ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ АТ «Укрпошта»
22.09.2025 № 7009
(у редакції наказу АТ «Укрпошта»)

РЕГЛАМЕНТ
НАДАННЯ ПОСЛУГ З ПЕРЕСИЛАННЯ ВІДПРАВЛЕНЬ

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА....3
Сфера застосування....4
Терміни та скорочення....4
Бланки....6
Нормативні строки пересилання....6
Оголошена цінність....6
Додаткові послуги (сервіси)....7
Післяплата....7
Пропозиція оферта та електронний документообіг....8
Вимоги до вкладення....9
Вимоги до упакування....10
Порядок адресування та формування супровідних документів....10
Порядок приймання та забору відправлень....11
Доставка та вручення відправлень....13
Особливості вручення відправлень через поштомати та точки видачі....17
Строки зберігання, переадресування та повернення поштових відправлень....20
Відстеження реєстрованих відправлень....22
Права, обов'язки та відповідальність....22
Вартість послуг та порядок оплати....23
РОЗДІЛ 2. ВНУТРІШНІ ВІДПРАВЛЕННЯ....23
2.1. ПОСИЛКИ....23
Вимоги до маси, об'єму та розміру....24
Вимоги до вкладення....24
Адресування....24
Приймання та забір посилок....25
Доставка та вручення посилок....25
Відповідальність відправника....26
2.2. ВІДПРАВЛЕННЯ ДОКУМЕНТИ....26
Вимоги до маси та розміру....26
Вимоги до вкладення....26
Вимоги до упакування....26
Адресування....27
Приймання та забір відправлень Документи....27
Доставка та вручення відправлень Документи....27
2.3. ВАНТАЖНІ ВІДПРАВЛЕННЯ МАСОЮ ПОНАД 30 КІЛОГРАМ....27

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Вимоги до маси та розміру....28
Вимоги до упакування....28
Порядок адресування....28
Порядок приймання....28
Доставка та вручення....29
Строки зберігання....29
Відповідальність відправника....29
2.4. ПИСЬМОВА КОРЕСПОНДЕНЦІЯ....29
Вимоги до маси та розміру....30
Адресування....30
Приймання....30
Приймання простої письмової кореспонденції....32
Приймання реєстрованої письмової кореспонденції....32
Відправка письмової кореспонденції з ОПЗ з місця приймання....35
Доставка (вручення) письмової кореспонденції....35
Зберігання письмової кореспонденції....39
Досилання, повернення письмової кореспонденції....40
Порядок оплати....41
Порядок розрахунків з фізичними особами....41
РОЗДІЛ 3. МІЖНАРОДНІ ВІДПРАВЛЕННЯ....41
Розміри і гранична маса....42
Пересилання....42
Фактичні строки пересилання....43
Вимоги до вкладення....43
Вимоги до упакування....43
Адресування....44
Приймання для пересилання вихідних з України міжнародних відправлень....44
Оплата послуг при пересиланні вихідних з України міжнародних відправлень....45
Доставка та вручення вхідних в Україну міжнародних відправлень....46
Строк зберігання в ОПЗ, переадресування та повернення міжнародних відправлень....48
Митний контроль та митне оформлення міжнародних відправлень....49
Відстеження реєстрованих міжнародних відправлень....49
Права користувачів послуг поштового зв'язку....49
Подання рекламацій та строки їх розгляду, а також порядок та суми відшкодування....50
РОЗДІЛ 4. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ З ЮРИДИЧНИМИ ОСОБАМИ ТА ФІЗИЧНИМИ ОСОБАМИ – ПІДПРИЄМЦЯМИ, З ЯКИМИ АТ «УКРПОШТА» УКЛАДЕНО ПИСЬМОВИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ....51
Порядок розрахунків за послуги з пересилання письмової кореспонденції....52
Порядок розрахунків за послуги пересилання внутрішніх посилок, відправлень Документи, вантажних відправлень масою понад 30 кілограм....53
Порядок розрахунків за послуги з пересилання міжнародних відправлень....54
Формування Рахунка-Акта приймання-передачі наданих послуг....54
РОЗДІЛ 5. ПОРЯДОК ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ МАРКИ....55
ДОДАТКИ

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

2.1. РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА.

Предмет регулювання та перелік послуг.

1.1.Регламент надання послуг з пересилання відправлень (далі – Регламент) визначає загальний порядок та вимоги щодо приймання, обробки, перевезення та доставки АТ «Укрпошта» поштових та інших відправлень, а також права, обов'язки та відповідальність користувачів послуг поштового зв'язку, які замовляють послуги з їх пересилання.

1.2.Згідно з цим Регламентом, АТ «Укрпошта» надає послуги з пересилання таких видів відправлень:

1) поштових відправлень, які згідно з Законом України «Про поштовий зв'язок» належать до універсальних послуг поштового зв'язку: внутрішніх та міжнародних простих поштових відправлень, внутрішніх реєстрованих листів, у тому числі з оголошеною цінністю, масою до 2 кілограмів; внутрішніх та міжнародних посилок без оголошеної цінності масою до 10 кілограмів; внутрішніх та міжнародних відправлень для сліпих масою до 7 кілограмів.

2) внутрішніх відправлень: посилок: без оголошеної цінності масою понад 10 кг; з оголошеною цінністю (далі разом – внутрішні посилки); відправлень «Укрпошта Документи» (далі - відправлення Документи); вантажних відправлень масою понад 30 кілограмів на палетах;

3) міжнародних відправлень: посилок: з оголошеною цінністю; посилок без оголошеної цінності понад 10 кг (далі – міжнародні посилки); простих вхідних в Україну та рекомендованих мішків «М»; простих вхідних в Україну та рекомендованих дрібних пакетів (у тому числі категорії «Prime»); простих вхідних в Україну міжнародних відправлень з оголошеною цінністю (як окремий вид письмової кореспонденції до 2 кг), відправлень EMS.

1.3.Регламент розроблено у відповідності до вимог Митного кодексу України, Закону України «Про поштовий зв'язок», Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (зі змінами та доповненнями), Правил надання послуг поштового зв'язку, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 05.03.2009 № 270 (зі змінами) (далі – Правила) (далі разом – Акти законодавства); Керівництва з приймання міжнародних поштових відправлень, сформованого АТ «Укрпошта» в електронному форматі на підставі відомостей призначених операторів країн-членів Всесвітнього поштового союзу та розміщеного на корпоративному веб – сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: https://www.ukrposhta.ua/ua/zaboroneni-predmety (далі – Керівництво); Актів Всесвітнього поштового союзу (далі – Акти ВПС); Нормативів і нормативних строків пересилання поштових відправлень, затверджених наказом Міністерства розвитку громад та територій України від 22.12.2025 № 1833, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 08.01.2026 за № 19/45413, інших актів законодавства та внутрішніх нормативних та розпорядчих документів АТ «Укрпошта», які регулюють питання пересилання поштових та інших відправлень.

1.4.Поштові відправлення, які подаються для пересилання дипломатичними представництвами, консульськими установами зарубіжних країн, міжнародними, міждержавними організаціями або надходять на їх адреси, пересилаються АТ «Укрпошта» згідно з вимогами цього Регламенту.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Сфера застосування.

1.5.Дія цього Регламенту поширюється на працівників структурних підрозділів АТ «Укрпошта», які задіяні в технологічному процесі з пересилання поштових відправлень, та користувачів послуг поштового зв'язку АТ «Укрпошта».

Терміни та скорочення.

1.6.У цьому Регламенті терміни та скорочення вживаються у такому значенні:

Адресний бік поштового відправлення – бік, передбачений для зазначення найменування та поштової адреси відправника та адресата (одержувача).

Бонус – умовна одиниця, з необмеженим терміном дії, що зараховується на Бонусний рахунок користувача ОК та списується з нього у відповідності до умов цього Порядку. Бонуси не мають готівкового (грошового) вираження та не можуть бути отримані у грошовому еквіваленті. Бонуси не є електронними грошима і не виконують функцію електронних грошей. Бонуси не є товаром і не продаються за оплату користувачами ОК.

Бонусний рахунок – послуга в обліковому записі ОК, яка дозволяє користувачу ОК накопичувати Бонуси та використовувати для оплати послугу поштового зв'язку.

Сайт – веб-сайт АТ «Укрпошта» в мережі Інтернет за посиланням https://www.ukrposhta.ua/ua.

Вантаж – внутрішнє реєстроване вантажне відправлення масою понад 30 кілограм розміщене на палеті.

Відправлення Документи – внутрішній реєстрований лист з оголошеною цінністю масою до 2 кг., з вкладенням документів на паперовому носії, який пересилається найшвидшим способом.

Виймання письмової кореспонденції – сукупність операцій з виймання простої письмової кореспонденції з поштових скриньок, транспортування і передавання її до об'єкту сортування.

Електронне повідомлення про вручення – інформаційний лист (повідомлення) від АТ «Укрпошта», яке надсилається на електронну пошту відправника та містить відомості про дату вручення внутрішнього реєстрованого відправлення.

Електронна довідка про причини повернення/досилання відправлення (далі – електронна довідка) – інформаційний лист (повідомлення) від АТ «Укрпошта», яке надсилається на електронну пошту відправника та містить відомості про причину невручення внутрішнього реєстрованого відправлення. Електронна довідка є невід'ємною частиною послуги електронного повідомлення про вручення.

Двері (як тип доставки) - приміщення відправника або адресата (одержувача), в якому здійснюється приймання або вручення відправлень.

Дрібний пакет категорії Prime – категорія вихідного з України рекомендованого дрібного пакету в межах виконання вимог Актів ВПС, співпраці АТ «Укрпошта» з Міжнародною поштовою корпорацією та/або укладених договорів (правочинів, угод) з призначеними операторами поштового зв'язку інших країн.

Закрита поштова річ (групова упаковка) – мішок, ящик, сумка для дрібних відправлень (до 2 кг), контейнер, палета тощо з поштовими відправленнями, запакована та оформлена відповідно до внутрішніх встановлених правил.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Календарний поштовий штемпель (далі – календарний штемпель) **–** пристрій, призначений для нанесення друкованого відбитка на поштові марки для їх погашення та на супровідну документацію, який містить дату виконання технологічної операції та назву об'єкта поштового зв'язку.

Контролююча особа ОПЗ – працівник АТ «Укрпошта», який здійснює контроль за виконанням виробничо-технологічних процесів та дотриманням вимог нормативно - правових актів, внутрішніх нормативних та розпорядчих документів АТ «Укрпошта».

Мобільний застосунок (далі – МЗ) – програмне забезпечення АТ «Укрпошта» розроблене для роботи на мобільних пристроях, яке дозволяє користувачам поштового зв'язку оформлювати за замовляти послуги.

Об'єкт поштового зв'язку - відділення та інші виробничі структурні підрозділи АТ «Укрпошта», задіяні у єдиному виробничо-технологічному процесі з надання послуг поштового зв'язку (далі – ОПЗ).

Об'єкт сортування (далі – ОС) **–** ОПЗ, що задіяний в процесі пересилання пошти в частині оброблення (сортування) пошти.

Особистий кабінет (далі – ОК) – веб-сервіс, розміщений на Сайті та захищений паролем, на якому після реєстрації користувача послуг поштового зв'язку зберігається вся інформація про нього, необхідна під час замовлення послуг.

Післяплата – платіжна операція «Переказ Післяплата» за послугою з переказу коштів без відкриття рахунку, яка забезпечує переказ коштів від платника післяплати, який одночасно виступає адресатом (одержувачем) поштового відправлення, на користь отримувача післяплати, який є відправником поштового відправлення або надавачу платіжних послуг отримувача післяплати для подальшого переказу на користь отримувача післяплати.

Повідомлення про вручення – повідомлення, яким АТ «Укрпошта» доводить до відома відправника чи уповноваженої ним особи інформацію про дату вручення відправлення.

Рекомендоване поштове відправлення з описом вкладення та повідомленням про вручення з позначками «Повістка ТЦК», «Вручити особисто» (далі – рекомендовані листи з позначкою «Повістка ТЦК») – внутрішня рекомендована письмова кореспонденція з вкладенням повістки про виклик резервіста або військовозобов'язаного до районного (міського) територіального центру комплектування та соціальної підтримки або його відділу (далі – ТЦК) чи відповідного підрозділу розвідувальних органів, Центрального управління або регіональних органів СБУ, що подається для пересилання в закритому вигляді та вручається особисто адресату, відправниками якої є ТЦК, Центральні управління або регіональні органи СБУ, відповідні підрозділи розвідувальних органів.

Склад (як тип доставки) – приміщення ОПЗ, де здійснюється приймання або вручення відправлення.

