

## ПОРЯДОК пересилання відправлень «Укрпошта Експрес»

### 1. Загальні положення

1.1. Порядок пересилання відправлень «Укрпошта Експрес» (далі – Порядок) визначає загальні вимоги щодо приймання, обробки, перевезення, доставки та вручення відправлень «Укрпошта Експрес».

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 нормативних документів АТ «Укрпошта».

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

1.4. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

**адресат** – фізична чи юридична особа, якій адресується відправлення «Укрпошта Експрес», поштовий переказ, прізвище, ім'я та по батькові або найменування якої зазначені на супровідній адресі до відправлення Експрес, бланку поштового переказу в спеціально призначеному для цього місці;

**відправлення «Укрпошта Експрес»** (далі - *відправлення Експрес*) – внутрішнє реєстроване відправлення з вкладенням документів та/або товарів, що приймається, перевозиться і доставляється найшвидшим способом;

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

**Двері (як тип доставки)** - приміщення відправника або адресата, де здійснюється приймання або вручення відправлень Експрес;

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

**місце** – одна із складових частин одного відправлення Експрес, яка окремо упакована та має свій окремий штриховий кодовий ідентифікатор;

**нормативний строк пересилання відправлень Експрес** – строк, установлений для пересилання відправлення від моменту приймання до моменту надходження відправлення Експрес до ОПЗ (до Складу) для вручення або доставки кур'єром за адресою одержувача (до Дверей), який розраховується із можливостей поштової мережі АТ «Укрпошта»;

**одержувач** – адресат або особа, уповноважена ним на одержання відправлення Експрес, коштів за поштовим переказом;

**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;

**післяплата** – визначена відправником сума вартості відправлення Експрес, яку відправник доручає АТ «Укрпошта» стягнути з одержувача і переслати її за зворотною адресою поштовим переказом;

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

**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;

**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;

**Склад (як тип доставки)** – приміщення ОПЗ, де здійснюється приймання або вручення відправлень Експрес;

**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 Експрес 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:

**АСРК** – автоматизована система реєстрації та контролю;

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

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

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

**ОПЗ** – об'єкт поштового зв'язку;

**ПВПЗ** – пересувне відділення поштового зв'язку;

**ШКІ** - штриховий кодовий ідентифікатор.

1.6. Відправлення Експрес приймаються для пересилання з оголошеною цінністю. Максимальна сума оголошеної цінності становить 100 тис. грн, якщо інше не передбачено письмовим договором, укладеним між АТ «Укрпошта» та відправником відправлення Експрес.

Відправлення Експрес можуть прийматися для пересилання з описом вкладення, з післяплатою, з рекомендованим повідомленням про вручення або з SMS - повідомленням про вручення.

При прийманні відправлень у автоматизованих ОПЗ плату за пересилання відправлень Експрес, а також плату за пересилання переказу післяплати, у разі наявності такої, може здійснювати як відправник, так і одержувач.

При прийманні відправлень у неавтоматизованих ОПЗ плату за пересилання відправлень Експрес здійснює відправник, а плату за пересилання переказу післяплати,

у разі наявності такої, здійснює одержувач, якщо інше не передбачено письмовим договором, укладеним між АТ «Укрпошта» та відправником відправлення Експрес.

1.7. Відправлення Експрес можуть прийматися для пересилання:

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

- з додатковим сервісом «Зворотна доставка документів» до послуги з пересилання відправлень Експрес, який замовляється та надається згідно Порядку надання додаткового сервісу «Зворотна доставка документів», затвердженого відповідним наказом АТ «Укрпошта».

1.8. Гранична маса відправлення Експрес становить 30 кг.

За умови укладання договору та при замовленні додаткового сервісу «Пересилання відправлень, які складаються з декількох місць», гранична маса всіх місць відправлення Експрес становить не більше 100 кг (маса кожного місця не повинна перевищувати 30 кг).

1.9. Будь-який вимір відправлення Експрес не повинен перевищувати 2 м., а сума всіх сторін (довжина + ширина + висота) не повинна перевищувати 2,5 м.

