

## ПОРЯДОК пересилання відправлень «Укрпошта Документи»

### 1. Загальні положення

1.1. Порядок пересилання відправлень «Укрпошта Документи» (надалі – Порядок) визначає загальні вимоги щодо приймання, обробки, перевезення, доставки та вручення відправлень «Укрпошта Документи» (надалі - відправлення Документи).

1.2. 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 АТ «Укрпошта».

1.3. Дія Порядку поширюється на підрозділи АТ «Укрпошта», які задіяні в технологічному процесі з пересилання відправлень Документи.

1.4. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

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

**відправлення Документи** – внутрішнє реєстроване відправлення з вкладенням документів на паперовому носії, що приймається, перевозиться і доставляється найшвидшим способом;

**відправник** – фізична чи юридична особа, прізвище, ім'я або найменування якої зазначені на супровідній адресі до відправлення Документи в спеціально призначеному для цього місці, яка безпосередньо або через уповноважену особу подає для пересилання відправлення Документи;

**двері (як тип доставки)** - приміщення адресата, де здійснюється вручення відправлень Документи;

**кур'єр** – працівник об'єкта поштового зв'язку (кур'єр ДКД, листоноша, водій-супровідник тощо), уповноважений здійснювати забір та/або доставку відправлень Документи за межами об'єктів поштового зв'язку;

**нормативні строки пересилання відправлень Документи** – строки, установлені для пересилання відправлень від моменту приймання до моменту надходження відправлення Документи до ОПЗ для вручення, який розраховується із можливостей поштової мережі АТ «Укрпошта»;

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

**особистий кабінет** – веб-сервіс, розміщений на офіційному сайті АТ «Укрпошта» ([www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua)) та захищений паролем, на якому після реєстрації Користувача зберігається вся інформація про нього, необхідна під час оформлення відправлень;

**прикладний програмний інтерфейс** (далі – API, від англ. Application programming interface) – набір функцій та інструментів, що надаються додатком чи операційною системою для використання у зовнішніх програмних продуктах;

**повідомлення про вручення** – повідомлення, яким оператор поштового зв'язку доводить до відома відправника чи уповноваженої ним особи інформацію про дату вручення відправлення Документи;

**розрахунковий документ** – документ встановленої відповідно до Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» форми та змісту (касовий чек, розрахункова квитанція тощо), що підтверджує надання послуг;

**Суб'єкт господарювання** – господарська організація (юридичні особи, створені відповідно до Цивільного кодексу України, державні, комунальні та інші підприємства, створені відповідно до Господарського кодексу України, а також інші юридичні особи, які здійснюють господарську діяльність та зареєстровані в установленому законом порядку) або фізична особа-підприємець, якому надаються послуги з пересилання відправлень Документи на підставі договорів, укладених між ним та АТ «Укрпошта».

Всі бланки, зазначені у цьому Порядку визначаються та регламентуються наказами АТ «Укрпошта».

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

Порядок роботи користувачів послуг АТ «Укрпошта» з прикладним програмним інтерфейсом (API) та особистим кабінетом розміщується на офіційному сайті АТ «Укрпошта» ([www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua)).

1.5. У цьому Порядку допускаються такі скорочення:

**АС «АРМ ВЗ»** - автоматизована система «Автоматизоване робоче місце відділення зв'язку»;

**ВПЗ** - відділення поштового зв'язку;

**ДКД** - дільниця кур'єрської доставки;

**ОПЗ** – об'єкт поштового зв'язку;

**ШКІ** - штриховий кодовий ідентифікатор;

**а/с** - абонементна скринька - скринька із засобами для запобігання несанкціонованому доступу, що встановлюється в ОПЗ і орендується адресатом на визначений термін для одержання на його ім'я відправлень Документи.

1.6. Відправлення Документи приймаються для пересилання з оголошеною цінністю. Відправлення Документи можуть прийматися для пересилання з описом вкладення, з рекомендованим повідомленням про вручення або з SMS повідомленням про вручення, з відміткою «Вручити особисто» (тільки для фізичних осіб).