Точка видачі – організовані суб'єктами господарювання точки видачі, які АТ «Укрпошта» використовує для здійснення вручення поштових відправлень користувачам послуг поштового зв'язку. Перелік точок видачі з присвоєнням індексів, затверджується відповідним наказом АТ «Укрпошта» та розміщується на Сайті.

Штриховий кодовий ідентифікатор (далі – ШКІ) **–** штрихова позначка, побудована за певними правилами і призначена для автоматичної ідентифікації реєстрованих поштових відправлень, внутрішньої простої письмової кореспонденції і закритих поштових речей.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

API (від англ. Application programming interface) – набір функцій та інструментів, що надаються додатком чи операційною системою для використання у зовнішніх програмних продуктах. Порядок роботи з прикладним програмним інтерфейсом (API) та ОК розміщується на Сайті).

QR-код - (від англ. Quick Response code) код швидкого відгуку, тип матричних штрихових кодових ідентифікаторів, що представляє собою чорно-білі елементи у формі квадрата. QR-код призначений для кодування тексту та доступний для сканування зчитувальним обладнанням.

1.7.Інші терміни та скорочення вживаються у цьому Регламенті у значеннях, наведених у Цивільному кодексі України, Законі України «Про поштовий зв'язок», Законі України «Про платіжні послуги», Законі України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», Правилах, інших актах законодавства, які регулюють діяльність у сфері надання послуг поштового зв'язку, фінансових платіжних послуг, а також внутрішніх нормативних документах АТ «Укрпошта».

Бланки.

1.8.Зразки та форми бланків, які використовуються АТ «Укрпошта» при пересиланні відправлень та зазначені у цьому Регламенті, затверджуються окремими наказами АТ «Укрпошта» та розміщуються на Сайті за посиланням: https://www.ukrposhta.ua/ua/zrazky-oformlennia-blankiv-ta-typovi-dokumenty.

Форми бланків, які використовуються АТ «Укрпошта при пересиланні міжнародних поштових відправлень регламентуються Актами ВПС та розміщуються на Сайті за посиланням: https://www.ukrposhta.ua/ua/zrazky-oformlennia-blankiv-ta-typovi-dokumenty.

Нормативні строки пересилання.

1.9.Нормативний строк пересилання – це строк, який встановлюється АТ «Укрпошта» або чинним законодавством для пересилання поштових та інших відправлень.

Нормативні строки пересилання поштових відправлень, які належать до універсальних послуг поштового зв'язку, затверджені наказом Міністерства розвитку громад та територій України 22.12.2025 № 1833 та зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 08 січня 2026 р. за № 19/45413.

Нормативні строки пересилання всіх інших видів відправлень затверджуються окремим наказом АТ «Укрпошта» та розміщуються на Сайті.

1.10.Нормативні строки пересилання внутрішніх поштових відправлень розраховуються – від моменту приймання у відправника до моменту надходження до ОПЗ за типом доставки «до складу» для вручення або доставки кур`єром за адресою адресата (одержувача) за типом доставки «до дверей».

Нормативні строки пересилання міжнародних поштових відправлень вихідних з України розраховуються – від моменту приймання у відправника до моменту надходження до Місця міжнародного поштового обміну АТ «Укрпошта» для проходження митного контролю та відправки до країни призначення; для міжнародних поштових відправлень вхідних в Україну – від моменту відправки з Місця міжнародного поштового обміну АТ «Укрпошта» (після проходження митного контролю) до моменту надходження до ОПЗ для вручення або доставки кур`єром за адресою адресата (одержувача).

Оголошена цінність.

1.11.Внутрішні відправлення з оголошеною цінністю (окрім – відправлень Документи та листів з оголошеною цінністю) можуть прийматися до пересилання АТ «Укрпошта» з

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

максимальною сумою оголошеної цінності - 1 (один) мільйон грн, якщо інше не передбачено письмовим договором, укладеним між АТ «Укрпошта» та відправником.

При встановленні відправником оголошеної цінності 15 (п'ятнадцять) тисяч грн і більше, відправником пред`являється документ, що підтверджує вартість вкладення, яке вкладається у поштове відправлення з оголошеною цінністю.

Додаткові послуги (сервіси).

1.12.Поштові відправлення можуть прийматися для пересилання:

внутрішні посилки – з додатковим сервісом «Пересилання відправлень, які складаються з декількох місць», який надається згідно з Порядком пересилання відправлень, які складаються з декількох місць, затвердженим відповідним наказом АТ «Укрпошта» та розміщеним на Сайті;

внутрішні та міжнародні реєстровані поштові відправлення – з послугами «Кур'єрська доставка» та/або «Масовий кур'єрський забір або доставка», які замовляються, як додатковий сервіс та надаються згідно з Регламентом надання супутніх послуг, затвердженого наказом АТ «Укрпошта», який розміщений на Сайті (далі – сервіс «КД») (окрім внутрішньої простої письмової кореспонденції).

1.13.Внутрішні реєстровані поштові відправлення також можуть прийматися для пересилання:

з додатковим сервісом «Зворотна доставка документів», який надається згідно з Порядком надання додаткового сервісу «Зворотна доставка документів», затвердженого відповідним наказом АТ «Укрпошта» та розміщеного на Сайті (окрім письмової кореспонденції та вантажів);

з рекомендованим повідомленням про вручення; або з SMS - повідомленням про вручення; або з електронним повідомленням про вручення (окрім вантажів) (далі разом – повідомлення про вручення);

з описом вкладення (лише для листів з оголошеною цінністю; відправлень Документи – на підставі укладеного письмового договору між АТ «Укрпошта» та відправником);

з післяплатою (лише для поштових відправлень з оголошеною цінністю, окрім відправлень Документи та листів з оголошеною цінністю).

Післяплата.

1.14.Пересилання АТ «Укрпошта» суми післяплати здійснюється у відповідності до вимог Актів законодавства, а також внутрішніх нормативних документів АТ «Укрпошта», які регулюють питання надання фінансових платіжних послуг та укладених з користувачами договорів про надання платіжних послуг, зокрема:

для фізичних осіб - Публічною пропозицією (офертою) АТ «Укрпошта» на укладання договору про надання платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку «Грошовий переказ» «Приймання платежу» (за умови її затвердження наказом АТ «Укрпошта» та опублікування на Сайті) або у разі відсутності опублікованої Публічної пропозиції (оферти) АТ «Укрпошта» на укладання договору про надання платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку «Грошовий переказ» «Приймання платежу» Правилами про Порядок надання фінансових платіжних послуг в АТ «Укрпошта», затверджених відповідним наказом АТ «Укрпошта», витяг з якого розміщений на Сайті;

для юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців - на підставі укладеного письмового договору, предметом якого передбачено надання платіжної послуги «Переказ Післяплата»,

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

між користувачами послуг поштового зв'язку та АТ «Укрпошта», а також Порядком надання платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку «Переказ післяплата», затвердженим відповідним наказом АТ «Укрпошта», який є невід'ємною частиною договору та розміщений на Сайті.

1.15.При прийманні відправлення з післяплатою відправник повідомляє працівнику ОПЗ про необхідність стягнення суми післяплати з адресата (одержувача). У визначеному місці бланку супровідної адреси вказується сума, яку необхідно стягнути з адресата (одержувача).

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

Максимальна сума переказу післяплати становить: для виплати готівкою – 29 999 грн, а для зарахування на поточний рахунок користувачів послуг поштового зв'язку, в числа юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців – 100 тис. грн.

1.16.Плату (комісійну винагороду) за пересилання суми переказу післяплати, у разі наявності такої, може здійснювати, як адресат (одержувач) так і відправник.

1.17.Зарахування суми післяплати на банківські реквізити відправника можливе у разі оформлених поштових відправлень через API/ОК, за умови наявності письмового договору між АТ «Укрпошта» та відправником, який є юридичною особою, фізичною особою - підприємцем.

1.18.Створюючи (оформлюючи) поштові відправлення, які пересилаються з післяплатою, через API/ОК відправник, який є юридичною особою, фізичною особою - підприємцем для отримання суми післяплати на банківські реквізити, додатково повинен проставити відповідну відмітку, вибрати номер (IBAN) поточного рахунку та мати укладений у письмовій формі договір з АТ «Укрпошта» на зазначену послугу.

У випадку зарахування суми післяплати на поточний рахунок юридичної особи, фізичної особи – підприємця обов'язково зазначаються номер поточного рахунку, відкритого в установі банку, та код ЄДРПОУ юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи - підприємця.

Зарахування суми післяплати може здійснюватися на картковий рахунок фізичної особи, за умови, якщо таке відправлення сформоване в ОК.

За однієї внутрішньої посилки, вантажу, може бути створено декілька переказів сум післяплат, що зараховуються на декілька поточних рахунків, вказаних відправником, за умови, якщо такі відправлення сформовані через API.

1.19.Послуга з пересилання міжнародних відправлень з післяплатою надається тільки для вхідних в Україну відправлень на підставі угод, укладених між АТ «Укрпошта» та операторами поштового зв'язку інших країн.

Пропозиція оферта та електронний документообіг.

1.20.У разі надання послуг з пересилання відправлень на підставі укладеного письмового договору з користувачами послуг поштового зв'язку, з числа юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців та АТ «Укрпошта» (далі – Договір) (далі разом – Сторони), у тому числі за договором про надання послуг з пересилання відправлень, оприлюдненого як пропозиції (оферти) на укладання договору та розміщеного на Сайті (далі – Пропозиція оферта), оформлення документів, які передбачено таким Договором та визначено відповідним наказом АТ «Укрпошта», може здійснюватися у формі електронних документів.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

1.21.Про спосіб передачі таких документів, створених у формі електронних документів, Сторони Договору повідомляють письмово одна одну з обов'язковим вказанням відповідних контактів та необхідних реквізитів. Оформлення та передача документів, створених у формі електронних документів здійснюється Сторонами з урахуванням умов Договору, вимог Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги».

1.22.У разі надання послуг з пересилання відправлень за Пропозицією офертою, користувач послуг поштового зв'язку з числа юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, який є відправником відправлення та прізвище, ім'я та, за наявності, по батькові (для фізичних осіб - підприємців) або найменування якої зазначено на супровідній адресі до поштового відправлення, в спеціально призначеному для цього місці, який безпосередньо або через уповноважену особу подає для пересилання поштового відправлення, 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 оферти.

1.23.Пропозиція оферта на укладання Договору затверджується окремим наказом АТ «Укрпошта» та розміщується на Сайті.

1.23.1.Користувачі послуг поштового зв'язку несуть повну відповідальність за правильність та достовірність вказаної у Заяві-приєднання інформації та зобов'язується впродовж 5 (п'яти) календарних днів з моменту її зміни письмово повідомляти про це Виконавця, в тому числі надавши належним чином засвідчені копії підтверджуючих документів, а у випадку не повідомлення несе ризик настання пов'язаних із цим несприятливих наслідків.

Вимоги до вкладення.

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

1.25.У міжнародних відправленнях пересилаються предмети, не заборонені до ввезення на територію України та вивезення з території України відповідно до законодавства.

1.26.Перелік вкладень заборонених до пересилання у поштових відправленнях та Порядок вилучення вкладень, заборонених до пересилання, із поштових відправлень та розпорядження ними, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2023 р. № 958 (зі змінами) та розміщений на Офіційному вебпорталі парламенту України та Сайті.

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

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

1.29.У разі виявлення у відправленнях предметів і речовин, які заборонені до пересилання, 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.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

1.30.Вкладення, прийняте у закритому вигляді відправлення, працівниками АТ «Укрпошта» не перевіряється, окрім випадків передбачених чинним законодавством та Порядком упакування та маркування поштових відправлень в об'єктах поштового зв'язку АТ «Укрпошта», затвердженим відповідним наказом АТ «Укрпошта» та розміщеним на Сайті (далі – Порядок упакування).

Вимоги до упакування.

1.31.Відправлення мають бути упаковані відповідно до вимог Порядку упакування та бути упаковані таким чином, щоб виключалася можливість доступу до вкладення без пошкодження оболонки, печаток (за наявності).

1.32.Упаковка відправлення обирається відправником залежно від форми та характеру вкладення з урахуванням часу на пересилання, інших умов пересилання, а також виключенням можливості забруднення чи пошкодження інших відправлень, поштового обладнання, заподіяння шкоди працівникам АТ «Укрпошта». Упаковка повинна забезпечувати схоронність вкладення, а також можливість обробки відправлень із використанням технічних засобів.

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

Порядок адресування та формування супровідних документів.

1.34.Формування бланку супровідної адреси до внутрішніх відправлень, адресного ярлика або митної декларації до міжнародних відправлень здійснюється: працівниками АТ «Укрпошта» з використанням засобів автоматизованої системи АТ «Укрпошта» з реєстрації відправлень, або користувачами послуг поштового зв'язку самостійно з використанням ОК / API / МЗ.

