ПОРЯДОК ТА УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГИ З ПЕРЕСИЛАННЯ МІЖНАРОДНИХ ПОШТОВИХ ВІДПРАВЛЕНЬ

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок та умови надання послуги з пересилання міжнародних поштових відправлень (надалі – Порядок) визначає загальний порядок приймання,
оброблення та вручення міжнародних поштових відправлень для споживачів.

1.2. Порядок регулюється наступними нормативно правовими документами:

- Законом України «Про поштовий зв'язок»;
- Правилами надання послуг поштового зв'язку, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 05.03.2009р. № 270 із змінами;
- Керівництвом з приймання міжнародних поштових відправлень;
- Актами Всесвітнього поштового союзу (Доха, 2012);
- Митним кодексом України від 13.03.2012р. № 4495-VI зі змінами та доповненнями.

Даний порядок визначає порядок надання послуг поштового зв'язку, права та обов'язки операторів поштового зв'язку і користувачів послуг поштового
зв'язку та регулює відносини між ними.

1.3. У Порядку терміни вживаються у такому значенні:

адресат – фізична або юридична особа, якій адресується поштове відправлення, прізвище, ім'я та по батькові або найменування якої зазначені на поштовому відправленні, бланку поштового переказу в спеціально призначеному для цього місці;

бандероль – поштове відправлення з друкованими виданнями, діловими паперами, предметами культурно-побутового та іншого призначення, розміри, маса і порядок упакування якого встановлені відповідно до законодавства України;

відправлення для сліпих – письмові повідомлення, написані секографічним способом, друковані видання для сліпих, кліше із знаками секографії, що подаються у відкритому вигляді, а також звукові записи та спеціальний папір, призначені виключно для сліпих, за умови, що вони відправляються офіційно визнаними установами для сліпих або на їх адресу;

відправлення "EMS" – міжнародне реєстроване поштове відправлення з вкладенням документів та/або товарів, що приймається, перевозиться і доставляється найшвидшим способом;

відправник – фізична або юридична особа, прізвище, ім'я та по батькові або найменування якої зазначені на поштовому відправленні, в спеціально призначеному для цього місці, яка безпосередньо або через уповноважену особу подає оператору поштового зв'язку для пересилання поштове відправлення;

дрібний пакет – міжнародне рекомендоване поштове відправлення із зразками товарів, дрібними предметами подарункового та іншого характеру, розміри, маса і порядок упакування якого встановлені відповідно до законодавства України. З України дрібні пакети пересилаються тільки рекомендованим порядком, а із – за кордону в Україну надходять – як простим так і рекомендованим порядком;

лист – поштове відправлення у вигляді поштового конверта з вкладенням письмового повідомлення або документа, розміри і масу якого встановлено відповідно до законодавства України;

міжнародне поштове відправлення з оголошеною цінністю – міжнародне реєстроване поштове відправлення з вкладенням паперів, документів або інших предметів, оцінка вартості яких визначається відправником;

міжнародний купон для відповіді – спеціальний знак Міжнародного бюро Всесвітнього поштового союзу, виготовлений на папері з водяними знаками, що використовується як засіб оплати послуг поштового зв'язку;

міжнародні згруповані поштові відправлення з позначкою "Консигнація" – кілька поштових відправлень, що одночасно подаються одним відправником для пересилання за межі України або надходять на її територію від одного відправника з іншої країни;

мішок "М" – міжнародне поштове відправлення (спеціальний мішок) з вкладенням друкованих видань (книг, газет, журналів тощо), що подається для пересилання одним відправником і адресується одному адресатові. З України мішки «М» пересилаються тільки рекомендованим порядком, а із – за кордону в Україну надходять – як простим так і рекомендованим порядком;

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

письмова кореспонденція – прості та рекомендовані листи, поштові картки, бандеролі, відправлення для сліпих та дрібні пакети;

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

посилка – поштове відправлення з предметами культурно-побутового та іншого призначення, не забороненими законодавством до пересилання, розміри, маса і порядок упакування якого встановлені відповідно до законодавства України;

поштова адреса – адреса відправника та адресата, яка зазначена на поштовому відправленні. Зазначення на поштовій картці, листі, бандеролі, відправленні для сліпих, дрібному пакеті, мішку "М", посилці, відправленні "EMS" поштової адреси і найменування відправника та адресата є ознакою поштового відправлення;

поштові відправлення – листи, поштові картки, бандеролі, відправлення для сліпих, дрібні пакети, міжнародні відправлення з оголошеною цінністю, посилки оформлені відповідно до законодавства України;

рекомендоване поштове відправлення – реєстрований лист, поштова картка, бандероль, відправлення для сліпих, дрібний пакет, мішок "М", які приймаються для пересилання без оцінки відправником вартості його вкладення.

