – отримання, після сплати коштів, згідно з тарифами, тари, та Коду для генерації ШКІ та можливих інших атрибутів Послуги;

розрахунковий документ – документ встановленої форми та змісту (касовий чек, товарний чек, розрахункова квитанція тощо), що підтверджує факт продажу (повернення) товарів, надання послуг, отримання (повернення) коштів, купівлі-продажу іноземної валюти, надрукований у випадках, передбачених Законом України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», і зареєстрований у встановленому порядку.

спеціалізована тара – гофроящики, призначені для пересилання відправлень SmartBox (надалі – тара);

штриховий кодовий ідентифікатор (ШКІ) – штрихова позначка, побудована за певними правилами і призначена для автоматичної ідентифікації реєстрованих відправлень SmartBox і закритих поштових речей;

SMS/Viber повідомлення про вручення – повідомлення, яким оператор поштового зв'язку доводить до відома відправника чи уповноваженої ним особи інформацію про дату вручення відправлення SmartBox;

SMS/Viber повідомлення про надходження – повідомлення, яким оператор поштового зв'язку доводить до відома одержувача про надходження відправлення до відділення поштового зв'язку;

SMS/Viber повідомлення про реєстрацію – повідомлення, яким оператор поштового зв'язку доводить до відома відправника чи уповноваженої ним особи інформацію про реєстрацію відправлення SmartBox;

Код для генерації ШКІ - сполучення цифр, букв, спеціальних символів, що дає право на генерацію ШКІ в рамках Послуги (надалі - Код) в особистому кабінеті Клієнта;

Особистий Кабінет – це захищена паролем web-система, в якій зареєстрований Клієнт може оформляти відправлення за Послугою, отримувати довідкову інформацію, управляти іншими послугами тощо. Для використання Особистого кабінету достатньо знати логін і пароль, який Клієнт зазначає при реєстрації;

API – набір (класів, процедур, функцій, структур та констант), що надаються додатком чи операційною системою для використання у зовнішніх програмних продуктах.

Інші терміни вживаються у значенні визначеному Законом України «Про поштовий зв'язок», та іншими актами законодавства.

1.7. Відправлення SmartBox приймаються для пересилання з оголошеною цінністю до 1000 грн. За зверненням Клієнта до ПАТ «Укрпошта» та укладанням письмової угоди оголошена цінність відправлення SmartBox може бути відмінною від 1000 грн;

1.8. Захист даних:

1.8.1. Особисті дані Клієнта будуть використовуватись ПАТ «Укрпошта» тільки з метою надання Послуги. Дані передаються Клієнтом добровільно з метою забезпечення можливості виконання ПАТ «Укрпошта» зобов'язань за Послугою.

1.8.2. Клієнт надає згоду на обробку ПАТ «Укрпошта» його персональних даних, включаючи отримання від Клієнта та/або від третіх осіб, в порядку та на умовах, визначених Законом України «Про захист персональних даних» №2297-VI від 01 червня 2010 року (надалі Закон). Клієнт надає ПАТ «Укрпошта» право обробляти свої персональні дані будь-яким способом, передбаченим Законом та/або вибраним на розсуд ПАТ «Укрпошта».

1.9. У цьому Порядку допускаються такі скорочення:

ДКД – дільниця кур'єрської доставки;

ВПЗ - відділення поштового зв'язку;

ОПЗ – об'єкт поштового зв'язку;

ЦОКК – центр обслуговування корпоративних клієнтів;

АРМ ВЗ - автоматизоване робоче місце відділення зв'язку.

2. **Замовлення Послуги**

2.1. **Замовлення*** Клієнтом Послуги можливе наступними способами:

- шляхом виклику кур'єра через офіційний сайт <http://ukrposhta.ua> або зателефонувавши на гарячу лінію 0 800 300 545;
- шляхом звернення до ОПЗ, який задіяний в технологічному процесі з отримання коштів за надання Послуги;

2.2. Під час замовлення Послуги, шляхом виклику кур'єра, Клієнт зобов'язується надати достовірну інформацію щодо свого прізвища та імені чи назви підприємства, поштової адреси, контактної мобільного номеру телефону.