Якщо пересилання відправлення Експрес здійснюється адресатам, адреси яких знаходяться в зоні обслуговування ПВПЗ, або подаються для пересилання у ПВПЗ, то будь-який вимір такого відправлення не повинен перевищувати 70 см.

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

1.10. При встановленні оголошеної цінності відправлення 15 тис. грн і більше, відправником пред'являється документ, що підтверджує вартість вкладення, яке вкладається у відправлення Експрес.

1.11. Сума післяплати, визначена відправником, не повинна перевищувати суми оголошеної цінності відправлення Експрес.

Максимальна сума післяплати становить:

- для виплати готівкою – 50 тис. грн;
- для зарахування на поточний рахунок суб'єкта господарювання – 100 тис. грн;
- для зарахування на картковий рахунок – 29999 грн.

Пересилання поштового переказу післяплати здійснюється на адресу, вказану відправником, як зворотну, що має зазначатися на супровідній адресі відправлення Експрес.

У випадку пересилання суми післяплати на адресу суб'єкта господарювання, на супровідній адресі відправлення Експрес зазначаються також номер поточного рахунку, відкритого в установі банку, та код ЄДРПОУ юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків (надалі - РНОКПП) фізичної особи - підприємця.

Пересилання поштового переказу післяплати може здійснюватися на декілька адрес, вказаних відправником, за умови, якщо таке відправлення Експрес сформоване через АРІ та адресується до автоматизованого ОПЗ.

У випадку пересилання поштових переказів післяплати на декілька адрес суб'єктів господарювання, в інформаційному потоці, який супроводжує відправлення Експрес, передається до ОПЗ місця вручення їх найменування, код ЄДРПОУ юридичної особи або РНОКПП фізичної особи – підприємця, сума післяплати та плата за пересилання переказу післяплати.

Пересилання поштового переказу післяплати може здійснюватися на адресу фізичної особи або фізичної особи – підприємця з подальшим зарахуванням на картковий рахунок цієї особи, за умови, якщо таке відправлення сформоване в особистому кабінеті.

1.12. Обробка та перевезення відправлень Експрес на всіх етапах пересилання здійснюється у пріоритетному порядку.

1.13. У разі надання послуг з пересилання відправлень Експрес 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 Експрес, 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».

1.14. Пересилання відправлень Експрес 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 Експрес, 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 Експрес**

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

2.2. Нормативний строк пересилання відправлень Експрес, 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 Експрес**

3.1. У відправленнях Експрес можуть пересилатися лише предмети, що не заборонені до пересилання у внутрішніх поштових відправленнях.

Перелік предметів, що заборонені до пересилання у відправленнях Експрес визначено у Додатку 1 до цього Порядку. Зазначений перелік не є вичерпним.

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

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

3.4. У разі виявлення у відправленнях Експрес предметів і речовин, 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 Експрес**

4.1. Відправлення Експрес 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 Експрес можуть використовуватися пластикові пакети з різними ступенями захисту (секюрпак, сейфпакет тощо з фірмовим логотипом Укрпошта). Весь асортимент упакування публікуються на офіційному сайті [www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua).

4.2. Відправлення Експрес повинні бути упаковані таким чином, щоб виключалася можливість доступу до вкладення без пошкодження оболонки, печаток (за наявності).

4.3. Упаковка відправлення Експрес обирається відправником, залежно від форми та характеру вкладення, 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.

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

4.3.2. При формуванні відправлення Експрес відправникам рекомендується вкладати у відправлення інформацію щодо категоричної заборони вживання продуктів та ліків у разі виявлення пошкодження їх внутрішньої упаковки чи блістера.

4.3.3. Відправлення Експрес, що відправляються у фабричній упаковці, повинні мати додаткове упакування (стреч-плівка - мінімум 3 шари, картон або інші пакувальні матеріали) для збереження заводської упаковки та вкладення.

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

### **5. Адресування відправлень Експрес**

5.1. Для кожного відправлення Експрес засобами АС «АРМ ВЗ»/ через особистий кабінет (на Web-сайті АТ «Укрпошта»)/ АРІ формується супровідна адреса за формою, затвердженою наказом товариства.