Відправлення Документи з відміткою «Вручити особисто» приймаються до пересилання тільки з рекомендованим повідомленням про вручення.

Плату за пересилання відправлень Документи може здійснювати як відправник, так і одержувач, якщо інше не передбачено договором із Суб'єктом господарювання.

1.7. Відправлення Документи можуть прийматися для пересилання:

- з послугою «Кур'єрська доставка», яка замовляється як додатковий сервіс (надалі – сервіс «КД») до послуги з пересилання відправлень Документи та надається згідно Порядку надання послуги «Кур'єрська доставка», затвердженого відповідним наказом АТ «Укрпошта»;

- з послугою «Масовий кур'єрський забір або доставка», яка замовляється як додатковий сервіс (надалі – сервіс «МКЗ») до послуги з пересилання відправлень Документи та надається згідно Порядку надання послуги «Масовий кур'єрський забір або доставка», затвердженого відповідним наказом АТ «Укрпошта» (надається за умови наявності письмового договору, укладеного між АТ «Укрпошта» та відправником, з відповідними умовами);

- з додатковим сервісом «Зворотна доставка документів» (надалі – сервіс «ЗДД») до послуги з пересилання відправлень Документи та надається згідно Порядку надання додаткового сервісу «Зворотна доставка документів», затвердженого відповідним наказом АТ «Укрпошта».

1.8. Гранична маса відправлення Документи становить 1 кг.

1.9. Розміри відправлення Документи не повинні перевищувати: довжина – 30 см, ширина – 25 см, висота – 2 см (дозволене відхилення для довжини 5 см в більшу сторону).

Мінімальний розмір кожної із двох будь-яких сторін відправлення Документи не повинен бути меншим ніж 10 см.

1.10. Обробка та перевезення відправлень Документи на всіх етапах пересилання здійснюється у пріоритетному порядку.

1.11. У разі надання послуг з пересилання відправлень Документи на підставі письмового договору, укладеного між Суб'єктом господарювання та АТ «Укрпошта» (надалі – Сторони), у тому числі за договором про надання послуг з пересилання відправлень Документи, оприлюдненого як пропозиції (оферти) на укладання договору, оформлення документів, які передбачено таким договором та визначено відповідним наказом АТ «Укрпошта», може здійснюватися у формі електронного документу. Про спосіб передачі таких електронних документів Сторони договору повідомляють письмово один одного з обов'язковим вказанням відповідних контактів та необхідних реквізитів. Оформлення та передача електронних документів здійснюється Сторонами з урахуванням умов цього договору, вимог Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закону України «Про електронні довірчі послуги».

1.12. Пересилання відправлень Документи може здійснюватися за договором про надання АТ «Укрпошта» послуг з пересилання відправлень (далі – Договір), оприлюдненого як пропозиції (оферти) на укладання договору та розміщеного на офіційному сайті АТ «Укрпошта» <https://ukrposhta.ua> (далі – Пропозиція).

У цьому випадку відправник (суб'єкт господарювання або інша юридична особа), прізвище, ім'я та, за наявності, по батькові (щодо фізичних осіб - підприємців) або найменування якого зазначені на супровідній адресі, в спеціально призначеному для цього місці, який безпосередньо або через уповноважену особу подає для пересилання відправлення Документи, повинен надіслати до АТ «Укрпошта» Заяву-приєднання про прийняття пропозиції АТ «Укрпошта» укласти договір про надання АТ «Укрпошта» послуг з пересилання відправлень (надалі – Заява-приєднання) для її реєстрації згідно з умовами Пропозиції.

Пропозиція (оферта) на укладання Договору затверджується окремим наказом АТ «Укрпошта».

## **2. Нормативні строки пересилання відправлень Документи**

2.1. Нормативні строки пересилання відправлень Документи затверджуються окремим наказом товариства та публікуються на офіційному сайті [www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua). З урахуванням місця подачі відправлень Документи, їх обсягів, необхідності виконання комплексу технологічних операцій (попереднє сортування за напрямками тощо) для певних суб'єктів господарювання граничний час приймання відправлень Документи визначається окремо та обумовлюється у двосторонньому договорі, укладеному між АТ «Укрпошта» та цим Суб'єктом господарювання.