2.3. Під час замовлення Послуги, при зверненні до ОПЗ, Клієнт має надати працівнику ПАТ «Укрпошта» необхідну та достовірну інформацію: для внесення в АРМ ВЗ - контактний мобільний номер телефону відправника, для формування супровідної адреси - прізвище та ім'я чи назву підприємства, поштову адресу відправника та одержувача відправлення за Послугою та контактний мобільний номер телефону одержувача.

2.4. Інформація, надана Клієнтом при замовленні Послуги, використовується виключно з метою надання Послуги, зокрема і виклику кур'єра.

2.5. У разі, якщо надана Клієнтом інформація є неточною або неповною, ПАТ «Укрпошта» залишає за собою право відмовити Клієнту в наданні Послуги.

2.6. Перед виконанням замовлення служба кур'єрської доставки телефонує Клієнту та уточнює орієнтовний час доставки спеціалізованої тари та Коду для генерації ШКІ (які попередньо формуються та роздруковуються із АРМ ВЗ).

2.7. Розрахунок за Послугу може здійснюватися:

2.7.1. Готівкою, під час отримання Клієнтом тари, відповідного Коду для генерації ШКІ.);

2.7.2. У безготівковій формі, шляхом перерахування коштів згідно рахунку на оплату, виставленого Клієнту, що обслуговується за письмовим договором. Після надходження коштів на рахунок ПАТ «Укрпошта» (філії чи центрального апарату управління) Клієнт отримує тару, Код для генерації ШКІ.

2.8. Термін дії отриманого Коду для генерації ШКІ за Послугою становить 30 днів (враховуючи дату отримання), про що відповідне повідомлення зазначається у інформації, по якій передається Код для генерації ШКІ

2.9. ШКІ, згенеровані за допомогою Коду для генерації ШКІ, мають термін дії 5 місяців. Для генерації ШКІ Клієнту необхідно бути зареєстрованим в «Особистому Кабінеті» розміщеному на офіційному сайті <http://ukrposhta.ua>, в якому Клієнт при переході за посиланням «Укрпошта SmartBox» буде мати можливість ввести отриманий Код та отримати ШКІ, які необхідно буде використати при реєстрації відправлень SmartBox та оформленні супровідної адреси. Клієнт, що обслуговується за договором, може згенерувати ШКІ за допомогою АРІ, якщо Клієнт має таку технічну інтеграцію з ПАТ «Укрпошта».

2.10. При замовленні Послуги шляхом виклику кур'єра передача тари клієнту здійснюється згідно з Актом приймання-передачі тари (додаток 1), що

оформлюється в одному примірнику, який повертається працівнику ПАТ «Укрпошта». При придбанні Послуги у поштучному форматі та при здійсненні відправлення одразу в ОПЗ підписувати Акт приймання-передачі тари не потрібно.

2.11. Придбання Послуги можливе як у пакетному форматі, так і однієї одиниці. При здійсненні оплати за Послугу, у пакетному форматі, Клієнт сплачує за майбутні відправлення SmartBox. Кількість майбутніх відправлень наведені в таблиці:

Назва пакету		Кількість тари та ШКІ
SmartBox	XS, S, M, L	1
		10
		20
		50
		100
		200
		500

2.12. Клієнту видається розрахунковий документ, що підтверджує факт отримання коштів, у якості оплати за Послугу, та передачі Клієнту Коду для генерації ШКІ та тари.

2.13. Клієнтам, які уклали письмовий Договір з ПАТ «Укрпошта», за їх зверненням можуть надаватись пакети відмінні від базових пакетів, що вказані в п.2.11. Індивідуальні умови відображається в умовах письмового Договору.

2.14. При придбанні Послуги у пакетному форматі чи поштучному форматі без здійснення відправлення одразу в ОПЗ, Клієнту надається Код для генерації ШКІ і тара, яка може бути використана для пересилання дрібних відправлень з вкладенням: одяг, аксесуари, парфуми, дрібна електроніка, тощо.