Адреси відправника та адресата, що зазначаються у супровідній адресі, повинні містити повні найменування відправника і адресата (для фізичних осіб – прізвище, ім'я та, за наявності, по батькові), поштові індекси ОПЗ, тип доставки («до дверей», «до складу»), а також номери їх телефонів (рекомендується вказувати номери мобільних телефонів, які необхідні для автоматизованого інформування про надходження відправлення Експрес через sms/viber-повідомлення). У разі відсутності у відправника мобільного телефону адресата, інформування адресата відбувається шляхом вкладання повідомлення ф.22 до абонентської поштової скриньки, а адресування можливе тільки з типом доставки «до складу».

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

5.3. Відправлення Експрес можуть бути адресовані:

фізичним особам – за місцем проживання, роботи (до дверей), на адреси ВПЗ (до складу – дозволяється вказати повну адресу одержувача з індексом / індекс об'єкта поштового зв'язку, П.І.Б., номер телефону);

юридичним особам – на фактичну адресу місцезнаходження (до дверей), на адреси ВПЗ (до складу – дозволяється вказати повну адресу одержувача з індексом / індекс об'єкта поштового зв'язку, назву юридичної особи, номер телефону та П.І.Б. контактної особи (уповноваженої одержувачем).

5.4. Примірник супровідної адреси прикріплюється 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. Не приймаються відправлення Експрес на адреси установ виконання покарань, військових частин та на абонементні скриньки.

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

6.1. Відправлення Експрес приймаються:

- у автоматизованих ВПЗ;

- у неавтоматизованих ВПЗ - за умови подання для пересилання відправлення Експрес, супровідна адреса до якого, разом з ф.103 (порядок оформлення ф.103 зазначено у п.6.6. цього Порядку) сформовані через Особистий кабінет/АРІ та роздруковані самостійно відправником, при цьому усі параметри на супровідній адресі та ф.103 заповнені коректно та відповідають фактичним параметрам відправлення Експрес;

- у приміщенні відправника (при використанні сервісу «КД» за додаткову плату відповідно до тарифів, затверджених АТ «Укрпошта») – в обласних центрах, м. Києві, а у містах обласного значення, районних центрах та сільських населених пунктах відповідно до внутрішніх нормативних документів та за попередньо укладеним договором.

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

6.3. Відправлення Експрес можуть подаватися для пересилання як у відкритому так і закритому вигляді.

6.4. Подані для пересилання відправлення Експрес 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 Експрес, що подаються для пересилання у відкритому вигляді, обклеюються клейовою стрічкою працівником ОПЗ.

6.5. При поданні для пересилання відправлень Експрес 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 Експрес та при пересиланні відправлень Експрес через неавтоматизовані ВПЗ (незалежно від кількості відправлень) відправник складає список ф.103 в двох примірниках. Один примірник ф.103 з розпискою працівника ОПЗ залишається у відправника, другий залишається в ОПЗ місця приймання. Зразок ф.103 розміщений на офіційному сайті АТ «Укрпошта» [www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua).

6.7. При прийманні відправлення з післяплатою відправник повідомляє працівнику ОПЗ про необхідність стягнення післяплати з адресата, про що має бути зроблена позначка на супровідній адресі. У визначеному місці супровідної адреси автоматично зазначається позначка «Післяплата» та вказується сума, яку необхідно стягнути з адресата. Бланк переказу післяплати в місці приймання відправлення не заповнюється.

Пересилання переказу післяплати на банківські реквізити можливе тільки при укладанні двостороннього письмового договору між АТ «Укрпошта» та відправником відправлення Експрес.

Приймаючи відправлення з післяплатою працівник ОПЗ формує супровідну адресу, у полі «Інформація про відправника» чітко зазначає адресу. У випадку пересилання переказу післяплати на банківські реквізити – вносить в АС «АРМ ВЗ» код ЄДРПОУ/РНОКПП відправника, інші реквізити заповнюються автоматично з Довідника одержувачів переказів післяплати.

Реєструючи відправлення з післяплатою через АРІ/особистий кабінет відправник, у випадку бажання отримати суму післяплати на рахунок у банку, додатково повинен проставити відповідну відмітку та мати укладений у письмовій формі договір з АТ «Укрпошта» щодо пересилання післяплати на розрахунковий рахунок.