1.4. Оператори поштового зв'язку надають послуги з пересилання міжнародних поштових відправлень:

- **поштові картки** – прості, рекомендовані;
- **листи** – прості, рекомендовані;
- **поштові відправлення з оголошеною цінністю;**
- **бандеролі** – прості, рекомендовані;
- **відправлення для сліпих** – прості, рекомендовані;
- **дрібні пакети** – рекомендовані;
- **мішки «М»** – рекомендовані;
- **посилки** – без оголошеної цінності, з оголошеною цінністю;
- **відправлення «EMS»;**
- **згруповані поштові відправлення з позначкою «Консигнація».**

1.5. Міжнародні поштові відправлення повинні мати такі розміри і граничну масу:

Вид поштового відправлення	Гранична маса, кілограмів	Розмір в упаковці, міліметрів
Поштові картки		максимальний: 120x235 мінімальний: 90 x 140
Листи	2	максимальний: сума довжини, ширини і товщини не повинна перевищувати 900, а найбільший вимір – 600. Сума довжини і подвійного діаметра рулонів не повинна перевищувати 1040, а найбільший вимір – 900 мінімальний: 90x140, сума довжини і подвійного діаметра рулонів – 170 (найбільший вимір не повинен перевищувати 100)
Відправлення з оголошеною цінністю	2	
Бандеролі	5	
Відправлення для сліпих	7	
Дрібні пакети	2	
Мішки "М"	30	
Посилки	30	будь-який вимір не повинен перевищувати 1050. Сума довжини і найбільшого периметра (довжина кола) у будь-якому напрямку (крім довжини) не повинна перевищувати 2000 для громіздких посилок: будь-який вимір посилки не повинен перевищувати 2000, а сума довжини і найбільшого периметра (довжина кола) у будьякому напрямку (крім довжини) не повинна перевищувати 300. мінімальний: 90x140x50
Відправлення "EMS"	30	будь-який вимір не повинен перевищувати 1500. Сума довжини і найбільшого периметра (довжина кола)у будь-якому напрямку (крім довжини) не повинна перевищувати 3000
Згруповані поштові відправлення з позначкою "Консигнація"	30 (кожного)	будь-який вимір кожного з них не повинен перевищувати 1050. Сума довжини і найбільшого периметра (довжини кола) у будь-якому напрямку (крім довжини) не повинна перевищувати 2000

Примітки:
1. Поштові картки розміром 105x148 мм та листи в поштових конвертах розміром 110x220 мм, 114x162 мм, 114x229 мм, 162x 229 мм належать до стандартної письмової кореспонденції.
2. Посилки з крихким вкладенням, громіздкі, а також посилки масою понад 20 кг приймаються тільки до країн, визначених у Керівництві з приймання міжнародних поштових відправлень.

1.6. Поштові відправлення пересилаються наземним, морським або повітряним видом транспорту чи комбіновано.

1.7. Міжнародні поштові відправлення приймаються для пересилання до всіх країн світу.

1.8. Міжнародні реєстровані поштові відправлення можуть прийматися для пересилання лише з простим повідомленням (CN 07) про їх вручення.

1.9. Міжнародні поштові відправлення можуть прийматися для пересилання з позначкою «З посильним», доставка якого адресатові (одержувачу) провадиться прискореним способом. Якщо неможливо доставити кур'єром відправлення з послугою «З посильним», то одержувачу повідомляють про прибуття відправлення на відділення в короткі терміни.

1.10. Міжнародні рекомендовані поштові відправлення з позначкою "Вручити особисто" приймаються для пересилання лише з повідомленням про вручення.

Міжнародні рекомендовані поштові відправлення з позначкою "З посильним" та "Вручити особисто" приймаються для пересилання лише до країн, які визначені у Керівництві з приймання міжнародних поштових відправлень.