2.15. При придбанні Послуги у поштучному форматі та при здійсненні відправлення одразу в ВПЗ, Клієнт отримує вже згенерований працівником ПАТ Укрпошта ШКІ відділення. Бланк супровідної адреси заповнюється та оформлюється працівником ПАТ «Укрпошта». Здійснення відправлення виконується відразу в ОПЗ.

2.16. Внутрішні розміри тари:

Назва пакету	Розміри тари (ДхШхВ), мм		
XS	140	115	100
S	220	160	100
M	300	240	100
L	490	300	150

*** *Замовлення Послуги (доставку тари та Коду) шляхом виклику Кур'єра (через офіційний сайт <http://ukrposhta.ua> або зателефонувавши на гарячу лінію 0 800 300 545) можна здійснити в м. Київ, Харків, Львів, Одеса та Дніпро (перелік може змінюватись). Перелік об'єктів поштового зв'язку, які надають Послугу, розміщується на офіційному сайті ПАТ «Укрпошта» в описі Послуги. Виклик Кур'єра оплачується окремо згідно з***

тарифами на інші послуги при одноразовому замовленні Послуги з кількістю тари до 40 штук.

3. Вимоги до вкладення відправлень

3.1. У відправленнях SmartBox можуть пересилатися предмети і документи, що не заборонені до пересилання у внутрішніх поштових відправленнях.

3.2. Відправник відповідно до законодавства України несе відповідальність за вкладення до відправлень заборонених до пересилання предметів.

3.3. Не можуть пересилатися у відправленнях предмети, які становлять загрозу життю, здоров'ю людей, призводять до знищення чи пошкодження інших відправлень та поштового обладнання згідно Правил

3.4. У разі виявлення у відправленнях предметів і речовин, які заборонені до пересилання, ОПЗ повертає їх відправнику або вживає заходів до їх вилучення в установленому законодавством порядку.

4. Упакування відправлень

4.1. Якщо Послуга була придбана у пакетному форматі, то упакування вкладення, у придбану тару для відправлень SmartBox, здійснює Клієнт. Для заповнення та роздрукування супровідної адреси Клієнт використовує Особистий кабінет.

4.2. Відправлення SmartBox повинно бути упаковане таким чином, щоб виключалася можливість доступу до вкладення без пошкодження оболонки, печаток (за наявності), клейової стрічки типу «скотч», стрейч-плівки, супровідної адреси.

4.3. Після упакування вкладення в тару Клієнту необхідно:

- заклеїти тару клейовою стрічкою не менше 2-х разів по полосі, призначеній для наклеювання такої стрічки;

- наклеїти супровідну адресу на відправлення (або вкласти його в целофановий пакет на клейовій основі, чи в прозорий файл) таким чином, щоб працівник поштового зв'язку міг зчитати ШКІ чи внести адресні дані під час реєстрації відправлення в АРМ ВЗ.

4.4. Якщо упакування вкладення здійснено не належним чином, то Клієнт має обслуговуватись в загальній черзі, та отримати консультацію щодо упакування від Працівника ОПЗ.

4.5. За пошкодження предметів, вкладених відправником у тару, яка не забезпечує збереження вкладення, ПАТ «Укрпошта» відповідальності не несе.

4.6. Вкладення у тару для відправлень SmartBox може упакувати працівник ОПЗ у разі звернення Клієнта до ОПЗ. У вартість Послуги не включено послугу «Упакування відправлень», тому Клієнт сплачує за упакування вкладення окремо з відповідними тарифами ПАТ «Укрпошта».

5. Адресування відправлень

5.1. Адреса відправника і адресата (індекс ОПЗ) для відправлень SmartBox повинна зазначатися повністю, без скорочень, обов'язковою умовою є зазначення контактних номерів телефонів (потрібно обов'язково зазначити номери мобільних телефонів).

5.2. При прийманні відправлень для юридичних осіб, окрім номеру телефону та назви підприємства, можна зазначити П.І.Б. контактної особи (уповноваженої на отримання відправлень SmartBox).