6.8. Відправник – Суб'єкт господарювання для повернення йому вкладення відправлення Експрес одержувачем, має вкласти до такого відправлення попередньо сформовану ним супровідну адресу та список ф.103 в двох примірниках. Для формування цих документів відправник – Суб'єкт господарювання повинен попередньо зареєструвати через АРІ чи особистий кабінет відправлення Експрес, що буде направлятися йому одержувачем, з відповідним ШКІ, який зазначається на такому бланку супровідної адреси.

Сформований відправником – Суб'єктом господарювання бланк супровідної адреси наклеюється одержувачем на відправлення Експрес при поверненні вкладення, а список ф.103 в двох примірниках подається разом з відправленням Експрес.

6.9. При прийманні відправлення Експрес працівник автоматизованого 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 (враховується лише ціле значення в см, десяті значення не враховуються), якщо розмір найдовшої із сторін перевищує зазначений у Тарифах на послугу з пересилання відправлень Експрес, які затверджені наказом товариства – проставляє в АС «АРМ ВЗ» відповідну позначку;

- зважує відправлення (з точністю до десяти грамів) та зазначає вагу в АС «АРМ ВЗ» або звіряє з інформацією, що зазначено на супровідній адресі;

- присвоює номер відправленню Експрес, шляхом генерації ШКІ в 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 вносить необхідні коригування в параметри відправлення (маси, розміру, додаткових відміток) в АС «АРМ ВЗ» та роздруковує бланк супровідної адреси повторно;

- 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;

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

6.10. При прийманні відправлення Експрес працівник неавтоматизованого ОПЗ:

- перевіряє правильність заповнення супровідної адреси та ф.103, які було сформовано та роздруковано відправником самостійно, наявність номера телефону одержувача та відправника і у разі необхідності коректування даних, відправник повинен надати новий самостійно сформований та роздрукований бланк супровідної адреси та ф.103;

- вимірює найдовшу сторону відправлення (враховується лише ціле значення в см, десяті значення не враховуються);

- зважує відправлення (з точністю до десяти грамів) і звіряє з інформацією, що зазначено на супровідній адресі та ф.103. У разі виявлення невідповідності ваги, яка зазначена на бланку супровідної адреси та ф.103, зазначає вірну вагу у відповідному полі. Виправлення ваги дозволяється при умові, якщо вартість за пересилання не змінюється, у іншому випадку відправник подає новий самостійно сформований та роздрукований бланк супровідної адреси та ф. 103;

- 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;

- проводить розрахунок з відправником (у разі, коли платником послуг є відправник). Відправнику видається розрахунковий документ (фіскальний касовий чек, розрахункова квитанція), який підтверджує надання послуги. У випадку приймання від п'яти відправлень разом з розрахунковим документом видає другий примірник ф.103.

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

Після передачі до пересилання відправлення Експрес, відправник цієї дією:



- підтверджує, що інформація у накладній/бланку супровідної адреси зазначена вірно;
- 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 відправлені(нях) Експрес немає;
- надає АТ «Укрпошта» право розпоряджатися неврученим відправленням Експрес на власний розсуд після закінчення всіх термінів його зберігання, з дня прийняття такого відправлення Експрес до пересилання.

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

7.1. При видачі в доставку відправлення Експрес з післяплатою в АС «АРМ ВЗ» автоматично здійснюється перевірка інформації щодо наявності відправника післяплати в санкційних списках, відповідно до правил проведення фінансового моніторингу в АТ «Укрпошта».

7.1.1. При надходженні до ОПЗ відправлення Експрес – на номер мобільного телефону адресата, який зазначено в супровідній адресі, автоматично надходить sms/viber-повідомлення з інформацією про надходження відправлення Експрес до ОПЗ та зазначенням номеру телефону Контактного центру.

При надходженні відправлення Експрес з типом доставки Склад-Склад або Двері-Склад, на супровідній адресі якого відсутній мобільний номер телефону адресата, працівник ОПЗ оформлює повідомлення ф. 22 та передає його листоноші для доставки за вказаною адресою. Повідомлення вкладається у абонентську поштову скриньку адресата, а у разі відсутності такої можливості – залишається працівнику на пункті пропуску (за наявності).