1.35.Повне найменування та поштова адреса відправника та адресата (одержувача) зазначаються у спеціально призначеному для цього місці на бланку супровідної адреси до внутрішніх відправлень, адресному ярлику або митній декларації до міжнародних поштових відправлень.

1.36.Адреси відправника та адресата (одержувача), що зазначаються у бланку супровідної адреси до внутрішнього відправлення, повинні містити повні найменування відправника і адресата (одержувача) (для фізичних осіб – прізвище, ім'я та, за наявності, по батькові), поштові індекси ОПЗ, тип доставки («до дверей», «до складу» або а/с), а також номери їх телефонів (рекомендується вказувати номери мобільних телефонів, які необхідні для автоматичного інформування адресата (одержувача) про надходження відправлення через sms/viber-повідомлення).

1.37.У разі відсутності у відправника внутрішнього відправлення мобільного номеру телефону адресата (одержувача), інформування адресата (одержувача) про надходження відправлення відбувається шляхом доставки повідомлення про надходження відправлення за вказаною адресою.

1.38.При прийманні внутрішніх відправлень на адреси юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, окрім номеру телефону та найменування підприємства, установи, організації, відправник зазначає власне ім'я та прізвище контактної особи, уповноваженої адресатом (одержувачем) для отримання пошти.

1.39.Внутрішні поштові відправлення (окрім вантажів) адресуються:

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

фізичним особам – за адресою їх місця проживання або місця роботи (з типом доставки «до дверей»), або за адресою ОПЗ (з типом доставки «до складу» або а/с), або за адресою точки видачі;

юридичним особам, фізичним особам – підприємцям – за адресою їх місцезнаходження (з типом доставки «до дверей»), або за адресою ОПЗ (з типом доставки «до складу» або а/с), або за адресою точки видачі.

1.40.Вимоги до адресування міжнародного поштового відправлення визначені у пунктах 3.13 – 3.14 розділу 3 цього Регламенту.

1.41.Бланк супровідної адреси, адресний ярлик/митна декларація прикріплюється на лицьовому боці до відправлення одним з таких способів:

вкладається до самоклеючого прозорого пакету, який прикріплюється до відправлення;

приклеюється до відправлення, якщо бланк супровідної адреси, адресний ярлик/митна декларація були надруковані на самоклеючій термоетикетці.

Порядок приймання та забору відправлень.

1.42.Відправлення приймаються від користувачів послуг поштового зв'язку: в обраному користувачем послуг поштового зв'язку ОПЗ, або за адресою відправника (приміщенні юридичної особи, фізичної особи, фізичної особи - підприємця у разі замовлення за окрему плату сервісу «КД»).

1.43.На період дії воєнного стану, внутрішні відправлення, які приймаються для пересилання (доставки) на поштові адреси адресатів (одержувачів), які знаходяться на територіях де відсутня технічна можливість доставки відправлень, відразу повертається відправнику з причиною не вручення: «ВІДСУТНЯ ТЕХНІЧНА МОЖЛИВІСТЬ ДОСТАВКИ ЗГІДНО З ПОСТАНОВОЮ КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ від 17.03.2022 № 305».

Операція повернення відправлення здійснюється з друком розрахункового документа та накладної (у двох примірниках), які формуються при врученні. На першому примірнику накладної, у спеціально відведеному місці, відправник проставляє свій підпис. Другий примірник накладної з підписом працівника ОПЗ залишається у відправника.

1.44.Внутрішні відправлення можуть подаватися користувачами послуг поштового зв'язку для пересилання як у відкритому так і закритому вигляді.

1.45.Внутрішні відправлення, які приймаються до пересилання з описом вкладення подаються для пересилання у відкритому вигляді для перевірки їх вкладення, після чого обклеюються клейовою стрічкою працівником ОПЗ з дотриманням вимог Порядку упакування.

1.46.Такі види міжнародних поштових відправлень, як дрібний пакет (в т. ч. Prime), посилка та відправлення EMS (з товарним вкладенням) подаються користувачами послуг поштового зв'язку для пересилання у відкритому вигляді. Відправник – юридична особа, фізична особа - підприємець може подавати для пересилання вказані міжнародні поштові відправлення закритими за умови наявності укладеного з АТ «Укрпошта» договору про надання послуг поштового зв'язку.

1.47.Подані для пересилання відправлення юридичними особами, фізичними особами - підприємцями у закритому вигляді можуть бути обклеєні спеціальною клейовою стрічкою з логотипом (товарним знаком) відправника. Такі відправлення можуть вибірково перевірятися працівником АТ «Укрпошта», на предмет заборонених до пересилання вкладень, у присутності представника відправника. Відправлення, після перевірки вкладених у них предметів,

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

ретельно запаковуються згідно з вимогами Порядку упакування, що гарантує схоронність вкладення.

1.48.У разі подачі для пересилання внутрішнього відправлення фізичними особами у закритому вигляді, працівник АТ «Укрпошта» має впевнитися що у вкладенні відправлення відсутні предмети, заборонені до пересилання, з'ясувавши про це у відправника.

1.49.У разі подачі до пересилання 5 (п'яти) і більше відправлень відправник створює у формі електронного документу список ф.103, за зразком визначеним АТ «Укрпошта», та направляє його у спосіб визначений АТ «Укрпошта». Список ф.103 у формі електронного документу може бути підписаний відправником з використанням електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа, згідно з вимогами законодавства.

1.50.У разі необхідності, відправник одночасно з створеним списком ф.103 у формі електронного документу може надати в ОПЗ місця приймання відправлень список ф.103 у паперовій формі, у кількості двох примірників, який засвідчується підписом відправника або відповідального працівника юридичної особи, фізичної особи - підприємця. Один примірник списку ф.103 з підписом працівника ОПЗ залишається у відправника, другий залишається в ОПЗ місця приймання.

1.51.Функції із зважування згрупованих поштових відправлень, створення списку ф.103 та прикріплення супровідної адреси, адресного ярлика/митної декларації на згруповані поштові відправлення покладаються на відправників.

1.52.При прийманні внутрішніх відправлень з описом вкладення відправник заповнює бланк опису (ф.107) у двох примірниках. Працівник ОПЗ перевіряє відповідність вкладення опису, розписується на обох його примірниках і проставляє відбиток календарного поштового штемпеля. Один примірник опису вкладається до відправлення, другий видається відправникові. На примірнику опису, що видається відправникові, працівник ОПЗ повинен зазначити номер відправлення. За бажанням відправника на примірнику опису, що вкладається до відправлення, вартість вкладення (предметів) може не зазначатися.

1.53.При прийманні до пересилання внутрішніх відправлень з рекомендованим повідомленням про вручення, супровідна адреса до бланку повідомлення про вручення формується автоматично при оформленні внутрішніх відправлень в API/ОК, роздруковується та наклеюється на бланк, який прикріплюється до відправлення відправником. Якщо відправник не зробив цього самостійно, то працівник ОПЗ друкує бланк супровідної адреси та наклеює на бланк рекомендованого повідомлення про вручення поштового відправлення.

Для замовлення послуги SMS повідомлення про вручення, відправник при оформленні відправлень в API/ОК (на лицьовому боці рекомендованої письмової кореспонденції) зазначає номер мобільного телефону, на який необхідно надіслати таке SMS повідомлення.

Послуга електронного повідомлення про вручення може замовлятися відправником виключно у разі оформлення внутрішніх реєстрованих відправлень через API/ОК.

1.54.Для отримання послуги з пересилання внутрішньої посилки користувачі послуг поштового зв'язку здійснюють оформлення внутрішньої посилки в API/ОК/МЗ.

За бажанням відправника, за додаткову плату відповідно до діючих тарифів АТ «Укрпошта», внутрішня посилка може оформлятися працівником ОПЗ шляхом внесення до автоматизованої системи АТ «Укрпошта» з реєстрації поштових відправлень інформації щодо найменування та поштової адреси відправника та адресата (одержувача), а також інших даних, необхідних для пересилання внутрішньої посилки відповідно до вимог цього Регламенту.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Додаткова плата за оформлення внутрішньої посилки стягується з відправника або адресата (одержувача) (при оплаті за пересилання відправлення одержувачем).

1.55.Після приймання відправлення працівник ОПЗ проводить розрахунок з відправником (у разі, коли платником послуг є відправник).

1.56.Відправнику видається розрахунковий документ, якщо інше не передбачено Договором (фіскальний касовий чек, розрахункова квитанція), який підтверджує надання послуги, а також (у випадку внутрішнього відправлення) накладна «Приймання» (якщо робоче місце оператора ОПЗ оснащене реєстратором розрахункових операцій широкоформатного друку). У випадку приймання згрупованих поштових відправлень разом з розрахунковим документом видається другий примірник ф.103.

1.57.Після передачі працівнику ОПЗ поштового відправлення для подальшого пересилання, відправник підтверджує, що:

інформація, зазначена у накладній «Приймання»/бланку супровідної адреси до внутрішнього поштового відправлення, адресному ярлику/митній декларації до міжнародного поштового відправлення зазначена вірно;

він ознайомлений та згоден з умовами цього Регламенту;

він підтверджує, що заборонених до пересилання предметів (вкладень) у відправленнях немає;

він надає АТ «Укрпошта» право розпоряджатися неврученим адресату (одержувачу) внутрішнім відправленням на власний розсуд, після закінчення всіх термінів зберігання, з дня прийняття відправлення до пересилання.

1.58.АТ «Укрпошта» не приймає для подальшого пересилання поштові відправлення, які:

на адресному боці упакування містять написи, наклейки або знаки, не передбачені для їх оформлення цим Регламентом, а також з пошкодженими, забрудненими упакуваннями чи без належного упакування;

порядок адресування яких не відповідає вимогам, визначеним цим Регламентом та Правилами.

Доставка та вручення відправлень.

1.59. При врученні відправлення з післяплатою, в автоматизованій системі АТ «Укрпошта» з реєстрації відправлень, автоматично здійснюється перевірка інформації щодо наявності платника післяплати в списках осіб стосовно яких застосовані обмежувальні заходи (санкції) (санкційних списках), відповідно до вимог Закону України «Про санкції» з урахуванням вимог постанови Правління Національного банку України від 11.05.2023 № 65 «Про затвердження Положення про реалізацію спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій)».

1.60. При надходженні до ОПЗ або точки видачі реєстрованого поштового відправлення – на номер мобільного телефону адресата (одержувача), який зазначено на бланку супровідної адреси внутрішнього відправлення, на адресному ярлику/митній декларації міжнародного поштового відправлення, автоматично надходить sms/viber-повідомлення з інформацією про надходження відправлення до ОПЗ.

Сума до сплати, зазначена в інформаційних повідомленнях, включаючи SMS, має виключно довідковий (інформаційний) характер та вказується з урахуванням технічних обмежень каналів зв'язку шляхом математичного округлення до 1 гривні у більший бік.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Зазначена в повідомленні сума не є остаточною та не може виступати підставою для фінансових розрахунків.

1.61. При надходженні внутрішнього реєстрованого відправлення з типом доставки «до складу» або міжнародного реєстрованого поштового відправлення, що не підлягає доставці адресату (одержувачу) додому, на бланку супровідної адреси або адресному ярлику/митній декларації (відповідно) якого відсутній мобільний номер телефону адресата (одержувача), працівник ОПЗ друкує сформоване автоматично повідомлення про надходження відправлення та передає його листоноші для доставки за вказаною адресою. Повідомлення вкладається у абонентську поштову скриньку адресата (одержувача), а у разі її відсутності або пошкодження – залишається працівнику на пункті пропуску (за наявності) або кріпить на ручку дверей квартири / будинку / хвіртки (якщо далі відсутній доступ), на огорожу / дошку тощо.

1.62. Повідомлення про надходження відправлення, адресовані користувачам послуг поштового зв’язку з числа юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців, можуть доставлятися з використанням абонентських поштових скриньок, що встановлюються на перших поверхах адміністративних будівель (приміщень) юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців чи інших доступних для цього місцях або у канцелярії, експедиції тощо, розміщені на перших поверхах приміщень, чи видаватися в ОПЗ представникам юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців, уповноваженим на одержання пошти.

1.63. Повідомлення про надходження відправлення, адресовані працівникам риболовецьких господарств, геологорозвідувальних партій (експедицій), сільськогосподарських організацій, залізничних роз'їздів, лісництв, вручаються представникам цих підприємств, установ, організацій, уповноваженим на одержання пошти, у визначеному ОПЗ.