5.3. Відправлення SmartBox можуть бути адресовані на адреси ВПЗ: фізичним особам – достатньо зазначити індекс об'єкта поштового зв'язку, П.І.Б., а також номер телефону;

юридичним особам – достатньо зазначити індекс об'єкта поштового зв'язку, назву юридичної особи, а також номер телефону та П.І.Б. контактної особи (уповноваженої на отримання поштових відправлень).

5.4. Відправлення SmartBox можуть бути адресовані на адреси (до дверей) одержувачів, якщо це передбачено умовами письмового Договору, укладеного з Клієнтом, на фактичну адресу місцезнаходження (до дверей) та ДКД:

фізичним особам – на адресу за місцем її проживання, роботи (до дверей), – (достатньо зазначити повну адресу одержувача з індексом, П.І.Б та номер телефону);

юридичним особам – на фактичну адресу її місцезнаходження (до дверей), до складу (достатньо зазначити повну адресу одержувача з індексом, назву юридичної особи, а також номер телефону та П.І.Б. контактної особи (уповноваженої відправником).

5.5. Не приймаються відправлення SmartBox на адреси установ виконання покарань, військових частин та на абонементні скриньки.

6. Приймання відправлень

6.1. Приймання відправлень SmartBox здійснюється у виділених ОПЗ. Перелік виділених об'єктів поштового зв'язку (надалі - Перелік) розміщений на офіційному сайті <http://ukrposhta.ua> в описі Послуги.

6.2. Клієнт здає (позачергово) у визначеному (згідно з Переліком) ОПЗ повністю сформоване (запаковане) відповідно до розділу 4 Порядку відправлення SmartBox.

6.3. Працівник поштового зв'язку візуально перевіряє правильність упакування, повноту та правильність зазначення адрес, наявність номерів телефонів як відправника так і адресата, сканує ШКІ, перевіряє відповідність інформації зазначеної на супровідній адресі та в АРМ ВЗ (в разі необхідності вносить відповідні коригування до інформації, зазначеній в АРМ ВЗ та повторно роздруковує супровідну адресу) та реєструє відправлення в АРМ ВЗ.

6.4. У разі, коли Клієнт не може чекати реєстрації відправлення SmartBox, він може залишити його у визначеному ОПЗ (у спеціально облаштованому для цього місці) або передати працівнику поштового зв'язку, зробивши фото- чи відеофіксацію такої передачі чи залишення. При цьому на

фото- чи відеофіксації Клієнтом мають бути чітко зафіксовані всі супровідні адреси з ШКІ.

6.5. Підтвердженням приймання відправлення SmartBox (пункти 6.3. та 6.4) є надходження Клієнту SMS/Viber повідомлення про реєстрацію та зміна в Особистому Кабінеті статусу відправлення SmartBox на **«прийнято»**, про що Клієнт має пересвідчитися самостійно.

6.6. Відправлення SmartBox, які запаковував працівник поштового зв'язку згідно з п.4.6, опечатуються чи обклеюються клейовою стрічкою типу «скотч».

6.7. Для унеможливлення повторного використання тари в рамках Послуги, працівник поштового зв'язку в обов'язковому порядку поруч з логотипом ПАТ «Укрпошта» на тарі, що використовується для відправлень SmartBox, проставляє відбиток календарного штемпеля ОПЗ під час приймання.

7. Доставка та вручення відправлень

7.1. Інформування адресата, про надходження на його ім'я відправлення SmartBox здійснюється в автоматичному режимі шляхом відправки SMS/Viber повідомлення про надходження. Крім того, у ОПЗ місця вручення, працівник даного ОПЗ телефонує адресату та повідомляє про надходження відправлення.

7.2. Відправлення SmartBox, адресовані фізичним особам, під час доставки за зазначеною адресою або під час видачі в об'єкті поштового зв'язку вручаються тільки адресату або контактній особі, яка зазначена на супровідній адресі, за умови пред'явлення документа, що посвідчує особу.

7.3. Відправлення SmartBox, адресоване юридичній особі, під час доставки за зазначеною адресою або під час вручення в об'єкті поштового зв'язку вручаються представнику юридичної особи, уповноваженої на одержання пошти контактній особі, яка зазначена на супровідній адресі, за умови пред'явлення документа, що посвідчує особу.