Керівництво опубліковано на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: http://ukrposhta.ua/dovidka/predmeti-shho-zaborone-ni-do-peresilannya

1.11. Послуга з пересилання міжнародних згрупованих поштових відправлень з позначкою "Консигнація" надається на підставі угоди, укладеної між оператором поштового зв'язку України та операторами поштового зв'язку інших держав.

1.12. Міжнародні поштові відправлення з післяплатою приймаються для пересилання лише до країн, з поштовими операторами яких оператором поштового зв'язку України укладено відповідні угоди.

Такі поштові відправлення можуть прийматися для пересилання без оцінювання вартості вкладення відправником.

1.13. У міжнародних поштових відправленнях пересилаються предмети, не заборонені до ввозу на територію України та вивозу з території України відповідно до законодавства.

1.14. Міжнародні поштові відправлення підлягають митному контролю та митному оформленню із сплатою податків і зборів (обов'язкових платежів) в установленому законодавством порядку.

1.15. У випадках, передбачених законодавством, фізичні та юридичні особи мають право на пересилання через митний кордон України предметів у межах встановлених норм без сплати податків і зборів (обов'язкових платежів).

2. Фактичні строки пересилання міжнародних поштових відправлень

2.1. Таблиці фактичних строків пересилання міжнародних поштових відправлень розміщені на офіційному сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: http://ukrposhta.ua/dovidka/strokiperesilannya

2.2. Вказані терміни є середніми фактичними та включають в себе такі операції для
вхідних в Україну та вихідних з України міжнародних поштових відправлень:
- забір з будь-якої точки країни подання;
- митне оформлення в країні подання;
- міжнародне транспортування;
- митне оформлення в країні призначення;
- доставка до адресата в країні призначення.

2.3 В рамках Всесвітнього поштового союзу, до якого входить 192 поштових оператора, згідно регламентів поштової конвенції не передбачені фіксовані граничні терміни пересилання. Наведені терміни на офіційному сайті АТ «Укрпошта» можна використовувати як орієнтовні.

3. Вимоги до вкладення міжнародних поштових відправлень

3.1. У міжнародних поштових відправленнях категорично забороняється пересилати:
- вогнепальну зброю усіх видів і боєприпаси до неї, холодну зброю та інші предмети, спеціально призначені для нападу та оборони (кастети, стилети, балончики з рідиною паралітичної дії тощо), вибухові, легкозаймисті або інші небезпечні речовини, якщо інше не передбачено законодавством;
- наркотичні засоби, психотропні речовини, їх аналоги і прекурсори, включені ДСКН до переліку наркотичних засобів, психотропних речовин, їх аналогів і прекурсорів, що підлягають спеціальному контролю відповідно до законодавства, та радіоактивні речовини;
- дозволи на право носіння зброї, трудові книжки, військові квитки, документи, що посвідчують особу (крім паспортів громадянина України для виїзду за кордон);
- інші предмети, ввезення яких заборонено до країн відповідно до законодавства та актів Всесвітнього поштового союзу;
- живих тварин тощо;
- спеціальні технічні засоби негласного отримання інформації, перелік яких визначається Кабінетом Міністрів України.

3.2. Окремі країни, з якими встановлено поштовий обмін, передбачають додатковий перелік товарів та предметів, заборонених для пересилання на територію своїх країн або передбачають спеціальні умови щодо пересилання таких товарів. Повний перелік країн з обмеженнями викладений у Керівництві з приймання міжнародних поштових відправлень, що формується операторами поштового зв'язку на підставі відомостей Міжнародного бюро Всесвітнього поштового союзу. Керівництво опубліковано на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: http://ukrposhta.ua/dovidka/predmeti-shho-zaboroneni-do-peresilannya

3.3. У міжнародних посилках, бандеролях, мішках "М" забороняється пересилати письмові повідомлення, що мають характер ділового і особистого листування, а також будь-яку кореспонденцію, яка не належить відправникам або адресатам, за винятком рахунків та описів вкладення.

3.4. Міжнародні поштові відправлення, що переміщуються через митний кордон України, пред'являються операторами поштового зв'язку митним органам для здійснення митного контролю та митного оформлення.

3.5. У разі виявлення у міжнародних поштових відправленнях предметів і речовин, які заборонено для пересилання, їх вилучення здійснюється у порядку, встановленому законодавством.