7.1.2. У разі невручення відправлення Експрес (адресованого до складу) протягом трьох робочих днів від дати надходження до автоматизованого ОПЗ, на номер мобільного телефону адресата автоматично надходить sms/viber-повідомлення з інформацією про знаходження відправлення Експрес у ОПЗ та датою початку платного зберігання.

7.1.3. У разі невручення відправлення Експрес (адресованого до дверей) протягом трьох робочих днів від дати надходження до автоматизованого ОПЗ:

- працівник цього ОПЗ телефонує адресату з нагадуванням про надходження відправлення Експрес до ОПЗ та повідомляє про платне зберігання понад п'ять робочих днів з дня його надходження до ОПЗ;

- на номер мобільного телефону відправника автоматично надходить повторне sms/viber-повідомлення з інформацією про надходження відправлення Експрес до ОПЗ із зазначенням дати початку платного зберігання;

У разі невручення відправлення Експрес протягом трьох робочих днів від дати надходження до неавтоматизованого ОПЗ, працівник цього ОПЗ телефонує адресату та нагадує про надходження відправлення Експрес до ОПЗ і повідомляє про платне зберігання понад п'ять робочих днів з дня його надходження до ОПЗ.

7.1.4. У разі невручення відправлення Експрес, на супровідній адресі якого відсутній мобільний номер телефону адресата, протягом трьох робочих днів ОПЗ від дати його надходження, працівник ОПЗ оформлює повторне повідомлення ф. 22 та передає його листоноші для доставки за вказаною адресою.

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

Відправлення Експрес з післяплатою адресовані фізичним особам, під час доставки за зазначеною адресою або під час видачі в ОПЗ вручаються адресату або контактній особі без пред'явлення документа, що посвідчує особу за умови, якщо сума післяплати дорівнює сумі оголошеної цінності та не більша за 5 тис. грн.

Відправлення Експрес 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;
- сума оголошеної цінності менша за 15 тис. грн;
- сума післяплати не більша за 5 тис. грн.

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

7.3. Відправлення Експрес, 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 Експрес може вручатися представнику юридичної особи при наявності у неї печатки юридичної особи.

При надходженні п'яти і більше відправлень Експрес на адреси юридичних осіб в автоматичному режимі формується список ф.101, до якого приписуються усі відправлення, що підлягають видачі. Зразок ф.101 розміщений на офіційному сайті АТ «Укрпошта» [www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua).

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

7.5. Відправлення Експрес з післяплатою вручається одержувачу, відповідно до інформації, зазначеної на супровідній адресі: після внесення визначеної суми післяплати та оплати за її пересилання поштовим переказом (при оплаті плати за пересилання переказу післяплати одержувачем) або після внесення визначеної суми післяплати (при оплаті плати за пересилання переказу післяплати відправником).

Відправлення Експрес з оплатою плати за пересилання відправлення одержувачем вручається одержувачу після внесення визначеної суми плати за пересилання відправлення.

Працівник (оператор або кур'єр), відповідно до інформації, зазначеної на супровідній адресі, здійснює приймання плати за пересилання відправлення Експрес (при оплаті плати за пересилання відправлення одержувачем), переказу(ів) післяплати, плати за пересилання переказу(ів) післяплати (у разі її наявності) та видає розрахунковий документ (фіскальний касовий чек, квитанції ф.1 та/або ф.5).

У разі, якщо сума післяплати перевищує 5 тис. грн, здійснюється верифікація (внесення ПІБ та номеру (та за наявності – серію) паспорта громадянина України (або іншого документу, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний для укладення правочинів), або місце проживання (або місце перебування фізичної особи - резидента чи місце тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні), або реєстраційний номер облікової картки платника податків, або дату і місце народження до автоматизованої системи) адресата (відправника післяплати), при цьому до бланку переказу ф.121 у автоматизованому ОПЗ або бланку переказу післяплати ф.115-а у неавтоматизованому ОПЗ долучається завірена адресатом

(відправником післяплати) та працівником ОПЗ копія сторінки документа, що посвідчує особу, яка містить ідентифікаційні дані одержувача.