1.64. У разі якщо розміри та маса простого відправлення не дозволяють вкласти його до абонементної скриньки або до картотеки «до запитання», адресат інформується шляхом вкладання повідомлення про надходження простого відправлення до абонементної скриньки або до картотеки «до запитання» відповідно.

1.65. У разі невручення реєстрованого поштового відправлення протягом 3 (трьох) робочих днів ОПЗ від дати надходження до ОПЗ, на номер мобільного телефону адресата (одержувача) автоматично надходить sms/viber-повідомлення з інформацією про знаходження поштового відправлення у ОПЗ та датою початку платного зберігання (окрім внутрішньої письмової кореспонденції та таких видів міжнародної письмової кореспонденції: поштові картки, листи, відправлення для сліпих, дрібні пакети (в т. ч. Prime) масою до 500 грамів, міжнародні відправлення з оголошеною цінністю масою до 500 грамів).

1.66. Реєстровані відправлення, адресовані користувачам послуг поштового зв’язку з числа фізичних осіб, під час доставки за зазначеною адресою або під час видачі в ОПЗ / точці видачі вручаються адресату (одержувачу) або у випадку внутрішнього відправлення контактній особі, яка зазначена на бланку супровідної адреси, за умови пред’явлення документа, що посвідчує особу (паспорта громадянина України, паспорта громадянина України для виїзду за кордон, документа, що замінює паспорт, посвідки на постійне чи тимчасове проживання на території України іноземного громадянина) або інших документів, що посвідчують особу згідно із законодавством (далі - документи, що посвідчують особу).

1.67. Доставка та вручення простих відправлень, адресованих користувачам послуг поштового зв’язку з числа фізичних осіб за місцем роботи, перебування (гуртожитки, інтернати, дитячі будинки, готелі, оздоровчі та лікувальні заклади); поштових відправлень,

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

адресованих неповнолітнім або громадянам, визнаним в установленому порядку недієздатними; поштових відправлень, адресованих до запитання здійснюється у відповідності до вимог Правилам.

1.68. Відправлення з відміткою «Вручити особисто» адресовані фізичним особам вручаються виключно адресату у порядку визначеному пунктом 1.66 розділу 1 цього Регламенту.

Відправлення з відміткою «Вручити особисто» із вкладенням документів, вручення яких визначено законодавчими актами та нормативно-правовими актами і передбачає особисте вручення особі, вручаються особисто адресату (одержувачу).

1.69. Особливості вручення міжнародних поштових відправлень з позначкою «Вручити особисто» («A remettre en main propre») визначені у пункту 3.44 розділу 3 цього Регламенту.

1.70. Внутрішні відправлення з післяплатою адресовані користувачам послуг поштового зв'язку з числа фізичних осіб, під час доставки за зазначеною адресою або під час видачі в ОПЗ вручаються адресату (одержувачу) або контактній особі без пред'явлення документа, що посвідчує особу за умови, якщо сума післяплати дорівнює сумі оголошеної цінності та не перевищує за 5 (п'ять) тис. грн.

1.71. Реєстровані відправлення, адресовані користувачам послуг поштового зв'язку з числа юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців, під час доставки за зазначеною адресою або під час вручення в ОПЗ / точці видачі вручаються контактній особі, власне ім'я та прізвище якої зазначене на бланку супровідної адреси внутрішнього поштового відправлення, адресному ярлику/митній декларації міжнародного поштового відправлення, за умови пред'явлення документа, що посвідчує особу; представнику юридичної особи, фізичної особи - підприємця, уповноваженому на одержання пошти або, у разі доставки за зазначеною адресою, представнику юридичної особи, фізичної особи - підприємця за наявності у такої особи печатки юридичної особи, фізичної особи – підприємця.

1.72. Порядок доставки відправлень юридичним особам, фізичним особам - підприємцям узгоджується з ОПЗ за місцем обслуговування разом з юридичною особою, фізичною особою - підприємцем.

1.73. При надходженні 5 (п'яти) і більше реєстрованих відправлень на адресу користувача послуг поштового зв'язку з числа юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, в автоматичному режимі формується список ф.101, до якого приписуються усі відправлення, що підлягають видачі. Зразок списку ф.101 розміщений на Сайті.

1.74. Реєстровані відправлення можуть вручатися адресату (одержувачу) з використанням електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа, з фіксацією технічними засобами АТ «Укрпошта».

1.75. Адресат (одержувач) може уповноважити іншу особу на одержання реєстрованого відправлення або суми післяплати за довіреністю, що посвідчується в установленому законодавством порядку, в т. ч. нотаріально, посадовою особою організації, в якій довіритель працює, навчається, перебуває на стаціонарному лікуванні, або за місцем його проживання. Після пред'явлення оригіналу довіреності її копія залишається в ОПЗ.

1.76. Внутрішнє відправлення з післяплатою вручається адресату (одержувачу) відповідно до інформації, зазначеної на бланку супровідної адреси: після внесення визначеної суми післяплати та оплати необхідної суми за здійснення цієї платіжної операції (далі - комісія)

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

(при оплаті комісії одержувачем) або після внесення визначеної суми післяплати (при оплаті комісії відправником).

1.77. Внутрішнє відправлення з оголошеною цінністю та оплатою за його пересилання адресатом (одержувачем) вручаються адресату (одержувачу) після внесення визначеної суми плати за пересилання поштового відправлення.

1.78. Особливості вручення міжнародних поштових відправлень з післяплатою або митними платежами визначені у пунктах 3.48 –3.55 розділу 3 цього Регламенту.

1.79. У разі, якщо сума післяплати перевищує 5 (п’ять) 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) платника / отримувача післяплати, при цьому до платіжної інструкції на переказ готівки / платіжної інструкції на видачу готівки долучається завірена платником / отримувачем післяплати та працівником АТ «Укрпошта» копії сторінок/сторін документу, що посвідчує особу, які містять ідентифікаційні дані фізичної особи.

1.80. Якщо сума післяплати дорівнює чи перевищує 30 (тридцять) тис. грн, здійснюється належна перевірка платника / отримувача післяплати, а також до платіжної інструкції на переказ готівки / платіжної інструкції на видачу готівки долучаються завірені копії документу, 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 АТ «Укрпошта» надає Опитувальник клієнта, який заповнюється платником / отримувачем післяплати та засвідчується його підписом, після чого працівник АТ «Укрпошта» встановлює клієнту (платнику / отримувачу післяплати) рівень ризику та проставляє свій підпис.

1.81. Видача реєстрованого відправлення здійснюється після ідентифікації адресата (одержувача) (у випадку передбаченому цим розділом Регламенту) та проставлення ним підпису в повідомленні про надходження відправлення/накладній, що формується при врученні або іншій формі встановленого зразка. Адресат (одержувач) власноруч проставляє дату (окрім випадків коли дата друкується автоматично при врученні відправлення), зазначає своє прізвище та ініціали або ім’я та прізвище (у разі вручення відправлення з використанням повідомлення про надходження відправлення) і проставляє підпис, чим підтверджує, що відправлення отримане з вірною вагою та цілісною упаковкою.

У разі вручення реєстрованого відправлення (окрім поштових відправлень оголошена цінність яких перевищує 5 (п’ять) тис. грн та з відмітками «Вручити особисто», «Судова повістка», «Повістка ТЦК») у ОПЗ або точках видачі з використанням МЗ, мобільного додатку Порталу Дія (Дія), за кодом в sms-повідомленні, накладна, що формується при врученні реєстрованого поштового відправлення, не роздруковується і відповідно підпис адресата (одержувача) на накладній не проставляється.

1.82.У разі вручення внутрішнього відправлення з рекомендованим повідомленням про вручення з відміткою «Вручити особисто», адресат або уповноважена особа власноруч розписується на повідомленні про вручення відправлення та в повідомленні про надходження відправлення/накладній. У разі вручення відправлення з використанням повідомлення про

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

надходження відправлення, адресат або уповноважена особа також зазначає своє прізвище та ініціали або ім’я та прізвище.

1.83.У разі вручення внутрішнього відправлення з електронним повідомленням про вручення, автоматично на електронну пошту відправника, яка була зазначена при реєстрації в API/ОК, надходить електронне повідомлення про вручення відправлення та кваліфікований сертифікат електронної печатки АТ «Укрпошта».

1.84. Якщо на бланку супровідної адреси внутрішнього реєстрованого відправлення в полі «Огляд під час вручення» є відмітка «Дозволено», працівник АТ «Укрпошта» / точки видачі пропонує адресату (одержувачу) оглянути вкладення, відповідно до вимог Порядку огляду відправлень під час їх вручення користувачу, затвердженого відповідним наказом АТ «Укрпошта», який розміщено на Сайті.

1.85. Якщо на бланку супровідної адреси внутрішнього реєстрованого відправлення в полі «Сервіс» проставлена позначка: «Зворотна доставка документів» - працівник АТ «Укрпошта» (оператор або кур’єр) повинен провести вручення, відповідно до умов Порядку надання додаткового сервісу «Зворотна доставка документів», затвердженого відповідним наказом АТ «Укрпошта», який розміщено на Сайті.

1.86. Відправлення, щодо яких працівником АТ «Укрпошта» складено 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 адресата (одержувача) може бути вручене із розпакуванням в приміщенні ОПЗ в присутності самого адресата (одержувача) та працівника АТ «Укрпошта».

1.87. Адресат (одержувач) може відмовитися від одержання відправлення, про що на такому відправленні або повідомленні про надходження відправлення працівником АТ «Укрпошта» робиться відповідна позначка, яка засвідчується підписом адресата (одержувача). Підпис представника користувача послуг поштового зв’язку з числа юридичної особи, фізичної особи - підприємця, уповноваженого на одержання пошти, може скріплюватися печаткою цієї юридичної особи, фізичної особи – підприємця (за умови використання).

1.88. Такі відправлення не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертаються за зворотною адресою.

1.89. У разі письмової відмови адресата (одержувача) від одержання, відправлення підлягає поверненню відправнику, а у разі усної відмови від одержання, поштове відправлення підлягає повернення відправнику по закінченню його строку зберігання.

1.90. При поверненні невручених внутрішніх відправлень за зворотною адресою працівник АТ «Укрпошта» роздруковує новий бланк супровідної адреси, який наклеюється на відправлення поверх попереднього бланку супровідної адреси.

1.91. Адресат (одержувач) може замовити за додаткову плату, відповідно до діючих тарифів, сервіс «КД» (з типом доставки «до дверей») до відправлення, що було адресоване до ОПЗ (з типом доставки «до складу») (або що знаходиться в ОПЗ).

Особливості вручення відправлень через поштомати та точки видачі.

1.92. Для вручення відправлень АТ «Укрпошта» використовує поштомати, що розташовані за межами ОПЗ (далі – поштомат зовнішній) та поштомати, що розташовані в ОПЗ (поштомат внутрішній).

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

1.93. Для одержання відправлень через поштомат зовнішній / точки видачі, відправник у адресі одержувача (адресата) повинен зазначити номер мобільного телефону адресата (одержувача) та індекс поштомату / точки видачі.

1.94. Поштомат внутрішній може використовуватися для вкладення відправлень, які адресовані за адресою ОПЗ.

1.95. Інформація про вільні комірки поштоматів надходить до автоматизованої системи АТ «Укрпошта» з реєстрації відправлень з програмного забезпечення поштоматів і після цього, працівник АТ «Укрпошта» вкладає відправлення до вільних комірок поштомату.

1.96. У разі, якщо габарити відправлення не дозволяють вкласти його до вільних комірок поштомату зовнішнього, то таке відправлення надсилається до ОПЗ, у зоні обслуговування якого розташований поштомат зовнішній, для подальшого зберігання до закінчення строку, передбаченого розділом 1 цього Регламенту (для внутрішніх відправлень) та розділом 3 цього Регламенту (для міжнародних відправлень). Про направлення відправлення до ОПЗ на номер мобільного телефону адресата (одержувача) автоматично надходить sms/viber-повідомлення із зазначенням індексу та адреси відповідного ОПЗ.

1.97. Після вкладання працівником АТ «Укрпошта» відправлення до поштомату – на номер мобільного телефону адресата (одержувача), який зазначено в супровідній адресі, автоматично надходить sms/viber-повідомлення з інформацією про надходження відправлення до поштомату та з зазначенням адреси, де розташований поштомат, індексу ОПЗ (для поштомату внутрішнього) або індексу поштомату (для поштомату зовнішнього), а також індивідуального коду для відкриття комірки поштомату.

1.98. У разі неодержання відправлення з поштомату протягом 3 (трьох) календарних днів від дати вкладання відправлення, на номер мобільного телефону адресата (одержувача) автоматично надходить sms/viber-повідомлення з інформацією про знаходження відправлення у поштоматі.