4. Упакування міжнародних поштових відправлень

4.1. Упаковка міжнародних поштових відправлень обирається відправником залежно від форми та характеру вкладення, виду поштового відправлення з урахуванням часу на пересилання, інших умов пересилання, а також виключенням можливості забруднення чи пошкодження інших відправлень, поштового обладнання, заподіяння шкоди працівникам поштового зв'язку. Упаковка повинна забезпечувати схоронність вкладення, а також можливість обробки відправлення із використанням технічних засобів.

4.2. Міжнародні поштові відправлення повинні бути упаковані таким чином, щоб виключалася можливість доступу до вкладення без пошкодження оболонки, печаток.

4.3. За пошкодження предметів, вкладених відправником у міжнародних поштових відправлень, упаковка якого не забезпечує їх збереження, АТ «Укрпошта» відповідальності не несе.

5. Адресування міжнародних поштових відправлень

5.1. На міжнародному поштовому відправленні найменування адресата та його поштова адреса зазначаються латинськими літерами і арабськими цифрами. У разі коли поштова адреса написана мовою країни призначення, під нею повторюється найменування населеного пункту і країни призначення українською мовою (великими літерами).

5.2. Найменування відправника та його поштова адреса зазначаються українською мовою або латинськими літерами і арабськими цифрами. У разі зазначення поштової адреси українською мовою найменування населеного пункту і країни повторюється латинськими літерами.

5.3. Зразки коректного заповнення поштових бланків та шаблони бланків опубліковані на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: http://ukrposhta.ua/dovidka/zrazki-oformlennya-blankiv

6. Приймання міжнародних поштових відправлень

6.1. У поштові скриньки опускаються для відправляння за призначенням прості поштові картки розміром 105 x 148 міліметрів та листи у поштових конвертах розміром до 162 x 229 міліметрів.

Прості листи, які за розмірами неможливо опустити в поштову скриньку, а також реєстровані поштові відправлення подаються для пересилання в об'єкті поштового зв'язку.

6.2. При пересиланні міжнародних посилок з оголошеною цінністю та міжнародних поштових відправлень з оголошеною цінністю сума оголошеної цінності міжнародного поштового відправлення не повинна перевищувати фактичної вартості вкладення та суми, визначеної у Керівництві з приймання міжнародних поштових відправлень.

6.3. Сума оголошеної цінності документів, що пересилаються у поштовому відправленні, не повинна перевищувати можливих витрат на відновлення цих документів у разі їх втрати.

6.4. Загальна вартість вкладення дрібного пакета не повинна перевищувати суми, яка встановлюється актами Всесвітнього поштового союзу для відшкодування збитків у разі втрати дрібного пакета.

6.5. Фізичні особи подають для пересилання міжнародні посилки, міжнародні відправлення з оголошеною цінністю, бандеролі, відправлення "EMS", дрібні пакети, мішки «М» у відкритому вигляді.

6.6. Для пересилання бандеролей, дрібних пакетів, мішків "М", міжнародних посилок, міжнародних відправлень з оголошеною цінністю, відправлень "EMS" відправник у встановленому порядку заповнює митні декларації у кількості, що визначена країною призначення у Керівництві з приймання міжнародних поштових відправлень.

6.7. У разі подання для пересилання реєстрованого поштового відправлення з повідомленням про його вручення відправник заповнює бланк повідомлення на свою поштову адресу або адресу особи, якій за його дорученням належить надіслати повідомлення після вручення поштового відправлення.

6.8. У разі подання для пересилання фізичною особою в міжнародних поштових відправленнях товарів, сукупна вартість яких перевищує суму, визначену законодавством, приймання здійснюється у порядку та на умовах, встановлених законодавством для юридичних осіб.

6.9. У разі відправляння згрупованих поштових відправлень (кількість яких становить п'ять і більше, що одночасно подаються для пересилання одним відправником), відправник складає їх список. До списку включаються поштові відправлення, згруповані за способом пересилання.

Список засвідчується підписом відправника.

Якщо відправником є юридична особа, список згрупованих рекомендованих поштових відправлень засвідчується підписом відповідального працівника цієї особи, список згрупованих посилок, та поштових відправлень з оголошеною цінністю – підписами керівника та головного бухгалтера. Підписи скріплюються відповідними печатками

Про прийняття для пересилання згрупованих поштових відправлень видається один розрахунковий документ на один список. Один примірник списку видається відправникові.