2.2. Нормативний строк пересилання відправлень Документи, що прийняті у неавтоматизованих ВПЗ, вираховується від часу його реєстрації в автоматизованій корпоративній системі АТ «Укрпошта» (АСРК) з урахуванням місця реєстрації (населеного пункту).

## **3. Вимоги до вкладення відправлень Документи**

3.1. У відправленнях Документи можуть пересилатися лише договори, рахунки, акти прийому-передачі товарів / робіт / послуг, товарні і транспортні накладні, специфікації, первинні касові документи, бухгалтерські документи, будь-які інші документи управлінського та службового характеру, довіреності, особисті документи, рукописи, щоденники та інші вкладення на паперовому носії.

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

3.3. У разі виявлення у відправленнях Документи предметів, які заборонені до пересилання, підрозділ АТ «Укрпошта» повертає їх відправнику або вживає заходів до їх вилучення в установленому порядку. Зазначені відправлення тимчасово зберігаються за місцем їх виявлення з додержанням вимог ведення обліку, схоронності та обмеженого доступу до них сторонніх осіб.

#### **4. Упакування відправлень Документи**

4.1. Відправлення Документи мають бути упаковані відповідно до вимог Порядку упакування поштових відправлень, затвердженого відповідним наказом АТ «Укрпошта», який розміщено на офіційному сайті [www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua).

Для упакування відправлень Документи можуть використовуватися коробки з довжиною найбільшої сторони 30 см. з дозволеним відхиленням 5 см. в більшу сторону, немарковані конверти, пластикові пакети з різними ступенями захисту (секюрпак, сейфпакет тощо з фірмовим логотипом Укрпошта). Весь асортимент упакування публікується на офіційному сайті [www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua).

Відправник може використовувати власну упаковку, що відповідає встановленим розмірам відповідно до п.1.9. цього Порядку.

4.2. Відправлення Документи повинні бути упаковані таким чином, щоб виключалася можливість доступу до вкладення без пошкодження оболонки, печаток.

4.3. Упаковка відправлення Документи обирається відправником, залежно від кількості та формату листів паперового вкладення, інших умов пересилання. Упаковка повинна забезпечувати схоронність вкладення, а також можливість обробки відправлення із використанням технічних засобів.

4.3.1. Вкладення, прийняте у закритому вигляді відправлення Документи, працівниками АТ «Укрпошта» не перевіряється, окрім випадків передбачених цим Порядком та законодавством.

4.4. За пошкодження предметів, вкладених відправником у відправлення Документи, упаковка якого не забезпечує їх збереження, АТ «Укрпошта» відповідальності не несе.

#### **5. Адресування відправлень Документи**

5.1. Для кожного відправлення Документи засобами АС «АРМ ВЗ»/ через особистий кабінет (на Web-сайті АТ «Укрпошта»)/ API формується бланк супровідної адреси за формою, затвердженою наказом товариства. В окремих випадках супровідну адресу до відправлення дозволяється заповнювати кульковою ручкою.

Адреси відправника та адресата, що зазначаються у бланку супровідної адреси, повинні містити повні найменування відправника і адресата (для фізичних осіб – прізвище, ім'я та, за наявності, по батькові), поштові індекси ОПЗ, тип адресування (вказується повна поштова адреса (доставка до дверей), адресування до запитання або на а/с), а також номери їх телефонів (рекомендується вказувати номери мобільних телефонів, які необхідні для автоматизованого інформування про надходження відправлення Документи через sms/viber-повідомлення), а при адресуванні до запитання, номер мобільного телефону відправника або адресата є обов'язковим. При адресуванні до дверей, у разі відсутності у відправника мобільного телефону адресата, та невручення відправлення Документи, інформування адресата відбувається шляхом вкладання повідомлення ф.22 до абонентської поштової скриньки.

При відсутності або пошкодженні абонентської поштової скриньки (як виняток) повідомлення ф.22 може бути залишене працівнику на пункті пропуску (за наявності) або вкладене в дверну щілину.