1.99. Для одержання відправлення адресату (одержувачу) необхідно ввести на клавіатурі поштомату номер з індивідуальним кодом надісланого в sms/viber-повідомленні. Після вірного введення коду, дверцята комірки відкриються автоматично, що надасть можливість адресату (одержувачу) забрати своє відправлення.

1.100. Після відкриття адресатом (одержувачем) комірки поштомату, відправлення вважається врученим. Інформація про вручення відправлення надходить з програмного забезпечення поштоматів до автоматизованої системи АТ «Укрпошта» з реєстрації відправлень.

1.101. Відправлення, яке було вкладено до поштомату внутрішнього, зберігається в поштоматі протягом 3 (трьох) календарних днів від дати його вкладання. Після завершення зазначеного строку відправлення переміщується для видачі через операційне вікно ОПЗ, про що на номер мобільного телефону адресата (одержувача) автоматично надходить sms/viber-повідомлення. При цьому строк зберігання передбачений розділом 1 цього Регламенту (для внутрішніх відправлень) та розділом 3 цього Регламенту (для міжнародних відправлень), обчислюється з дня вкладання відправлення до поштомату внутрішнього та включає строк, протягом якого відправлення зберігалось у поштоматі.

1.102. Відправлення, яке було адресоване до поштомату зовнішнього / точки видачі, та стосовно якого відсутнє розпорядження відправника чи адресата (одержувача), зберігається в поштоматі зовнішньому / точці видачі протягом 7 (семи) календарних днів від дати його вкладення до поштомату або надходження до точки видачі.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Після завершення строку зберігання, зазначеного в цьому пункті:

внутрішнє відправлення, стосовно якого відсутнє розпорядження відправника «не повертати», повертається відправнику у порядку передбаченому цим Регламентом;

міжнародне відправлення надсилається до ОПЗ, у зоні обслуговування якого розташований поштомат зовнішній / точка видача, для подальшої видачі через операційне вікно цього ОПЗ або зберігання до закінчення строку, передбаченого розділом 3 цього Регламенту. При цьому строк зберігання передбачений розділом 3 цього Регламенту, обчислюється з дня надходження до поштомату зовнішнього / точки видачі та включає строк зберігання у поштоматі зовнішньому / точці видачі. Про направлення міжнародного відправлення до ОПЗ на номер мобільного телефону адресата (одержувача) автоматично надходить sms/viber-повідомлення із зазначенням індексу та адреси відповідного ОПЗ.

1.103.Не підлягають врученню через поштомати міжнародні та внутрішні прості і рекомендовані поштові картки, листи, мішки «М», а також відправлення:

з відсутнім або некоректним номером мобільного телефону адресата (одержувача);

з вкладенням лікарських засобів;

з оголошеною цінністю більше 15 (п’ятнадцять) тис. грн.;

з післяплатою;

з описом вкладення;

з повідомленням про вручення (для внутрішніх відправлень з рекомендованим повідомленням про вручення);

з позначкою «Вручити особисто»;

з додатковим сервісом «Зворотна доставка документів» та «Пересилання відправлень, які складаються з декількох місць»;

з платою за пересилання відправлення одержувачем;

з митними платежами;

масою більше 30 кг;

розмір однієї сторони яких перевищує 45 см, кожної з двох інших сторін – 42 см та 41 см відповідно, а об’єм яких перевищує 77 000 см³.

1.104. Не підлягають врученню через точки видачі внутрішні та міжнародні прості і рекомендовані поштові картки, листи, мішки «М», а також відправлення:

з відсутнім або некоректним номером мобільного телефону адресата (одержувача);

з вкладенням лікарських засобів;

з оголошеною цінністю більше 29 999 грн.;

з післяплатою;

з описом вкладення;

з повідомленням про вручення (для внутрішніх відправлень з рекомендованим повідомленням про вручення);

з позначкою «Вручити особисто»;

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

з додатковим сервісом «Зворотна доставка документів» та «Пересилання відправлень, які складаються з декількох місць»;

з платою за пересилання відправлення одержувачем;

з митними платежами;

розмір однієї сторони яких перевищує 120 см, кожної з двох інших сторін – 70 см та об'єм яких перевищує 77 000 см³ (для точок видачі з обмеженням ваги до 30 кг);

розмір кожної з двох сторін перевищує 40 см, однієї іншої сторони – 25 см та об'єм яких перевищує 40 000 см³ (для точок видачі з обмеженням ваги до 10 кг).

1.105. Вкладення у відправлення, яке було адресоване до поштомату зовнішнього не підлягають огляду до моменту їх одержання, зокрема й за наявності позначки «Огляд дозволено».

Строки зберігання, переадресування та повернення поштових відправлень.

1.106.Термін зберігання внутрішніх поштових відправлень (окрім вантажу та письмової кореспонденції) становить:

7 (сім) календарних днів – для ОПЗ, що розташовані у містах;

14 (чотирнадцять) календарних днів – для ОПЗ, що розташовані у селах/селищах.

1.107.При оформленні внутрішнього відправлення (окрім вантажу та письмової кореспонденції), відправник визначає одне із таких розпоряджень, у разі його невручення адресату:

повернути[1];

не повертати[2].

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

Встановити розпорядження «не повертати» при оформленні внутрішнього відправлення можливо, якщо платником за пересилання відправлення є відправник, якщо інше не передбачено письмовим договором, укладеним між АТ «Укрпошта» та відправником відправлення.

1.108.У випадку вхідних в Україну міжнародних посилок, відправником також може бути надано розпорядження «не повертати»[3].

1.109.Строк зберігання відправлень рахується з дати їх надходження до ОПЗ / точки видачі, а повернення здійснюється наступного робочого дня ОПЗ /точки видачі, після спливу терміну зберігання.

За кожну добу зберігання в ОПЗ реєстрованих міжнародних відправлень (окрім таких видів міжнародної письмової кореспонденції, як поштові картки, листи, відправлення для

---

[1] Відправлення повертається відправнику після закінчення строку зберігання, передбаченого цим Регламентом.

[2] Після закінчення строку зберігання відправлення, передбаченого цим Регламентом, відправлення не підлягає поверненню відправнику. Такі відправлення зберігаються у ОПЗ, визначеному АТ «Укрпошта», протягом строку зазначеного у пунктах 1.120 - 1.123 розділу 1.

[3] Після закінчення строку зберігання відправлення, передбаченого цим Регламентом, відправлення не підлягає поверненню відправнику. Такі відправлення зберігаються у ОПЗ, визначеному АТ «Укрпошта», протягом строку зазначеного у пунктах 1.120 - 1.123 розділу 1.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

сліпих, дрібні пакети (у тому числі категорії «Prime») масою до 500 грамів, міжнародні відправлення з оголошеною цінністю масою до 500 грамів) понад 5 (п’ять) робочих днів ОПЗ, після надходження до нього такого міжнародного відправлення, з адресата (одержувача) стягується плата відповідно до діючих тарифів АТ «Укрпошта».

1.110.При цьому, день надходження міжнародного відправлення до ОПЗ / точки видачі та день вручення не враховуються.

1.111.Внутрішнє відправлення, яке не було вручене адресату (одержувачу), зберігається в приміщенні ОПЗ, до якого воно надійшло, упродовж установленого терміну зберігання від дати його надходження до відповідного ОПЗ з урахуванням вимог цього Регламенту (за відсутності розпорядження адресата (одержувача)).

1.112.Відправник або адресат (одержувач) може зробити розпорядження про продовження строку зберігання внутрішнього відправлення[4] в ОПЗ місця призначення до 28 (двадцяти восьми) календарних днів від дати надходження.

1.113.За кожен день зберігання внутрішнього відправлення з відправника або адресата (одержувача) стягується плата відповідно до діючих тарифів АТ «Укрпошта».

При цьому, день вручення відправлення не враховується.

1.114.Відправник або адресат (одержувач) може зробити розпорядження про пересилання або доставку відправлення за іншою адресою[5] в порядку встановленому в АТ «Укрпошта».

1.115.До вручення адресату (одержувачу) внутрішнього відправлення відправник може зробити розпорядження про зміну прізвища, ім’я та по батькові (у разі наявності) адресата (одержувача), а також його мобільного номеру телефону[6] в порядку встановленому в АТ «Укрпошта».

1.116.Відправлення повертаються відправнику у разі: здійснення ним розпорядження про повернення (крім письмової кореспонденції)[7], письмової відмови адресата (одержувача) від одержання або закінчення строку зберігання[8] (крім вхідної в Україну міжнародної простої письмової кореспонденції та випадків, коли відправником встановлено розпорядження «не повертати»), у разі повернення внутрішніх відправлень – з наступним врученням у ОПЗ за місцем обслуговування відправника, а вантажу – у ОПЗ за місцем приймання.

Під час оформлення розпорядження відправник може змінити адресу повернення внутрішнього відправлення, зазначивши індекс ОПЗ.

---

[4] Крім вантажу та письмової кореспонденції, а також випадків коли: встановлено розпорядження відправника «не повертати»; є розпорядження відправника про повернення відправлення; є розпорядження відправника або адресата (одержувача) про пересилання або доставку відправлення за іншою адресою; відправлення було адресовано до точки видачі або поштомату.

[5] Крім вантажу та рекомендованих листів з позначкою «Судова повістка» або «Повістка ТЦК», а також випадків коли: є розпорядження відправника про повернення відправлення; відправлення повернуто відправнику; відправлення було адресовано до точки видачі або поштомату.

[6] Крім рекомендованих листів з позначкою «Судова повістка» або «Повістка ТЦК», а також випадків коли: є розпорядження відправника про повернення відправлення; відправлення повернуто відправнику; є розпорядження відправника або адресата (одержувача) про пересилання або доставку відправлення за іншою адресою; відправлення було адресовано до точки видачі або поштомату; відправлення надійшло до ОПЗ.

[7] Крім випадків коли: відправлення повернуто відправнику; є розпорядження відправника або адресата (одержувача) про пересилання або доставку відправлення за іншою адресою.

[8] Відправлення повертається відправнику після закінчення строку зберігання, передбаченого цим Регламентом.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

1.117. У разі повернення або досилання на зберігання внутрішнього відправлення з електронним повідомленням про вручення, автоматично на електронну пошту відправника, яка була зазначена при реєстрації в API/ОК, надходить електронна довідка про причини повернення або досилання на зберігання відправлення та кваліфікований сертифікат електронної печатки АТ «Укрпошта».

1.118. Під час вручення внутрішнього відправлення, що повернуте відправнику, з відправника може стягуватися плата за повернення відправлення (окрім письмової кореспонденції), згідно з діючими тарифами АТ «Укрпошта», а також плата за пересилання відправлення (у разі приймання відправлення з оплатою плати за пересилання відправлення одержувачем).

1.119. Відправлення, яке повертається відправнику, щодо якого складено працівником АТ «Укрпошта» акт 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 юридичною особою, фізичною особою – підприємцем (далі – Акт), на вимогу відправника може бути вручене із розпакуванням в приміщенні ОПЗ в присутності самого відправника та працівника АТ «Укрпошта».

1.120. Невручені адресатам (одержувачам) відправлення, які були повернуті відправнику, невручені адресатам (одержувачам) вхідної в Україну міжнародної простої письмової кореспонденції, а також у випадках, коли відправником встановлено розпорядження «не повертати», зберігаються у ОПЗ за місцем обслуговування відправника/адресата (одержувача) упродовж встановленого терміну зберігання з урахуванням вимог до цього Регламенту.

1.121. Початок терміну зберігання рахується від дати надходження відправлення до відповідного ОПЗ.

1.122. Після закінчення визначеного строку зберігання, неотримані відправником/адресатом (одержувачем) відправлення вважаються такими, що невручені та зберігаються у ОПЗ, визначеному АТ «Укрпошта», протягом 6 (шести) місяців з дня приймання їх для пересилання.

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

Відстеження реєстрованих відправлень.

1.124. Реєстровані відправлення (в т.ч. міжнародні поштові відправлення – рекомендовані відправлення письмової кореспонденції, міжнародні відправлення з оголошеною цінністю, посилки, відправлення «EMS») можуть відстежуватися по шляху їх пересилання за допомогою онлайн-сервісу, форма якого знаходиться на Сайті за посиланням: https://track.ukrposhta.ua/tracking_UA.html.

1.125. Для зручності передбачена функція відстеження до 30 (тридцяти) відправлень одночасно.

Права, обов’язки та відповідальність.

1.126. Відправлення належать відправникам до моменту вручення адресатам (одержувачам), якщо вони не вилучені відповідно до законодавства України.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

1.127. Протягом 6 (шести) місяців з дня прийняття до пересилання поштового відправлення, відправник чи адресат (одержувач) може подати заяву про розшук цього відправлення.