6.10. Юридичні особи подають для пересилання міжнародні посилки, міжнародні поштові відправлення з оголошеною цінністю, бандеролі, відправлення "EMS" з товарним вкладенням, дрібні пакети закритими. На міжнародні поштові відправлення, для декларування вкладення яких відповідно до законодавства використовувалася митна декларація на бланку єдиного адміністративного документу, посадовими особами митних органів можуть накладатися засоби ідентифікації

7. Оплата послуг поштового зв'язку

7.1. Послуги поштового зв'язку оплачуються під час їх замовлення у національній валюті за діючими тарифами. Діючі тарифи опубліковані на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: http://ukrposhta.ua/dovidka/tarifi/universalni-poslugi

7.2. Тарифи на універсальні послуги поштового зв'язку відповідно до законодавства регулюються НКРЗІ.

7.3. Тарифи на інші послуги поштового зв'язку встановлюються операторами поштового зв'язку згідно із законодавством.

7.4. Порядок оплати послуг поштового зв'язку визначається операторами поштового зв'язку згідно із законодавством.

7.5. Для оплати міжнародних поштових відправлень можуть використовуватися міжнародні купони для відповіді, що видаються Міжнародним бюро Всесвітнього поштового союзу.

7.6. Міжнародні купони для відповіді під час подання для пересилання поштового відправлення обмінюються на поштові марки України у такому співвідношенні: один купон відповідає вартості пересилання одного простого пріоритетного міжнародного листа масою до 20 грамів або одного простого міжнародного авіалиста масою до 20 грамів.

7.7. Поштові марки та міжнародні купони для відповіді використовуються як засіб оплати лише у разі надання послуг з пересилання письмової кореспонденції національним оператором поштового зв'язку.

7.8. Поштові марки наклеюються на адресному боці простої або рекомендованої поштової картки, листа, бандеролі вгорі праворуч, окремо одна від одної.

7.9. Поштові марки, вилучені з обігу, забруднені, пошкоджені, погашені будь-яким способом, вирізані з маркованих конвертів і поштових карток, а також випущені поштовими адміністраціями зарубіжних країн, для оплати внутрішніх і міжнародних поштових відправлень не використовуються.

7.10. Продані поштові марки, блоки поштові, марковані конверти і картки поверненню та обміну не підлягають.

8. Доставка та вручення міжнародних поштових відправлень

8.1. Підлягають доставці додому:

- рекомендовані поштові картки;
- рекомендовані листи;
- рекомендовані бандеролі;
- рекомендовані дрібні пакети;
- відправлення для сліпих;
- посилки.

8.2. З використанням абонентської поштової скриньки доставляються:

- проста письмова кореспонденція (поштові картки, листи, бандеролі, дрібні пакети, відправлення для сліпих);
- повідомлення про надходження поштових відправлень, які підлягають видачі в об'єкті поштового зв'язку;
- повторні повідомлення про надходження рекомендованих поштових відправлень.

8.3. В об'єкті поштового зв'язку вручаються:

- прості поштові відправлення, які неможливо вкласти до абонентської поштової скриньки;
- рекомендовані поштові відправлення, не вручені адресатам під час доставки додому;
- мішки "М";
- поштові відправлення з оголошеною цінністю;
- посилки, які невручені під час доставки додому; адресовані на службову адресу, адресовані одержувачам, які проживають у гуртожитках, готелях, інтернатах, тимчасово перебувають в оздоровчих та лікувальних закладах; повернені із-за кордону; що надійшли з ММПО в страховому мішку;
- поштові відправлення, щодо яких складено відповідний акт або на які нараховані митні платежі.

8.4. У разі не вручення під час доставки додому рекомендованого поштового відправлення, листоношею в абонентській поштовій скриньці адресата залишається повідомлення про надходження поштового відправлення на його адресу.

Про надходження поштових відправлень, які підлягають видачі безпосередньо в об'єкті поштового зв'язку, адресат повідомляється шляхом направлення на його адресу повідомлення про надходження поштового відправлення та СМС повідомлення (у разі наявності в адресних реквізитах номеру мобільного телефону).

8.5. Реєстровані міжнародні поштові відправлення видаються адресату за умови пред'явлення ним документа, що посвідчує особу, або уповноваженій ним особі за умови пред'явлення нею документа, що посвідчує особу, та відповідної довіреності, засвідченої в установленому законодавством порядку.

8.6. Під час видачі поштових відправлень з оголошеною цінністю, посилок, мішків "М" працівник поштового зв'язку перевіряє їх масу. За бажанням одержувача такі відправлення можуть розкриватися в його присутності в об'єкті поштового зв'язку.