Якщо сума післяплати дорівнює чи перевищує 30 тис. грн, здійснюється належна перевірка адресата (відправника післяплати), а також до бланків ф.121 або ф.115-а долучаються завірені копії документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний для укладення правочинів, та реєстраційного номеру облікової картки платника податків або сторінку паспорта громадянина України, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття реєстраційного номера. Також працівник ОПЗ надає Опитувальник клієнта, який заповнюється адресатом (відправником післяплати) та засвідчується його підписом, після чого працівник ОПЗ встановлює клієнту (відправнику післяплати) рівень ризику та проставляє свій підпис.

У разі здійснення верифікації та належної перевірки адресата (відправника післяплати) з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Дія», копії сторінок документа не долучаються до бланків ф.121 та ф.115-а.

7.5.1 У автоматизованому ОПЗ місця вручення працівник ОПЗ, до видачі відправлення з післяплатою одержувачу, формує в АС «АРМ ВЗ» бланк переказу ф.121 або декілька бланків ф.121, якщо в інформаційному потоці зазначено декілька одержувачів суми післяплати. Якщо переказ післяплати підлягає виплаті готівкою, то ПШБ та поштова адреса одержувача заповнюється автоматично із характеристик відправлення, а якщо переказ післяплати підлягає перерахуванню на рахунок, то реквізити одержувача заповнюються автоматично з довідника «Адреса одержувача переказу». Працівник ОПЗ роздруковує бланк(и) ф.121 та надає одержувачу для підтвердження внесених даних, шляхом проставлення підпису. Далі здійснює приймання переказу(ів) післяплати з видачею розрахункового чеку. Відправка переказу забезпечується каналами електрозв'язку під час чергового сеансу до бази даних АС «Електронний переказ».

7.5.2. У неавтоматизованому ОПЗ місця вручення на підставі даних, зазначених на супровідній адресі та бланку переказу післяплати ф.115-а (заповнюється працівником ОПЗ місця вручення), працівник ОПЗ здійснює приймання коштів з видачею одержувачу розрахункової квитанції.

Пересилання таких переказів здійснюється у встановленому порядку.

7.6. Видача відправлення Експрес здійснюється після ідентифікації одержувача (у випадку передбаченого п. 7.2.) 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 Експрес отримано з вірною вагою та справною упаковкою.

7.6.1. Якщо на супровідній адресі в полі «Огляд під час вручення» є відмітка «Дозволено», працівник ОПЗ пропонує одержувачу оглянути вкладення, відповідно до вимог Порядку огляду відправлень під час їх вручення користувачу, затвердженого відповідним наказом АТ «Укрпошта», який розміщено на офіційному сайті [www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua).

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

7.7. Відправлення Експрес, 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.

7.8. При поверненні невручених відправлень Експрес за зворотною адресою працівник ОПЗ:

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

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

7.9. У разі письмової відмови адресатом від одержання, відправлення Експрес підлягає поверненню відправнику, а у разі наявності розпорядження відправника «не повертати» зберігаються відповідно до п.8.5 цього Порядку.

7.10. При врученні відправлень Експрес або при поверненні відправлень Експрес до ОПЗ приймання, інформація про події «вручення», «повернення» відправлень Експрес створюється:

- для ОПЗ, оснащених АРМ ВЗ – у ОПЗ;

- для ОПЗ, не оснащених АРМ ВЗ – у сортувальному центрі (в АСРК).

7.11. Адресат може замовити за додаткову плату, відповідно до діючих тарифів, сервіс КД з доставки відправлення Експрес, що було адресовано до ОПЗ (до складу).

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

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

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

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

Відправлення Експрес, 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 до відповідного ОПЗ (за відсутності розпоряджень від адресата).

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

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

Строк зберігання відправлень Експрес рахується з дати його надходження до ОПЗ, а повернення здійснюється наступного робочого дня ОПЗ, після спливу терміну повернення, встановленого відправником.

8.2. За кожен день зберігання в ОПЗ відправлень Експрес 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 Експрес до ОПЗ та день вручення не враховується.