5.2. При прийманні відправлень Документи на адреси юридичних осіб, окрім номеру телефону та назви підприємства, необхідно рекомендувати відправнику зазначати П.І.Б. контактної особи (уповноваженої одержувачем).

5.3. Відправлення Документи можуть бути адресовані:

фізичним особам – за місцем проживання, роботи (до дверей), на адреси ВПЗ (до запитання або на а/с – дозволяється вказати лише індекс об'єкта поштового зв'язку, П.І.Б. одержувача та його номер телефону (при адресуванні на а/с не обов'язково));

юридичним особам – на фактичну адресу місцезнаходження (до дверей), на адреси ВПЗ (до запитання або на а/с – дозволяється вказати лише індекс об'єкта поштового зв'язку, назву юридичної особи, номер телефону (при адресуванні на а/с не обов'язково) та П.І.Б. контактної особи (уповноваженої одержувачем)).

5.4. Примірник супровідної адреси може бути прикріпленим до відправлення одним з таких способів:

вкладається до самоклеючого прозорого пакету, який прикріплюється до відправлення;

приклеюється до відправлення, якщо супровідну адресу було роздруковано на самоклеючій термоетикетці;

прикріплюється прозорою пакувальною стрічкою (скотч-плівкою) до відправлення.

5.5. Відправлення Документи можуть прийматися на адреси установ виконання покарань, військових частин у разі плати за пересилання відправлення відправником (без використання сервісу «КД»).

## **6. Приймання та забір відправлень Документи**

6.1. Відправлення Документи приймаються:

- у всіх ВПЗ (у неавтоматизованих ВПЗ відправлення Документи приймаються для пересилання, за умови, якщо супровідна адреса до нього, разом з списком ф.103 Документи (порядок оформлення списку ф.103 Документи зазначено у п. 6.6 до цього розділу), сформовані через Особистий кабінет/API та роздруковані самостійно відправником, при цьому усі параметри на супровідній адресі та списку ф.103 Документи заповнені коректно та відповідають фактичним параметрам відправлення);

- у приміщенні відправника (при використанні сервісу «КД» або сервісу «МКЗ» за додаткову плату відповідно до тарифів, затверджених АТ «Укрпошта»).

6.2. Відправлення Документи з описом вкладення подаються для пересилання у ВПЗ у відкритому вигляді для перевірки їх вкладення.

6.3. Відправлення Документи без опису вкладення можуть подаватися для пересилання як у відкритому так і закритому вигляді.

6.4. Подані для пересилання відправлення Документи юридичними особами у закритому вигляді можуть бути обклеєні спеціальною клейовою стрічкою з логотипом (товарним знаком) відправника. Такі відправлення можуть вибірково перевірятися працівником поштового зв'язку на предмет наявності недозволених до пересилання вкладень, у присутності представника відправника. Відправлення, після перевірки його вкладення, ретельно запаковується, згідно діючого порядку, що гарантує схоронність вкладення.

Відправлення Документи, що подаються для пересилання у відкритому вигляді, опечатуються чи обклеюються клейовою стрічкою працівником ОПЗ або стандартними засобами заклеювання конверта, секюрпака, сейфпакета тощо.

6.5. При поданні для пересилання відправлень Документи фізичними особами у закритому вигляді, працівник ОПЗ має впевнитися щодо відсутності у відправленні заборонених до пересилання вкладень, з'ясувавши про це у відправника.

6.6. У разі відправлення п'яти і більше відправлень Документи та при пересиланні відправлень Документи через неавтоматизовані ВПЗ (незалежно від кількості

відправлень) відправник складає список ф.103 Документи в двох примірниках. Один примірник ф.103 Документи з розпискою працівника ОПЗ залишається у відправника, другий залишається в ОПЗ місця приймання. Зразок ф.103 Документи наведений у Додатку 1 до цього Порядку.