8.7. Міжнародні поштові відправлення, на вкладення яких нараховані податки і збори (обов'язкові платежі), вручаються одержувачу лише після сплати ним таких платежів і плати за їх пересилання (у разі пересилання таких платежів поштовим переказом).

8.8. Одержувач може звернутися до митного органу із заявою про коригування сум нарахованих податків і зборів (обов'язкових платежів) відповідно до законодавства. У такому разі міжнародне поштове відправлення зберігається об'єктом поштового зв'язку протягом строку, що не перевищує двох місяців з дня його надходження.

9. Митний контроль та митне оформлення міжнародних поштових відправлень

9.1. Міжнародні поштові відправлення під час переміщення через митний кордон України пред'являються операторами поштового зв'язку для митного контролю, що здійснюється в місцях міжнародного поштового обміну.

9.2. Крім митного контролю, в залежності від вкладення міжнародного поштового відправлення, вони можуть підлягати санітарно – епідеміологічному, ветеринарному, фітосанітарному, радіологічному, екологічному контролю та контролю за переміщенням культурних цінностей.

9.3. Після завершення усіх видів контролю, передбачених законодавством для певних товарів та інших предметів, та отримання дозволу від посадових осіб митних і інших служб, поштові відправлення направляються за призначенням.

9.4. Митні органи мають право вилучати в установленому законодавством України порядку предмети, заборонені законом до пересилання у міжнародних поштових відправленнях або відправлені з порушеннями митного законодавства України.

9.5. Оператори не відповідають за ненадання чи неналежне надання послуг поштового зв'язку внаслідок прийняття митними органами рішень щодо поштових відправлень під час здійснення митного контролю.

9.6. Питання, які можуть виникати при проведенні митного контролю та митного оформлення міжнародних поштових відправлень (в т. ч. необхідність пред'явлення відправником додаткових документів, нарахування митних платежів) належать виключно до компетенції митних служб.

10. Строки зберігання, переадресування та повернення

10.1. У разі неможливості вручення одержувачам поштові відправлення зберігаються об'єктом поштового зв'язку місця призначення протягом одного місяця з дня їх надходження.

За письмовою заявою відправника/адресата строк зберігання поштових відправлень може бути продовжений за додаткову плату до двох місяців з дня надходження до об'єкта поштового зв'язку місця призначення.

10.2. Невручені міжнародні поштові відправлення надсилаються до місця міжнародного поштового обміну, з якого вони були одержані.

10.3. Поштові відправлення за заявою відправника/адресата можуть бути доставлені на іншу адресу за окрему плату згідно із встановленими тарифами.

У разі досилання міжнародних поштових відправлень, за межі України застосовуються тарифи, встановлені для міжнародних поштових відправлень.

10.4. За повернення з-за кордону або досилання посилки відповідно з відправника стягується додаткова плата за її пересилання згідно з положеннями актів Всесвітнього поштового союзу.

10.5. На міжнародну посилку, що повертається, іноземною установою обміну, яка здійснює повернення посилки, нараховуються частки тарифу за нове її пересилання, а також неанульовані тарифи і збори, що належать призначеному оператору країни призначення на момент повернення посилки відправнику. Нарахована сума за повернення стягується з відправника при одержанні ним міжнародної посилки.

11. Відстеження реєстрованих міжнародних поштових відправлень

11.1. Реєстровані поштові відправлення (посилки, рекомендовані відправлення письмової кореспонденції та поштові відправлення з оголошеною цінністю) можуть відстежуватися по шляху їх пересилання.

11.2. ПАТ «Укрпошта» надає можливість відстежувати пересилання на території України реєстрованих поштових відправлень, які надходять з будь якої країни або направляються до будь якої країни.

11.3. Форма відстеження знаходиться на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: http://ukrposhta.ua/ua/vidslidkuvati-forma-poshuku. Для зручності передбачена функція відстеження списками або через API-інтеграцію.