8.3. Відправник (адресат) може подати заяву про пересилання або доставку відправлення Експрес 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 Експрес, щодо яких зазначено розпорядження відправника «повернути» або «не повертати», в ОПЗ місця призначення до 28 календарних днів від дати надходження.

8.3.2. Виключно відправник за відповідну плату, згідно з діючими тарифами, може зробити розпорядження про продовження строку зберігання, визначеного п. 8.3.1, відправлення Експрес з післяплатою, а також відправлення Експрес щодо якого зазначено розпорядження відправника «повернути через 7 календарних днів».

8.4. Відправлення Експрес 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 Експрес, що повернуто відправнику, з відправника стягується плата за повернення відправлення Експрес, згідно з діючими тарифами, а також плата за пересилання відправлення Експрес (у разі приймання відправлення Експрес з оплатою плати за пересилання відправлення одержувачем).

Відправлення Експрес, яке повертається відправнику, 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», або письмового договору укладеного між АТ «Укрпошта» та суб'єктом господарювання, на вимогу відправника може бути вручене із розпакуванням в приміщенні ОПЗ в присутності самого відправника та працівника ОПЗ.

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

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

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

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

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

9.2. Відправник несе повну відповідальність за:

1) комплектацію, якість і кількість товару та відповідність товару замовленню для інтернет-магазинів;

2) комплектацію, якість і кількість, дозування лікарських препаратів до замовлення чи рецепту для аптечних закладів;

3) відповідність зберігання/транспортування лікарських препаратів температурним умовам зберігання 0-25<sup>0</sup>С.

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

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

- 1) за повну втрату відправлення Експрес;
- 2) за часткову втрату (пошкодження) вкладення відправлення Експрес з описом вкладення;
- 3) за стягнення з одержувача відправлення Експрес суми післяплати;
- 4) за невіплату грошей за поштовими переказами післяплати, а також порушення строків їх пересилання.

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

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

- відправлення Експрес було прийняте від відправника закритим, оболонка відправлення, печатка чи пломба відправника не пошкоджені, а маса відправлення відповідає масі, визначеній під час його приймання до пересилання;
- відправлення Експрес 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 Експрес сталися внаслідок порушення відправником вимог законодавства, а також цього Порядку щодо обмеження у пересиланні предметів і речей, правил упакування відправлень Експрес;
- відправлення Експрес видане одержувачу під розписку про одержання та без письмових зауважень під час одержання відправлення Експрес.

Перелік  
предметів, що заборонені до пересилання у відправленнях Експрес

1. Вогнепальна зброя усіх видів, основні частини зброї, пристрої вітчизняного виробництва для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами несмертельної дії, та патрони до них, холодна зброя та інші предмети, спеціально призначені для нападу та оборони (кастет, стилет, балончики з рідиною паралітичної дії тощо), бойові припаси, засоби ініціювання вибуху, вибухові речовини або вибухові пристрої, легкозаймисті або інші небезпечні речовини, якщо інше не передбачене законодавством.
2. Наркотичні засоби, психотропні речовини і прекурсори, перелік яких визначається Кабінетом Міністрів України та їх аналоги.
3. Токсичні та радіоактивні речовини, ртуть, кислоти, отруйні, їдкі речовини.
4. Тварини та отруйні рослини.
5. Національну валюту (крім нумізматичних монет та їх колекцій), іноземну валюту.
6. Харчові продукти, строк придатності яких не перевищує 10 днів.
7. Алкогольні напої з вмістом спирту етилового понад 8,5 відсотка об'ємних одиниць, тютюнові вироби, рідини, що використовуються в електронних сигаретах, на яких відсутні марки акцизного податку встановленого зразка.
8. Спеціальні технічні засоби негласного отримання інформації, перелік яких визначається Кабінетом Міністрів України.
9. Біологічні агенти (мікроорганізми, віруси, біологічні токсини, частки або інші інфекційні речовини як природного походження, так генетично модифіковані, які можуть спровокувати інфекцію, алергію, токсичність або іншим шляхом створити небезпеку для людей, тварин чи рослин).