7.4. Адресат може уповноважити іншу особу на одержання відправлення SmartBox за довіреністю, що посвідчується в установленому законодавством порядку.

7.5. Відправлення SmartBox з післяплатою вручається одержувачу після внесення ним визначеної суми післяплати та за наявності здійснення оплати за пересилання суми післяплати поштовим переказом. Працівник (оператор або кур'єр) ВПЗ відповідно до інформації зазначеної на супровідній адресі здійснює приймання суми післяплати, плати за пересилання післяплати поштовим переказом (якщо здійснення оплати за пересилання суми післяплати поштовим переказом не було здійснено раніше) та видає розрахунковий документ (розрахунковий чек, квитанція ф.5) одержувачу відправлення.

7.6. У автоматизованому об'єкті поштового зв'язку місця вручення працівник поштового зв'язку, до видачі відправлення з післяплатою одержувачу, роздруковує бланк переказу ф.121 та надає його одержувачу. Здійснює приймання переказу післяплати з видачею розрахункового чеку. Відправка переказу забезпечується каналами електрозв'язку під час чергового сеансу до бази даних АС «Електронний переказ» .

У неавтоматизованому об'єкті поштового зв'язку місця вручення працівник поштового зв'язку на підставі даних, зазначених на супровідній адресі, заповнює бланк переказу післяплати ф.115-а та відповідно здійснює приймання коштів з видачею одержувачу розрахункової квитанції. Пересилання таких переказів здійснюється у встановленому порядку.

7.7. Відправлення SmartBox, щодо якого складено акт встановленої форми на дефектний стан, тобто є позначка «Надійшло у пошкодженому вигляді», засвідчена підписом працівника поштового зв'язку та з відбитком календарного штемпеля, на вимогу одержувача може бути вручене із розпакуванням в приміщенні ОПЗ в присутності самого одержувача та працівників поштового зв'язку.

7.8. Адресат може відмовитися від одержання відправлення, про що на довідці ф.20, про причини повернення відправлення, робиться відповідна відмітка, яка прикріплюється до відправлення та засвідчується підписом працівника ПАТ «Укрпошта». У разі усної відмови від одержання відправлення, воно підлягає поверненню із ОПЗ по закінченню строку зберігання.

7.9. При поверненні невручених відправлень SmartBox за зворотною адресою, працівник ОПЗ зазначає відповідну інформацію на супровідній адресі або оформлює довідку ф.20 із зазначенням причини повернення, яка долучається до відправлення.

8. Строки зберігання, переадресування та повернення відправлень SmartBox

8.1. Відправлення SmartBox, яке не було вручене та стосовно якого відсутнє розпорядження відправника чи адресата, зберігається у ОПЗ місця призначення протягом 14 календарних днів від дати його надходження до відповідного ОПЗ.

8.2. За кожен добу зберігання відправлень понад п'ять робочих днів від дати надходження до ОПЗ нараховується плата відповідно до діючих тарифів.

8.3. Відправник (адресат) може зробити розпорядження про доставку відправлення на іншу адресу ОПЗ в межах одного населеного пункту за додаткову плату за умовами Послуги.

8.4. Відправлення SmartBox повертаються відправнику у разі його письмової заяви (стягується плата за заяву відповідно до діючих тарифів), письмової відмови адресата від одержання або закінчення строку зберігання з наступним врученням у ОПЗ за місцем обслуговування відправника.

9. Права, обов'язки та відповідальність користувачів послуги, відповідальність ПАТ «Укрпошта»

9.1. Відправлення SmartBox належать відправнику до моменту вручення його адресату, якщо воно не вилучено відповідно до законодавства України.

9.2. До вручення відправлення SmartBox одержувачу відправник має право подати заяву (із стягненням плати згідно з діючими тарифами) про:

- повернення відправлення SmartBox;

- вручення відправлення SmartBox іншій особі за іншою адресою;
- видачу відправлення SmartBox з післяплатою без стягнення післяплати або навпаки, видати відправлення SmartBox (відправлене без післяплати) із стягненням післяплати в сумі не більшої за оціночну вартість.