11.4. Також АТ «Укрпошта» надає можливість відстежувати повний шлях пересилання реєстрованих поштових відправлень (як на території України, так і за її межами) виключно за країнами перелік яких знаходиться за посиланням: http://ukrposhta.ua/zamoviti/mizhnarodni-vidpravlennya/treking

12. Права, обов'язки та відповідальність
користувачів послуг поштового зв'язку, відповідальність ПАТ «Укрпошта»

12.1. До вручення одержувачу поштового відправлення відправник/адресат має право за місцем приймання/отриманням цього поштового відправлення за додаткову плату подати заяву про:

повернення міжнародного поштового відправлення (згідно з актами Всесвітнього поштового союзу);
вручення міжнародного поштового відправлення (згідно з актами Всесвітнього поштового союзу) іншій особі та за іншою адресою або цьому ж адресатові за іншою адресою;
вручення поштового відправлення з позначкою "Післяплата" без внесення одержувачем суми післяплати або поштового відправлення, що було прийняте для пересилання без зазначення суми післяплати, з внесенням ним суми післяплати під час одержання;
продовження строку зберігання поштового відправлення об'єктом поштового зв'язку місця призначення до двох місяців з дня його надходження.

12.2. За втрату (пошкодження) міжнародних поштових відправлень і посилок оператори несуть відповідальність відповідно до вимог актів Всесвітнього поштового союзу та законодавства України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

13. Регламент подачі рекламацій. Строки розгляду рекламацій. Порядок та суми відшкодування

13.1. У разі ненадання або неналежного надання послуг з пересилання реєстрованих міжнародних поштових відправлень відправник (адресат) має право протягом шести місяців, починаючи з наступного дня після подання відправлення для пересилання звернутися до АТ «Укрпошта» для наведення відповідної довідки або з вимогою про відшкодування завданих йому збитків (згідно із вимогами Актів Всесвітнього поштового союзу).

13.2. У заяві зазначаються вид, категорія та номер поштового відправлення, місце та дата прийняття, прізвище, ім'я та по батькові (для юридичних осіб – найменування) і поштова адреса відправника та адресата, а у відповідних випадках – сума оголошеної цінності поштового відправлення, сума післяплати. У разі коли це стосується посилки, дрібного пакета, листа, бандеролі, у заяві зазначається вид упаковки, детальний перелік та вартість вкладення. У разі коли це стосується згрупованих поштових відправлень, то до заяви також долучається їх список. Під час подання заяви відправник повинен пред'явити розрахунковий документ (згідно п.122 Правил надання послуг поштового зв'язку, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 05.03.09 № 270).

13.3. У відповідності до вимог Актів Всесвітнього поштового союзу рекламація (запит) може розглядатися призначеним оператором країни призначення, якому було направлено цю рекламацію, протягом 2 місяців від дня подання початкової рекламації.

13.4. За збитки, завдані внаслідок ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання реєстрованого міжнародного поштового відправлення, прийнятого для пересилання АТ «Укрпошта» відшкодування виплачується відправникові.

13.5. Відшкодування збитків, завданих внаслідок ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання реєстрованого міжнародного поштового відправлення, виплачується адресату в Україні за умови, якщо відправник відмовився від своїх прав на його користь і повідомив про це у письмовому вигляді призначеного оператора поштового зв'язку країни подання. Необхідність у цій відмові не потрібна у випадках, коли відправник та адресат є однією й тією ж особою. У випадку відмови від своїх прав відправник чи адресат у встановленому законодавством України порядку може дозволити третій особі одержати відшкодування.

13.6. За збитки, завдані внаслідок ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання реєстрованих міжнародних поштових відправлень, АТ «Укрпошта» несе таку матеріальну відповідальність перед користувачем послуг пошитого зв'язку (вимоги Актів Всесвітнього поштового союзу):