1.128. АТ «Укрпошта» несе перед відправником матеріальну відповідальність за невиконання чи неналежне виконання послуги з пересилання відправлень відповідно до вимог Закону України «Про поштових зв'язок» та Актів ВПС.

1.129. Опрацювання звернень від користувачів послуг поштового зв'язку щодо ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання відправлень, пересилання сум післяплати, здійснюються в порядку визначеному окремим внутрішнім нормативним документом АТ «Укрпошта», який регламентує зазначені питання або письмовим договором з АТ «Укрпошта».

1.130. АТ «Укрпошта» не несе матеріальної відповідальності у разі, якщо:

відправлення було прийняте від відправника у закритому вигляді (без оформлення опису ф.107 – для внутрішніх відправлень з оголошеною цінністю), оболонка відправлення, печатка чи пломба відправника не пошкоджені, а маса відправлення відповідає масі, визначеній під час його приймання до пересилання;

відправлення в установленому законодавством порядку підлягає вилученню, конфіскації або знищенню;

втрата або пошкодження вкладення відправлення сталися внаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, ураган, повінь тощо);

нестача або пошкодження вкладення відправлення сталися внаслідок порушення відправником вимог законодавства, а також вимог цього Регламенту щодо предметів і речей заборонених до пересилання та упакування відправлень;

відправлення видане адресату (одержувачу) під розписку про одержання або відповідно до пункту 1.81 цього Регламенту, або без письмових зауважень під час одержання відправлення.

1.131. Користувачі послуг поштового зв'язку відповідно до вимог чинного законодавства несуть відповідальність за збитки, завдані АТ «Укрпошта» або третім особам внаслідок вкладення до відправлень предметів, заборонених до пересилання, або неналежного упакування вкладення, що пересилається.

1.132. Порядок, строки подання заяв та надання відповіді про причини відмови у розгляді заяви визначено Правилами.

1.133. Одержання відправлення через поштомат не обмежує права адресата (одержувача) на подання заяви (скарги) щодо якості надання послуг поштового зв'язку відповідно до законодавства та внутрішніх нормативних документів АТ «Укрпошта». Оформити відповідну заяву (скаргу) можна на Сайті за посиланням https://www.ukrposhta.ua/ua/rozshuk-vrpv.

1.134. Після одержання відправлення адресат (одержувач) може скористатися правом на повернення предметів товарного характеру, які були вкладені до відправлення згідно із законодавством та правилами продавця.

Вартість послуг та порядок оплати.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

1.135. Вартість послуг з пересилання відправлень, визначається за тарифами, затвердженими АТ «Укрпошта» та розміщеними на Сайті, якщо інше не встановлено письмовим договором з відправником.

Послуги з пересилання відправлень оплачуються під час їх замовлення відправником або під час вручення адресатом (одержувачем) (окрім письмової кореспонденції), якщо інше не передбачено відповідним договором про надання послуг поштового зв'язку за діючими тарифами.

РОЗДІЛ 2. ВНУТРІШНІ ВІДПРАВЛЕННЯ.

2.1. ПОСИЛКИ.

Вимоги до маси, об'єму та розміру.

2.1.1. Гранична маса посилок без оголошеної цінності масою понад 10 кг. та посилок з оголошеною цінністю становить 30 кг.

При замовленні користувачем послуг поштового зв'язку додаткового сервісу «Пересилання відправлень, які складаються з декількох місць», максимальна маса всіх місць посилки не може бути більшою ніж 1000 кг., а маса кожного місця не повинна перевищувати 30 кг.

Максимальний розмір посилки не повинен перевищувати: однієї сторони – 120 см. та кожної з двох сторін – 70 см.

Максимальний об'єм посилки визначається тарифами, затвердженими АТ «Укрпошта» та розміщеними на Сайті.

Між визначеними ОПЗ, перелік яких затверджений відповідним наказом АТ «Укрпошта» та розміщений на Сайті, може пересилатися посилка, розмір якої не перевищує: однієї сторони – 200 см. та кожної іншої з двох сторін – 120 см., при цьому об'єм посилки не повинен перевищувати 2 880 000 см³.

Якщо пересилання посилки здійснюється адресатам (одержувачам), адреси яких знаходяться в зоні обслуговування пересувного відділення (далі – ПВ), або подаються для пересилання у ПВ, то вимір такої посилки не повинен перевищувати: об'єм – 120 000 см³, розмір однієї сторони – 120 см, площа найбільшої грані – 2 700 см², якщо інше не передбачено письмовим договором, укладеним між АТ «Укрпошта» та відправником посилки.

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

2.1.2. Зважування та вимірювання сторін посилки може здійснюватися автоматизованою системою АТ «Укрпошта» вибірково по всьому шляху пересилання посилки (далі – «контрольне перезважування»).

У разі, якщо під час «контрольного перезважування» посилки, виявлено розбіжності між інформацією зазначеною відправником на бланку супровідної адреси до посилки та фактичними вимірами та/або вагою посилки, така посилка, з урахуванням вимог підпункту 2.1.10 цього пункту, направляється до ОПЗ місця призначення для подальшого друку супровідної адреси з вірними параметрами та вручення адресату (одержувачу).

2.1.3. З урахуванням місця подачі посилок, їх обсягів, необхідності виконання комплексу технологічних операцій (попереднє сортування за напрямками тощо) для користувачів послуг поштового зв'язку з числа юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців граничний час приймання посилок визначається окремо та обумовлюється у відповідному Договорі.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Вимоги до вкладення.

2.1.4. Пересилання посилок з овочами, фруктами, насінням, рослинами, готовими харчовими продуктами тваринного походження може бути обмежено або заборонено у місцевостях, де оголошено особливий карантинний режим.

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

Адресування.

У разі відсутності у відправника мобільного номеру телефону адресата (одержувача), інформування адресата (одержувача) про надходження посилки відбувається шляхом доставки повідомлення про надходження відправлення за вказаною адресою, а адресування можливе тільки з типом доставки «до складу» (необхідно вказати повну адресу одержувача з індексом).

Приймання та забір посилок

2.1.5. До вартості послуги з пересилання посилок, оплату якої здійснює адресат (одержувач), також може включатися вартість пакувальної тари, яка обирається відправником.

2.1.6. Посилки, які адресовані до установ виконання покарань, військової частини приймаються до пересилання тільки з оплатою за пересилання відправником.

2.1.7. Посилки можуть прийматися для пересилання з відміткою «Вручити особисто».

2.1.8. Відправник, який є юридичною особою, фізичною особою - підприємцем, для повернення йому вкладення посилки адресатом (одержувачем), має вкласти до такої посилки попередньо сформований ним бланк супровідної адреси та список ф.103 в двох примірниках. Для формування цих документів відправник, який є юридичною особою фізичною особою - підприємцем попередньо реєструє через API / ОК посилку, що буде направлятися йому адресатом (одержувачем), з відповідним ШКІ (штриховим кодовим ідентифікатором), який зазначається на такому бланку супровідної адреси.

Сформований відправником, який є юридичною особою, фізичною особою - підприємцем бланк супровідної адреси наклеюється адресатом (одержувачем) на посилку при поверненні вкладення, а список ф.103 в двох примірниках подається разом з посилкою.

2.1.9. При прийманні посилки в ОПЗ, бланк супровідної адреси до якого був сформований через ОК/API/МЗ, працівник АТ «Укрпошта» вимірює довжину, ширину, висоту посилки та зважує її. Якщо було виявлено помилки, працівник АТ «Укрпошта» вносить необхідні коригування в параметри посилки (розмір, масу, додаткові відмітки) в автоматизованій системі АТ «Укрпошта» з реєстрації поштових відправлень та роздруковує бланк супровідної адреси повторно.

2.1.10. У разі, якщо під час контрольного перезважування посилки, а також з урахуванням вимог підпункту 2.1.9 цього пункту, вартість послуг з пересилання змінюється, оплата за вірними фактичними параметрами може здійснюватися:

відправником, з числа юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців - за безготівковим розрахунком на умовах письмового договору з АТ «Укрпошта»;

адресатом (одержувачем), при отриманні посилки, зручним для нього способом.

У разі, якщо оплата послуг з пересилання посилки була здійснена відправником за готівковим розрахунком, або з використанням власного карткового рахунку, на таку посилку працівником АТ «Укрпошта» складається акт щодо фіксації факту виявлення порушення

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

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» щодо невідповідності фактичним вимірам та/або ваги та направляється до ОПЗ місця приймання.

Доставка та вручення посилок

2.1.11.Посилки адресовані користувачам послуг поштового зв'язку з числа фізичних осіб, під час видачі в ОПЗ / точках видачі можуть вручатися адресату (одержувачу) за кодом, який зазначений в sms-повідомленні, без пред'явлення документа, що посвідчує особу, за умови, якщо:

відправником зазначено мобільний номер телефону адресата (одержувача);

сума оголошеної цінності менша за 15 (п'ятнадцять) тис. грн;

сума післяплати не перевищує 5 (п'ять) тис. грн.

Адресат (одержувач) повинен назвати код, який надійшов на мобільний номер телефону, зазначений відправником посилки, у вигляді sms-повідомлення. Працівник ОПЗ вносить цей код до автоматизованої системи АТ «Укрпошта» з реєстрації поштових відправлень і після підтвердження автоматизованою системою відбувається вручення посилки.

Відповідальність відправника.

2.1.12.Відправник несе повну відповідальність за:

1) комплектацію, якість і кількість товару вкладеного у посилку з оголошеною цінністю 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^{0}С.

2.2. ВІДПРАВЛЕННЯ ДОКУМЕНТИ.

Вимоги до маси та розміру.

2.2.1. Гранична маса відправлення Документи становить 1 кг.

Розміри відправлення Документи не повинні перевищувати: довжина – 30 см, ширина – 25 см, висота – 5 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.

Вимоги до вкладення.

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.

Вимоги до упакування.

2.2.2. 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

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

тощо з фірмовим логотипом Укрпошта). Весь асортимент упакування публікується на офіційному сайті www.ukrposhta.ua.

Відправник може використовувати власну упаковку, що відповідає встановленим розмірам відповідно до цього Регламенту.

Адресування.

2.2.3. При адресуванні «до складу», номер мобільного телефону відправника або адресата (одержувача) є обов'язковим, а при адресуванні «до дверей», у разі відсутності у відправника мобільного телефону адресата (одержувача), та невручення відправлення Документи, інформування адресата (одержувача) відбувається шляхом доставки повідомлення про надходження відправлення за вказаною адресою.

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

Приймання та забір відправлень Документи.

2.2.4. Відправлення Документи приймаються для пересилання з оголошеною цінністю.

2.2.5. Відправлення Документи можуть прийматися для пересилання з відміткою «Вручити особисто» (тільки для фізичних осіб).

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

При прийманні відправлення Документи в ОПЗ, бланк супровідної адреси до якого був сформований через ОК/API/МЗ, працівник ОПЗ вимірює найдовшу сторону відправлення та зважує його. Якщо було виявлено помилки, працівник АТ «Укрпошта» вносить необхідні коригування в параметри відправлення Документи (розмір, додаткових відміток тощо) в автоматизованій системі АТ «Укрпошта» з реєстрації поштових відправлень та роздруковує бланк супровідної адреси повторно. Якщо вага відправлення перевищує 1 кг, працівник АТ «Укрпошта» відмовляє в оформленні відправлення Документи і пропонує інший можливий тип оформлення внутрішнього реєстрованого відправлення

У разі подачі до пересилання 5 (п'яти) і більше відправлень Документи відправник створює у формі електронного документу список ф.103.

Доставка та вручення відправлень Документи.

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

Відправлення Документи адресовані користувачам послуг поштового зв'язку з числа фізичних осіб, під час видачі в ОПЗ / точках видачі можуть вручатися адресату (одержувачу) за кодом, який зазначений в sms-повідомленні, без пред'явлення документа, що посвідчує особу, за умови, якщо відправником зазначено мобільний номер телефону адресата (одержувача).

Адресат (одержувач) повинен назвати код, який надійшов на мобільний номер телефону, зазначений відправником відправлення Документи, у вигляді sms-повідомлення. Працівник ОПЗ вносить цей код до автоматизованої системи АТ «Укрпошта» з реєстрації поштових відправлень і після підтвердження автоматизованою системою відбувається вручення відправлення Документи.

2.3. ВАНТАЖНІ ВІДПРАВЛЕННЯ МАСОЮ ПОНАД 30 КІЛОГРАМ.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Вимоги до маси та розміру.

2.3.1. Максимальна маса вантажу складає 600 (шістсот) кг[9], а висота з урахуванням основи палети – 180 (сто вісімдесят) см.

2.3.2. Для вантажу можуть використовуватись палети наступних розмірів (мм): 800х1200, 1000х1200, 1200х1200.