6.7. При прийманні відправлення Документи працівник ОПЗ:

- перевіряє правильність заповнення супровідної адреси, наявність номера телефону одержувача та відправника (якщо супровідну адресу було сформовано та роздруковано відправником самостійно);

- зі слів відправника вносить в АС «АРМ ВЗ» інформацію, необхідну для формування супровідної адреси (якщо супровідну адресу не було сформовано відправником самостійно);

- вимірює найдовшу сторону відправлення і якщо розмір відправлення Документи перевищує зазначені в п.1.9., відмовляє в оформленні відправлення Документи і пропонує інший можливий тип оформлення внутрішнього реєстрованого відправлення;

- зважує відправлення, якщо вага перевищує 1 кг., відмовляє в оформленні відправлення Документи і пропонує інший можливий тип оформлення внутрішнього реєстрованого відправлення;

- присвоює номер відправленню Документи, шляхом генерації ШКІ в АС «АРМ ВЗ» (за наявності термопринтера) або сканування вже надрукованого ШКІ з подальшим наклеюванням його на відправлення (якщо супровідну адресу не було сформовано відправником самостійно);

- роздруковує бланк супровідної адреси, якщо відправник не зробив цього самостійно, та наклеює на адресному боці відправлення;

- якщо було виявлено помилки у вже сформованій супровідній адресі – працівник ОПЗ коригує характеристики відправлення в АС «АРМ ВЗ» та роздруковує новий бланк супровідної адреси;

- інформує відправника про вартість послуги (при безготівковому розрахунку – уточнює в бухгалтерії філії про надходження/наявність коштів на рахунок товариства, якщо інше не передбачено договором) та про нормативні строки пересилання;

- у випадку приймання від п'яти відправлень - роздруковує ф.103 Документи (якщо ф. 103 Документи не було роздруковано відправником самостійно);

- проводить розрахунок з відправником (у разі, коли платником послуг є відправник), якщо інше не передбачено договором. Відправнику видається розрахунковий документ (фіскальний касовий чек, розрахункова квитанція), який підтверджує надання послуги.

6.8. Відправнику видається накладна «Приймання», що формується при прийомі відправлення Документи у ОПЗ (якщо робоче місце оператора ОПЗ оснащено реєстратором розрахункових операцій широкоформатного друку).

Після передачі до пересилання відправлення Документи, відправник цією дією:

- підтверджує, що інформація у накладній/бланку супровідної адреси зазначена вірно;

- підтверджує, що з умовами та порядком надання послуги, що розміщені на сайті [www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua), ознайомлений та згоден;

- підтверджує, що заборонених до пересилання предметів (вкладень) у відправленні(нях) Документи немає;

- надає АТ «Укрпошта» право розпоряджатися неврученим відправленням Документи на власний розсуд після закінчення всіх термінів його зберігання, з дня прийняття такого відправлення Документи до пересилання.

## **7. Доставка та вручення відправлень Документи**

7.1. При надходженні до ОПЗ вручення відправлення Документи – на номер мобільного телефону адресата, який зазначено в супровідній адресі, автоматично

надходить sms/viber-повідомлення з інформацією про надходження відправлення Документи до ОПЗ та зазначенням номеру телефону Контактного центру.

При надходженні відправлення Документи з адресуванням на а/с, на супровідній адресі якого відсутній мобільний номер телефону адресата, працівник ВПЗ оформлює повідомлення ф. 22, яке вкладається у а/с адресата.

7.1.1. У разі невручення відправлення Документи протягом трьох робочих днів від дати надходження до автоматизованого ОПЗ, на номер мобільного телефону відправника автоматично надходить повторне sms/viber-повідомлення з інформацією про надходження відправлення Документи до ОПЗ із зазначенням дати початку платного зберігання.

7.1.2. У разі невручення відправлення Документи протягом трьох робочих днів ВПЗ від дати надходження до неавтоматизованого ВПЗ, а також на бланку супровідної адреси якого відсутній мобільний номер телефону адресата, працівник ВПЗ оформлює повторне повідомлення ф. 22 та передає його листоноші для доставки за вказаною адресою.

7.1.3. Відправлення Документи, які адресовані до дверей доставляються кур'єром (листоношою) не пізніше наступного робочого дня після їх надходження до ВПЗ.