Вид відшкодування	Розмір матеріальної відповідальності
За повну втрату (пошкодження) рекомендованого міжнародного поштового відправлення (листа, бандеролі, дрібного пакета)	30 СПЗ + вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення, за винятком рекомендовано збору
За часткову втрату (пошкодження) вкладення рекомендованого міжнародного поштового відправлення (листа, бандеролі)	За формулою: **Вч = 30 СПЗ Х Мвт /Мз, де** Вч- сума відшкодування за часткову втрату (пошкодження); Мвт- маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; Мз- маса вкладення на момент приймання відправлення для пересилання
За часткову втрату (пошкодження) вкладення дрібного пакета	Вартість втраченої (пошкодженої) частини вкладення згідно із даним митної декларації CN22, а в разі відсутності цих документів чи їх неправильного заповнення сума відшкодування визначається за формулою: **Вч = 30 СПЗ х Мвт /Мз, де** Вч- сума відшкодування за часткову втрату (пошкодження); Мвт- маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; Мз- маса вкладення на момент приймання відправлення для пересилання
За повну втрату (пошкодження) рекомендованого мішка «М»	150 СПЗ + вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення, за винятком рекомендовано збору
За часткову втрату (пошкодження) вкладення рекомендованого	За формулою: **Вч = 150 СПЗ х Мвт /Мз, де** Вч- сума відшкодування за часткову втрату (пошкодження; Мвт- маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; Мз- маса вкладення на момент приймання відправлення для пересилання
За повну втрату (пошкодження) міжнародного поштового відправлення із оголошеною цінністю, міжнародної посилки із оголошеною цінністю	Сума оголошеної цінності + вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення, за винятком плати за оголошену цінність
За часткову втрату (пошкодження) вкладення міжнародного поштового відправлення з оголошеною цінністю, вкладення міжнародної посилки з оголошеною цінністю	Вартість втраченої (пошкодженої) частини вкладення згідно із даним митної декларації CN23, а в разі відсутності цих документів чи їх неправильного заповнення сума відшкодування визначається за формулою: **Вч = Ц х Мвт /Мз, де** Вч- сума відшкодування за часткову втрату (пошкодження); Ц- сума оголошеної цінності; Мвт – маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; Мз- маса вкладення на момент приймання відправлення для пересилання
За часткову втрату (пошкодження) вкладення міжнародної посилки без оголошеної цінності	За формулою: **Вч = 40 СПЗ х Мвт /Мз, де** Вч- сума відшкодування за часткову втрату (пошкодження); Мвт- маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; Мз- маса вкладення на момент приймання відправлення для пересилання
За повну втрату (пошкодження) міжнародного поштового відправлення з післяплатою	Сума післяплати
За повну втрату (пошкодження) міжнародного поштового відправлення з післяплатою	Вартість втраченої (пошкодженої) частини вкладення згідно із даним митної декларації CN23, а в разі відсутності цих документів чи їх неправильного заповнення сума відшкодування визначається за формулою: **Вч = П х Мвт /Мз, де** Вч- сума відшкодування за часткову втрату (пошкодження); П- сума післяплати; Мвт – маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; Мз- маса вкладення на момент приймання відправлення для пересилання
За повну втрату (пошкодження) міжнародного поштового відправлення з післяплатою	Сума післяплати, визначена відправником
У разі стягнення з адресата (одержувача) суми післяплати, меншої від визначеної відправником	Різниця між сумою післяплати, що визначена відправником, та сумою, що фактично стягнута
За порушення шляху пересилання реєстрованого міжнародного поштового відправлення на/з території України	Різниця між вартістю послуг поштового зв'язку за пересилання відправляння у повітряним видом транспорту та наземним
За необґрунтоване повернення рекомендованого міжнародного поштового відправлення (листа, бандеролі, дрібного пакета), міжнародного поштового відправлення із оголошеною цінністю, причина не доставки якого не була повідомлена	Вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення у прямому напрямку
За необґрунтоване повернення міжнародної посилки, а також невиконання розпорядження, зробленого відправником на міжнародній посилці та на супровідній адресі до неї	Вартість послуг поштового зв'язку за пересилання посилки у прямому і зворотному напрямках

13.7. Відшкодування повинно бути виплачене відправникові (адресатові) не пізніше трьох місяців, починаючи від дня, наступного за днем подання рекламації.

13.8. Виплата відшкодування відправникам (адресатам) в Україні проводиться в національній валюті України. Розмір суми відшкодування визначається із застосуванням курсу гривні до СПЗ (це умовна розрахункова одиниця Міжнародного валютного фонду, яка застосовується країнами – членами Всесвітнього поштового союзу для визначення тарифу на поштові відправлення), що був встановлений Національним банком України і діяв в АТ «Укрпошта» на момент подання реєстрованого міжнародного поштового відправлення для пересилання.

13.9. При визначенні розміру відшкодування непрямі збитки, нереалізовані прибутки чи моральна шкода до уваги не беруться.

13.10. Якщо реєстроване міжнародне поштове відправлення виявлено після виплати відправникові (адресатові) належної суми відшкодування, міжнародне поштове відправлення вручається відправникові (адресатові). При цьому відправник (адресат) повинен повернути виплачену йому суму відшкодування у відповідності до вимог законодавства України.