2.3.3. Вантажі приймаються для перевезення з оголошеною цінністю.

2.3.4. Вантажі перевозяться в межах населеного пункту та між населеними пунктами, та подаються до ОПЗ, перелік яких визначений окремим наказом АТ «Укрпошта» та розміщений на Сайті.

Перевезення вантажів між іншими населеними пунктами може здійснюватися за окремим погодженням з АТ «Укрпошта» на підставі письмового договору, укладеного між АТ «Укрпошта» та відправником вантажу та за договірним тарифом. За таких умов, строки перевезення вантажів додатково погоджуються з АТ «Укрпошта», відповідно до умов укладеного договору.

Вимоги до упакування.

За палетування з палетою вантажу (складання на палету АТ «Укрпошта» та упакування стреч-плівкою), а також за упакування палети вантажу (складання на палету відправника та упакування стреч-плівкою) працівниками АТ «Укрпошта» додатково стягується плата відповідно до тарифів, затверджених наказом АТ «Укрпошта» та розміщених на Сайті.

Порядок адресування.

2.3.5. Адреси відправника та одержувача, що зазначаються у бланку супровідної адреси, повинні містити повні найменування відправника і одержувача (для фізичних осіб – прізвище, ім’я та, за наявності, по батькові), поштові індекси, тип доставки («до дверей», «до складу»), а також номери їх телефонів.

При адресуванні вантажу вказуються такі номери телефонів: на адреси юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців – мобільний або стаціонарний номер телефону; на адреси фізичних осіб – мобільний номер телефону.

2.3.6. Вантаж адресується:

на адресу ОПЗ - з типом доставки «до складу»;

на адресу одержувача - з типом доставки «до дверей», за умови наявності у одержувача можливості розвантаження вантажу із автотранспорту АТ «Укрпошта».

2.3.7. Не приймаються вантажі на адреси установ виконання покарань, військових частин та на абонементні скриньки.

Порядок приймання.

2.3.8. Вантажі приймаються:

у приміщенні ОПЗ згідно з переліком, визначеним окремим наказом АТ «Укрпошта» та розміщеним на Сайті;

[9] Маса вантажу, що перевозиться, не може перевищувати величин, визначених технічною характеристикою транспортного засобу.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

за адресою відправника (при використанні сервісу «КД» за додаткову плату відповідно до тарифів, затверджених наказом АТ «Укрпошта»).

2.3.9. За адресою відправника завантаження вантажу до автотранспорту АТ «Укрпошта» здійснюється відправником.

2.3.10. За упакування прийнятих до пересилання вантажів у відкритому виді стягується плата відповідно до тарифів, затверджених наказом АТ «Укрпошта».

2.3.11. При прийманні вантажу в ОПЗ, бланк супровідної адреси до якого був сформований через ОК/API/МЗ, працівник ОПЗ:

перевіряє упакування вантажу, кріплення вкладення до палети та її стан , а також вимірює висоту. Висота вимірюється з урахуванням основи палети (враховується лише ціле значення в см);

перевіряє розмір основи палети , зважує вантаж з точністю до кілограма і зазначає розмір основи палети) та масу в автоматизованій системі АТ «Укрпошта» з реєстрації поштових відправлень або звіряє з інформацією, що зазначено на бланку супровідної адреси, який заповнений відправником самостійно.

Якщо було виявлено помилки у вже заповненому відправником бланку супровідної адреси працівник АТ «Укрпошта» вносить необхідні коригування в параметри Вантажу (маси, розміру) в автоматизованій системі АТ «Укрпошта» з реєстрації поштових відправлень та роздруковує новий бланк супровідної адреси.

Доставка та вручення.

У разі замовлення сервісу «КД» вантажі видаються кур'єру в доставку тільки після узгодження з одержувачем порядку та часу доставки, наявності у одержувача відповідних технічних засобів для розвантаження. Якщо одержувач не має можливості розвантажити вантажі з автотранспорту, то такий вантаж у доставку не видається і після завершення строку зберігання повертається відправнику.

Строки зберігання

2.3.12. Вантаж, який не був вручений та щодо якого відсутнє розпорядження відправника чи одержувача, зберігається в приміщенні ОПЗ, до якого він надійшов, протягом 7 (семи) календарних днів від дати його надходження до відповідного ОПЗ.

Невручені адресатам (одержувачам) вантажі, які були повернуті відправнику, зберігаються в ОПЗ протягом 7 (семи) календарних днів від дати його надходження до відповідного ОПЗ.

Відповідальність відправника

2.3.13. Відправник несе повну відповідальність за:

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

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

відповідність зберігання/транспортування лікарських препаратів температурним умовам зберігання 0-250С.

2.4. ПИСЬМОВА КОРЕСПОНДЕНЦІЯ.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Вимоги до маси та розміру.

2.4.1. Письмова кореспонденція має такі розміри і граничну масу:

Вид поштового відправлення	Гранична маса, кілограмів	Розмір в упаковці, міліметрів
Поштові картки	X	максимальний: 120 х 235
		мінімальний: 90 х 140
Листи	2	максимальний: 600 в одному вимірі (сума довжини, ширини і товщини не може перевищувати 900), а згорнутих трубкою (рулони): 700 - завдовжки і 150 - у діаметрі;
Відправлення для сліпих	7	мінімальний: кожна із двох будь-яких сторін не менша ніж 100 (будь-якої мінімальної товщини)

Адресування.

2.4.2. Адресування письмової кореспонденції здійснюється у відповідності до вимог стандартів Всесвітнього поштового союзу та вимог Правил.

Адреса на письмовій кореспонденції повинна бути вичерпною і повністю виключати необхідність в уточненні даних як під час обробки так і доставки (вручення) поштового відправлення.

Адреси відправника та адресата (одержувача) на письмовій кореспонденції, що пересилається в межах України, зазначаються державною мовою.

2.4.3. Письмова кореспонденція без зазначення відправника та його поштової адреси, а також із зазначенням адреси відправника поза межами України для пересилання не приймається.

2.4.4. При адресуванні письмової кореспонденції зазначення номеру телефону відправника та адресата (одержувача) є не обов'язковим.

2.4.5. Нанесення адреси на письмовій кореспонденції здійснюється у порядку визначеним Правилами.

Приймання.

2.4.6. Для реєстрованої письмової кореспонденції використовується штриховий код довжина якого включає 13 символів (рис. 1):

1 – літерне позначення «R» для ідентифікації реєстрованої письмової кореспонденції;
2…6 – поштовий індекс ОПЗ місця приймання;
7…12 – номер поштового відправлення;
13 – контрольний розряд.



Рис. 1. Зразок ШКІ для реєстрованої письмової кореспонденції

2.4.7. Для простої письмової кореспонденції може використовуватися ШКІ, вимоги до якого визначені у підпункті 2.4.6 пункту 2.4 цього Регламенту, окрім літерного позначення. Для ідентифікації простої письмової кореспонденції використовується літерне позначення «L» (рис.2).

Рис. 2. Зразок ШКІ для простої

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

письмової кореспонденції



2.4.8. Значення перших трьох цифр поштових індексів – **067** та **068** використовується для оформлення реєстрованої письмової кореспонденції, оформленої в ОК/API.

2.4.9. Якщо оформлення письмової кореспонденції здійснюється в ОК/API, а друк ШКІ здійснюється на конверті або стікері, то додатково до ШКІ, вимоги до якого визначені у підпунктах 2.4.6 – 2.4.7 пункту 2.4 цього Регламенту, застосовується літерне позначення (рис. 3):

«M» - тільки у разі оплати за пересилання письмової кореспонденції поштовими марками;

«U», «F», «H», «X» - для визначення діапазону за масою письмової кореспонденції, де:

«U» – до 50 г включно;

«F» – від 51 г до 250 г включно;

«H» – від 251 г до 1000 г включно;

«X» – від 1001 г до 2000 г включно.



Рис. 3. Зразок ШКІ для письмової кореспонденції оформленої в ОК/API з друком ШКІ на конверті або стікері

2.4.10. Приймання до пересилання простої та рекомендованої письмової кореспонденції здійснюють ОПЗ, а також листоноші під час доставки пошти та інші працівники АТ «Укрпошта» при виконанні ними обов'язків листоноші.

Проста та рекомендована письмова кореспонденція подається до пересилання в закритому вигляді.

Для збирання від відправників простої письмової кореспонденції встановлюються поштові скриньки із засобами для запобігання несанкціонованому доступу. На поштовій скриньці розміщується товарний знак АТ «Укрпошта», номер скриньки та час початку останнього виймання простої письмової кореспонденції, а в сільській місцевості - також поштовий індекс та дні, коли проводиться виймання.

Виймання простої письмової кореспонденції з поштових скриньок, розміщених у населених пунктах, а також біля входу до ОПЗ, здійснюється згідно з розкладами, з урахуванням руху транспортних засобів, задіяних у перевезенні пошти та встановлених нормативних строків пересилання письмової кореспонденції.

Виймання простої письмової кореспонденції з поштових скриньок, розташованих біля входу до ОПЗ, здійснюється працівниками цього ОПЗ, з інших поштових скриньок розміщених у населеному пункті - водієм автотранспорту чи листоношою.

Приймання до пересилання простих листів та поштових карток здійснюється шляхом опускання їх у поштову скриньку або подання до ОПЗ, в залежності від розмірів та способів оплати.

Приймання до пересилання відправлень для сліпих здійснюється в ОПЗ, за умови що вони відправляються офіційно визнаними установами для сліпих (Українське товариство сліпих (УТОС) або на їх адресу. Такі відправлення для сліпих прості та рекомендовані пересилаються безоплатно.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Письмова кореспонденція, що на адресному боці містить написи, наклейки або знаки, не передбачені для її оформлення, а також з пошкодженими, забрудненими упаковками чи без належного упакування пересиланню не підлягає і повертаються відправникам.

Письмова кореспонденція з відбитком спеціального поштового штемпеля (філателістична продукція) додатково оформлюється календарним поштовим штемпелем, якщо відправник подає його для пересилання до ОПЗ наступного чи в інші дні після проведення спеціального погашення (згідно з чинними тарифами). Відбиток календарного поштового штемпеля не наноситься на відбиток спеціального поштового штемпеля.

Приймання простої письмової кореспонденції

2.4.11.Проста письмова кореспонденція в конвертах, а також поштові картки, оплата яких здійснена марками або електронною маркою, а розмір дозволяє вкласти їх у поштову скриньку, для відправлення за призначенням опускаються відправниками у поштову скриньку, що встановлюється на вулицях та інших зручних для користувачів послуг місцях.

Контроль за вийманням простої письмової кореспонденції з поштових скриньок, розташованих біля входу до ОПЗ, за вийманням простої письмової кореспонденції листоношою, здійснюється контролюючою особою ОПЗ.

Вийнята з поштових скриньок проста письмова кореспонденція неоплачена або оплачена не в повному обсязі не підлягає пересиланню. Така проста письмова кореспонденція направляється до визначеного АТ «Укрпошта» ОПЗ для зберігання та подальшого знищення у порядку, визначеному законодавством.

Проста письмова кореспонденція, яку за розміром не можливо опустити в поштову скриньку, подається для пересилання до ОПЗ.

2.4.12.Після виймання з поштових скриньок простої письмової кореспонденції або приймання для пересилання в ОПЗ, оплата яких здійснена маркою, а на оболонці відправлення відсутня супровідна адреса сформована в ОК та ШКІ, працівник ОПЗ вчиняє наступні дії:

наклеює ШКІ для простої письмової кореспонденції вгорі ліворуч адресного боку письмової кореспонденції (як виняток – на вільному місці), яка була оплачена поштовими марками;

вводить в автоматизовану систему індекс адресата (одержувача).

У разі виймання з поштових скриньок або приймання для пересилання в ОПЗ простої письмової кореспонденції, оформлення якої здійснено відправником через API/ОК (на оболонці відправлення наявне ШКІ) та які були оплачені марками або електронною маркою, а також поштових карток та листівок з художнім зображенням, працівник ОПЗ не виконує дію, зазначену в абзацах другому – третьому цього підпункту.

Приймання реєстрованої письмової кореспонденції.

2.4.13.Реєстрована письмова кореспонденція приймається для пересилання з видачою розрахункового документа, пересилається з приписуванням до супровідних документів та вручаються одержувачу під розписку (шляхом проставляння письмового або електронного підпису) або з фіксацією технічними засобами.

2.4.14.Реєстровані листи без оголошеної цінності (рекомендовані) (далі – рекомендовані листи) можуть прийматися для пересилання з відмітками: «Судова повістка», «Вручити особисто», «Повістка ТЦК».