7.2. Відправлення Документи, адресовані фізичним особам, під час доставки за зазначеною адресою або під час видачі в ВПЗ вручаються адресату або контактній особі, яка зазначена на супровідній адресі, за умови пред'явлення документа, що посвідчує особу.

Відправлення Документи адресовані фізичним особам, під час видачі в ОПЗ можуть вручатися адресату за кодом, який зазначений в sms-повідомленні, без пред'явлення документа, що посвідчує особу, за умови, якщо відправником зазначено мобільний номер телефону адресата.

Адресат повинен назвати код, який надійшов на мобільний номер телефону, зазначений відправником відправлення Документи, у вигляді sms-повідомлення. Працівник ОПЗ вносить цей код до АС «АРМ ВЗ» і після підтвердження автоматизованою системою відбувається вручення відправлення Документи.

7.3. У разі вручення відправлення Документи з рекомендованим повідомленням про вручення з відміткою «Вручити особисто», адресат або уповноважена особа власноруч розписується на повідомленні про вручення ф. 119 та в ф.22/накладній.

7.4. Відправлення Документи, адресовані юридичним особам, під час доставки за зазначеною адресою або під час вручення в ОПЗ вручаються представнику юридичної особи, уповноваженому на одержання пошти або контактній особі, яка зазначена на супровідній адресі, за умови пред'явлення документа, що посвідчує особу.

У разі відсутності уповноваженої особи на одержання пошти, відправлення Документи може вручатися представнику юридичної особи при наявності у неї печатки юридичної особи.

При надходженні п'яти і більше відправлень Документи на адреси юридичних осіб в автоматичному режимі формується список ф.101, до якого приписуються усі відправлення, що підлягають видачі. Зразок ф.101 наведений у Додатку 2 до цього Порядку.

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

7.6. Відправлення Документи з оплатою плати за пересилання відправлення одержувачем вручається одержувачу після внесення визначеної суми плати за пересилання відправлення. Працівник ОПЗ, відповідно до інформації зазначеної на супровідній адресі, здійснює приймання плати за пересилання відправлення та видає розрахунковий документ (фіскальний касовий чек, квитанції ф.1).

7.7. Видача відправлення Документи здійснюється після ідентифікації одержувача та проставлення ним підпису на бланку ф. 22/накладній, що формується при врученні

або іншій формі встановленого зразка. Одержувач власноруч проставляє дату та підпис, чим підтверджує, що відправлення Документи отримано зі справною упаковкою.

7.7.1. Якщо на супровідній адресі проставлена позначка в полі «Сервіс зворотна доставка документів» - працівник ОПЗ повинен провести вручення, відповідно до умов надання цього сервісу, затвердженого наказом АТ «Укрпошта», який розміщено на офіційному сайті [www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua).

7.8. Відправлення Документи, щодо якого складено працівником АТ «Укрпошта» акт щодо фіксації факту виявлення порушення відповідно до Порядку оформлення виявлених порушень при пересиланні поштових відправлень та закритих поштових речей у мережі об'єктів поштового зв'язку АТ «Укрпошта», затвердженого відповідним наказом АТ «Укрпошта», на вимогу одержувача може бути вручене із розпакуванням в приміщенні ОПЗ в присутності самого одержувача та працівника ОПЗ.

7.9. При поверненні невручених відправлень Документи за зворотною адресою працівник ОПЗ:

- оснащених АРМ ВЗ – роздруковує новий бланк супровідної адреси із зазначенням причини повернення, який наклеюється на відправлення Документи поверх попереднього бланку супровідної адреси;

- не оснащених АРМ ВЗ – оформлює довідку ф.20 із зазначенням причини повернення, яка прикріплюється до відправлення Документи.

7.10. Адресат може замовити за додаткову плату, відповідно до діючих тарифів, доставку на адресу за місцем проживання, роботи (до дверей) відправлення Документи, що було адресовано до запитання або на а/с.