Протягом шести місяців з дня приймання для пересилання відправлення SmartBox відправник/адресат може подати заяву про його розшук.

9.3. У заяві про випадки, передбаченні пунктом 9.2, цього Порядку, зазначається: ШКІ відправлення, сума оголошеної цінності відправлення, місце та дата приймання, прізвище, ім'я та по батькові (для юридичних осіб – найменування), адреса відправника та адресата, дані пред'явленого документа, що посвідчує особу заявника, контактний телефон та повна фактична адреса заявника. Під час подання заяви відправник/адресат повинен пред'явити документ, що посвідчує особу.

9.4. У розгляді заяви може бути відмовлено у разі коли:

- не минув установлений граничний строк пересилання відправлень;
- заявник не є ні відправником, ні адресатом, ні уповноваженою ними особою.

Про причини відмови у розгляді заяви заявнику у письмовій формі надається обґрунтована відповідь. Одночасно повертаються подані ним документи.

9.5. За невиконання чи неналежне виконання послуги з пересилання відправлень SmartBox, ПАТ «Укрпошта» несе перед Клієнтом таку матеріальну відповідальність:

за повну втрату відправлення SmartBox – відшкодування в розмірі суми оголошеної цінності відправлення та вартість оплаченої Клієнтом послуги за втрачене відправлення, яке розраховується за формулою:

$$B1 = \frac{Bп}{K}, \text{ де}$$

B1 – вартість за одне відправлення;

Bп – вартість пакету Послуги, за яким здійснювалось відправлення;

K – кількість тари в придбаному пакеті Послуг.

за часткову втрату (пошкодження) відправлення SmartBox, яке може бути підтверджене ф.107 «Опис вкладення» – відшкодування, здійснюється в розмірі суми, яка не перевищує оголошену цінність відправлення.

9.6. ПАТ «Укрпошта» не несе матеріальної відповідальності у випадках, коли:

- відправлення SmartBox у встановленому законодавством порядку підлягає вилученню, конфіскації або знищенню;

- втрата або пошкодження вкладення сталися внаслідок дії непереборних сил (землетрус, ураган, повінь тощо);

- нестача або пошкодження вкладення відправлення SmartBox сталися внаслідок порушення відправником вимог законодавства, а також цього Порядку щодо обмеження у пересиланні предметів і речей, упакування відправлень за Послугою;

- відправлення SmartBox видане одержувачу під розписку про одержання та без письмових зауважень під час одержання відправлення.

9.7. Відмова від послуги і повернення тари та невикористаного Коду для генерації ШКІ здійснюються у порядку визначеному чинним законодавством України.

9.8. Якщо Клієнт сплатив за послугу в поштучному форматі згідно п.2.15 цього Порядку, але вирішив відмовитися від вручення одержувачу відправлення SmartBox, яке ще знаходиться у ВПЗ, то працівник ВПЗ здійснює повернення такого відправлення SmartBox Клієнту без повернення коштів, оскільки Послуга вважається наданою.

Додаток 1
до Порядку надання послуги
«Укрпошта SmartBox»
(пункт 2.10 розділу 2)

ПАТ «Укрпошта»

_____ (назва структурного підрозділу, філії)

«___» _____ 20__ р.

Акт приймання-передачі тари № _____

Для надання послуги із пересилання відправлень «Укрпошта SmartBox»
_____ ПАТ «Укрпошта» передало, а
(назва структурного підрозділу, філії)
_____ (далі – Клієнт) за замовленням № _____
(назва юридичної особи, ПІБ фізичної особи)
прийняв тару наступного асортименту:

№ п/п	Номенклатурний номер	Назва	Кількість
Всього		х	

Всього у кількості _____ одиниць
(прописом)

ПАТ «Укрпошта»

Клієнт:

_____ (назва структурного підрозділу, філії)

_____ (назва юридичної особи, ПІБ фізичної особи)

_____ (посада)

_____ (підпис, для юридичних осіб – посада, підпис та ПІБ працівника)

_____ (підпис, ПІБ)