## **8. Строки зберігання, переадресування та повернення відправлень Документи**

8.1. При оформленні відправлень Документи, відправник зазначає одне із таких розпоряджень стосовно термінів повернення або про не повернення відправлень Документи, у разі його невручення адресату:

- повернути;
- повернути через 7 календарних днів;
- не повертати.

Встановити розпорядження «не повертати» можливо, якщо платником за пересилання відправлення Документи є відправник.

Відправлення Документи, яке не було вручене та стосовно якого є розпорядження відправника «повернути» або «не повертати», зберігається в приміщенні ОПЗ, до якого воно надійшло, протягом 14 календарних днів від дати його надходження (за відсутності розпоряджень від адресата).

Під розпорядженням «повернути» розуміється повернення відправлення Документи відправнику після закінчення строку зберігання, передбаченого цим Порядком.

Під розпорядженням «не повертати» розуміється, що після закінчення строку зберігання, передбаченого цим Порядком, відправлення Документи не підлягає поверненню до ОПЗ, в якому було оформлено таке відправлення, для його вручення відправнику. Такі відправлення Документи зберігаються у ОПЗ, визначеному АТ «Укрпошта», протягом строку передбаченого п. 8.5 цього розділу.

Термін зберігання відправлень Документи рахується з дати його надходження до ОПЗ, а повернення здійснюється наступного робочого дня ОПЗ, після закінчення строку повернення, встановленого відправником.

8.2. За кожен день зберігання в ОПЗ відправлень Документи понад п'ять робочих днів ОПЗ, після надходження до нього такого відправлення, з одержувача стягується плата відповідно до діючих тарифів товариства.

При цьому день надходження відправлення Документи до ОПЗ та день вручення не враховується.



8.3. Відправник (адресат) може подати заяву про пересилання або доставку відправлення Документи на іншу адресу за відповідну плату, згідно з діючими тарифами, якщо інше не передбачено письмовим договором.

8.3.1. Відправник (адресат) за відповідну плату, згідно з діючими тарифами, може зробити розпорядження про продовження строку зберігання відправлення Документи, щодо яких зазначено розпорядження відправника «повернути» або «не повертати», в ОПЗ місця призначення до 28 календарних днів від дати надходження.

8.4. Відправлення Документи повертаються відправнику у разі подання ним письмової заяви, письмової відмови адресата від одержання або закінчення строку зберігання, з наступним врученням у ОПЗ за місцем обслуговування відправника.

Під час вручення відправлення Документи, що повернуто відправнику, з відправника стягується плата за повернення відправлення Документи, згідно з діючими тарифами, а також плата за пересилання відправлення Документи (у разі приймання відправлення Документи з оплатою плати за пересилання відправлення одержувачем).

8.5. Невручені адресатам відправлення Документи, які були повернуті відправнику, зберігаються ОПЗ за місцем обслуговування відправника упродовж терміну відповідно до його розпорядження, яке було зазначене при оформленні відправлень Документи. Початок терміну зберігання рахується від дати надходження відправлення Документи до відповідного ОПЗ.

Після закінчення визначеного строку зберігання неотримані відправником відправлення Документи вважаються такими, що не вручені та зберігаються у ОПЗ, визначеному АТ «Укрпошта», протягом шести місяців з дня приймання їх до пересилання.

Невручені відправлення Документи підлягають розкриттю у порядку, визначеному відповідно до чинного законодавства.

## **9. Права, обов'язки та відповідальність користувачів послуги, відповідальність АТ «Укрпошта»**

9.1. Відправлення Документи належать відправникам до моменту вручення адресатам, якщо вони не вилучені відповідно до законодавства України.

9.2. Протягом шести місяців з дня прийняття до пересилання відправлення Документи відправник чи адресат може подати заяву про розшук цього відправлення.

9.3. АТ «Укрпошта» несе перед відправником матеріальну відповідальність за невиконання чи неналежне виконання послуги з пересилання відправлень Документи в таких випадках:

- 1) за повну втрату відправлення Документи;
- 2) за часткову втрату (пошкодження) вкладення відправлення Документи з описом вкладення.

Опрацювання звернень, визначення розміру матеріальної відповідальності за ненадання чи неналежне надання послуг з пересилання відправлень Документи та виплата відшкодування здійснюються згідно з Порядком опрацювання звернень щодо ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання внутрішніх відправлень, поштових переказів та міжнародних поштових відправлень, затвердженим відповідним наказом АТ «Укрпошта».


9.4. АТ «Укрпошта» не несе матеріальної відповідальності у випадках, коли:

- відправлення Документи було прийняте від відправника закритим, оболонка відправлення, печатка чи пломба відправника не пошкоджені;
- відправлення Документи в установленому 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 Документи сталися внаслідок порушення відправником вимог законодавства, а також цього Порядку щодо обмеження у пересиланні предметів і речей, правил упакування відправлень Документи;

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

Форма 103 Документи


 **УКРПОШТА**  
ГОЛОВНА ПОШТА КРАЇНИ

СПИСОК № \_\_\_\_\_

**Ф.103 Документи**

Згрупованих відправлень Укрпошта Документи поданих у \_\_\_\_\_  
(вид, категорія) (найменування об'єкта поштового зв'язку)

Замовник \_\_\_\_\_ за договором \_\_\_\_\_  
(найменування замовника / відправника) (№ договору)

Код ЕДРПОУ/ІПН: 

№ п/п	Куди (поштова адреса)	Кому (найменування адресата)	№ телефону (адресата)	Особливі відмітки	Плата за пересилання з ПДВ, (грн)	№ відправлення (ШКІ)
1	2	3	4	5	7	8
1						
2						
	всього:					

Недозволені до пересилання вкладень немає.

Разом (плата за пересилання) \_\_\_\_\_ у т.ч. ПДВ (20%) \_\_\_\_\_

Плата за пересилання відправлень, яку оплачує відправник \_\_\_\_\_ у т.ч. ПДВ (20%) \_\_\_\_\_

За інші послуги \_\_\_\_\_ на суму \_\_\_\_\_ грн \_\_\_\_\_ коп.

Відправив \_\_\_\_\_ Прийняв \_\_\_\_\_  
(прізвище, ініціали, підпис відправника) (прізвище, ініціали, підпис працівника поштового зв'язку)

№ розрахункового(их) документа(ів) \_\_\_\_\_ : \*

Доплата за готівку на суму \_\_\_\_\_ грн. № розрахункового документа \_\_\_\_\_

**Примітка:** Список відправлень засвідчується підписом відповідального працівника відправника. Повноваження відповідального працівника підтверджуються відповідною довіреністю.

\* Заповнюється у разі оплати відправником під час приймання до пересилання.

відбиток  
календарного  
штемпеля

Форма 101

ф. 101

\_\_\_\_\_ (найменування об'єкта поштового зв'язку)

## СПИСОК ПОШТОВИХ ВІДПРАВЛЕНЬ

(в ідбиток  
календарного  
штемпеля)

\_\_\_\_\_ виданих у \_\_\_\_\_

(вид(и) поштових відправлень)

(найменування об'єкта поштового зв'язку)

адресат \_\_\_\_\_ за договором \_\_\_\_\_

(повне найменування та поштова адреса установи, підприємства, організації)

(номер договору)

№ п/п	№ відправлення (ШКІ)	Найменування об'єкта поштового зв'язку місця подання	Маса (г)	Сума оголошеної цінності (грн.)	Сума післяплати (грн.)	Плата за зберігання (грн.)	Від кого (найменування відправника)	Найменування об'єкта поштового зв'язку місця повернення/досилання	Плата за повернення/досилання/пересилання (грн.)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Усього	ххххх	ххх				ххххх	ххххх	

Розписка одержувача  
Пред'явлена довіреність № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ видана \_\_\_\_\_  
Одержав \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_  
(кількість відправлень літерами)

Плата за зберігання \_\_\_\_\_ в т.ч. ПДВ (20%) \_\_\_\_\_ Плата за повернення/досилання/ \_\_\_\_\_ в т.ч. ПДВ (20%) \_\_\_\_\_

пересилання

Видав \_\_\_\_\_

(посада, прізвище, ініціали, підпис працівника поштового зв'язку)