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

2.4.15.Реєстровані листи з оголошеною цінністю (далі – цінні листи) можуть прийматися для пересилання з відміткою «Вручити особисто» лише з оформленням рекомендованого повідомлення про вручення.

Максимальна сума оголошеної цінності цінного листа становить 5 (п’ять) тисяч грн.

Цінний лист приймається до пересилання виключно з описом вкладення.

2.4.16.При прийманні до пересилання рекомендованого листа з позначкою «Повістка ТЦК», відправниками якого є ТЦК, Центральні управління або регіональні органи СБУ, відповідні підрозділи розвідувальних органів, на бланку супровідної адреси, сформованої в API, відправниками зазначаються позначки «Повістка ТЦК», «З описом», «Вручити особисто».

У разі зазначення адреси відправника та адресата на поштовому конверті, на адресному боці рекомендованого листа з позначкою «Повістка ТЦК» зазначаються позначки «Повістка ТЦК», «З описом», «З повідомленням», «Вручити особисто».

Опис вкладення до рекомендованого листа з позначкою «Повістка ТЦК», форма якого визначена відповідним наказом АТ «Укрпошта», оформлюється відправником у двох примірниках. Один примірник опису залишається у відправника, другий - вкладається відправником до поштового відправлення. При цьому, перевірка відповідності вкладення в таке поштове відправлення із зазначеним в описі вкладення, працівником ОПЗ не здійснюється.

Рекомендовані листи з позначкою «Повістка ТЦК» подаються для пересилання у закритому вигляді.

2.4.17.У разі приймання реєстрованої письмової кореспонденції «З рекомендованим повідомленням про вручення», бланк повідомлення про вручення прикріплюється до конверта таким чином, щоб виключити можливість пошкодження вкладення.

2.4.18.Плата за повідомлення про вручення поштового відправлення включається до загальної плати за пересилання реєстрованої письмової кореспонденції.

2.4.19.Працівник ОПЗ при прийманні реєстрованої письмової кореспонденції:

для цінного листа - зі слів відправника вносить в автоматизовану систему АТ «Укрпошта» інформацію, необхідну для формування супровідної адреси до цінного листа (якщо супровідну адресу не було сформовано відправником самостійно). Роздруковує бланк супровідної адреси та наклеює його на адресному боці цінного листа;

для цінного листа перевіряє відповідність його вкладення опису та виконує дію визначену пунктом 1.52 розділу 1 цього Регламенту;

зважує лист та наклеює (доклеює) марки у визначеному місці на лицьовому боці листа (марки підбираються таким номіналом, щоб їх кількість була мінімальною);

якщо було виявлено помилки у вже сформованій відправником супровідній адресі листа, працівник ОПЗ вносить необхідні коригування в параметри відправлення (ваги) в автоматизовану систему АТ «Укрпошта» та роздруковує новий бланк супровідної адреси;

наклеює ШКІ вгорі ліворуч адресного боку рекомендованого листа (як виняток – на вільному місці, при цьому ШКІ не наклеюється на малюнок художніх конвертів та не перегинається);

роздруковує (у разі необхідності) супровідну адресу до рекомендованого повідомлення про вручення (з автоматично заповненими полями) та прикріплює до бланку рекомендованого повідомлення про вручення поштового відправлення, у спеціально відведеному місці;

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

проставляє (у разі необхідності) на поштових марках відбиток календарного штемпеля;

здійснює розрахунок з відправником та видає йому розрахунковий документ (фіскальний касовий чек, розрахункову квитанцію), який підтверджує надання послуги, а також накладну «Приймання» (для листів з оголошеною цінністю, якщо робоче місце оператора ОПЗ оснащене реєстратором розрахункових операцій широкоформатного друку).

2.4.20. У разі, якщо при прийманні реєстрованої письмової кореспонденції в ОПЗ, вага листа перевищує 2 (два) кг, працівник АТ «Укрпошта» відмовляє відправнику в оформленні та прийманні такого виду відправлення та пропонує оформити інші види внутрішніх реєстрованих відправлень.

2.4.21.При оформленні реєстрованої письмової кореспонденції відправником через API/ОК, працівник ОПЗ здійснює автоматичне завантаження інформації про відправлення в автоматизовану систему та перевіряє її коректність.

2.4.22.У разі відправлення 5 (п’яти) і більше одиниць реєстрованої письмової кореспонденції, відправник створює у формі електронного документу список згрупованої письмової кореспонденції (ф.103) (далі – список ф. 103) (окремо для рекомендованих листів та для цінних листів). Кількість реєстрованої письмової кореспонденції одного виду, що включається до одного списку, складає не більше 500 відправлень.

2.4.23.Функції із зважування згрупованої реєстрованої письмової кореспонденції, їх тарифікації (у тому числі наклеювання поштових марок на них), проставлення особливих відміток на згруповані поштові відправлення, друку супровідної адреси до рекомендованого повідомлення про вручення поштового відправлення та наклеювання її на бланк рекомендованого повідомлення про вручення поштового відправлення покладаються на відправників.

2.4.24. Дії працівника при прийманні згрупованої реєстрованої письмової кореспонденції:

одержати реєстровану письмову кореспонденцію разом зі списками ф.103 – за наявності (відправлення підкладаються відправником за порядком згідно списку ф. 103);

звірити кількість завантажених записів реєстрованої письмової кореспонденції із загальною кількістю, зазначеною в списках ф.103;

перевірити відповідність вкладення до цінних листів опису та виконати дію визначену пунктом 1.52 розділу 1 цього Регламенту;

здійснити поіменну звірку відповідності поданої до пересилання реєстрованої письмової кореспонденції, наявності зазначення необхідних позначок на відправленнях (у разі необхідності) із завантаженою інформацією щодо них, шляхом сканування ШКІ, вибірково перевірити масу та плату за пересилання;

сформувати та роздрукувати список ф.103 (на зворотному боці паперової форми списку ф.103, якщо вона подавалася відправником), проставити відбиток календарного поштового штемпеля, прізвище та підпис;

здійснити розрахунок з відправником та видати йому розрахунковий документ (фіскальний касовий чек, розрахункову квитанцію), який підтверджує надання послуги разом з оформленим списком ф.103.

Для згрупованої реєстрованої письмової кореспонденції дата приймання зазначена в системі та розрахунковому документі прирівнюється (є цифровим аналогом) до календарного штемпеля.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

У разі приймання до пересилання реєстрованої письмової кореспонденції, оформленої в API/ОК, супровідна адреса формується автоматично та прикріплюється до відправлення відправником. Якщо відправник не зробив цього самостійно, то працівник ОПЗ друкує бланк супровідної адреси та наклеює на адресний бік реєстрованої письмової кореспонденції.

Функції з формування бланку опису ф.107П та вкладання його до рекомендованого листа з позначкою «Повістка ТЦК» покладається на відправника.

Відповідальність, у разі невідповідності інформації зазначеної відправником при оформленні письмової кореспонденції в API/ОК з інформацією зазначеною на відправленні або бланку супровідної адреси, покладається на відправника.

2.4.25.На прийняту згруповану реєстровану письмову кореспонденцію за одним списком ф. 103 відправнику видається один розрахунковий документ, в якому зазначається номер списку ф. 103 з автоматизованої системи АТ «Укрпошта», найменування відправника, кількість відправлень, форма оплати та сума плати за пересилання.

Відправка письмової кореспонденції з ОПЗ з місця приймання.

2.4.26.Проста письмова кореспонденція прийнята в ОПЗ та вийнята з поштових скриньок запаковуються в закриту поштову річ (групову упаковку).

Відправлення та упакування прийнятої реєстрованої письмової кореспонденції здійснюється працівником ОПЗ в автоматизованій системі у встановлені терміни.

Обробка та перевезення реєстрованої письмової кореспонденції на всіх етапах пересилання здійснюється у пріоритетному порядку.

Доставка (вручення) письмової кореспонденції.

2.4.27.Проста письмова кореспонденція, оформлена з порушенням встановленого законодавством порядку адресування поштових відправлень, у тому числі з неправильно зазначеною (відсутньою) адресою відправника та адресата (одержувача), не підлягає пересиланню та направляється до визначеного АТ «Укрпошта» ОПЗ для зберігання та подальшого знищення у порядку, визначеному законодавством.

У разі зазначення на простій письмовій кореспонденції поштового індексу іншого ОПЗ або неіснуючого та адреси, що відноситься до зони обслуговування ОПЗ місця надходження, письмова кореспонденція доставляється з використанням абонентської поштової скриньки за вказаною адресою.

2.4.28.Уся вхідна проста письмова кореспонденція сортується за доставними дільницями з відокремленням кореспонденції, адресованої «До запитання» та на абонементні скриньки. Розсортована за доставними дільницями проста письмова кореспонденція видається листоношам для доставки адресатам.

Відбиток календарного штемпеля проставляється на зворотному боці простої письмової кореспонденції адресованої «До запитання».

2.4.29.Заслана проста письмова кореспонденція, на якій відправником зазначений поштовий індекс іншого ОПЗ та адресу, що не відноситься до зони обслуговування даного ОПЗ не пізніше наступного робочого дня ОПЗ повертається до сортувального ОПЗ.

2.4.30.Для доставки та вручення адресатам (одержувачам) реєстрованої письмової кореспонденції працівник ОПЗ формує та друкує документ за кожною доставною дільницею, до якого приписані відправлення загальною кількістю, та повідомлення про надходження на кожне відправлення, або реєстр рекомендованих відправлень (у разі надходження на одну

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

адресу більше 10 (десяти) одиниць реєстрованої письмової кореспонденції), або список ф.101, ф.101- а - для юридичних осіб та передає листоноші під розпис для доставки разом з відправленнями (крім відправлень «До запитання» та адресованих на абонементні скриньки).

2.4.31.На рекомендовану письмову кореспонденцію, що адресована на абонементну скриньку стосовно якої відсутнє розпорядження щодо вкладання в абонементну скриньку згідно заяви або при надходженні до ОПЗ цінного листа , на бланку супровідної адреси / оболонці відправлення яких відсутній мобільний номер телефону адресата (одержувача), в автоматизованій системі формуються повідомлення про надходження, що вкладаються до абонементних скриньок. Така реєстрована письмова кореспонденція зберігається у зоні зберігання у форматі картотеки окремо за порядковими №№ абонементних скриньок.

2.4.32.У разі зазначення на рекомендованій письмовій кореспонденції поштового індексу іншого ОПЗ або неіснуючого поштового індексу та адреси, що відноситься до зони обслуговування ОПЗ місця надходження, поштове відправлення доставляється за вказаною адресою.

2.4.33.Реєстрована письмова кореспонденція з повідомленням про вручення, у тому числі і з відміткою «Вручити особисто», рекомендовані листи з позначкою «Судова повістка» або «Повістка ТЦК» видаються для доставки листоношам разом з бланком повідомлення про вручення, прикріпленими до них.

2.4.34. Доставка (вручення) простої письмової кореспонденції здійснюється шляхом вкладання її до абонентської поштової скриньки. У разі неможливості вкладання простого відправлення до абонентської поштової скриньки (зокрема, якщо розміри та маса відправлення не дозволяють вкласти його до скриньки) або за відсутності абонементної поштової скриньки, проста письмова кореспонденція може бути залишена у консьєржа / дверному отворі / огорожі тощо.

2.4.35.Порядок доставки простої та реєстрованої письмової кореспонденції, повідомлень про вручення поштових відправлень юридичним особам, фізичним особам – підприємцям узгоджується ОПЗ разом з юридичною особою.

2.4.36.Юридичною особою, фізичною особою - підприємцем подається до ОПЗ заява, складена в довільній формі, де зазначаються істотні умови доставки (вручення) поштових відправлень, друкованих медіа. Заява подається на бланку за підписом керівника, з обов'язковим зазначенням дати подання заяви та терміну дії. Перелік осіб уповноважених на одержання пошти визначається на підставі довіреності, оформленої в установленому порядку, завірена копія якої зберігається в ОПЗ. У разі будь яких змін юридична особа, фізична особа - підприємець зобов'язана повідомляти про це ОПЗ місця обслуговування.

У разі, якщо вручення письмової кореспонденції здійснюється особисто керівнику юридичної особи або фізичній особі - підприємцю, до заяви щодо доставки (вручення) письмової кореспонденції, а також друкованих медіа, додається завірена належним чином копія витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (далі – Витяг). При цьому, з дати видачі (оформлення) Витягу до передбачуваної дати подання заяви, строк не повинен перевищувати 30 днів.

У повідомленні про надходження відправлення чи іншому документі, за яким здійснюється вручення письмової кореспонденції, бланку повідомлення про вручення реєстрованої письмової кореспонденції, керівник або фізична особа - підприємець зазначає посаду та зазначає своє прізвище та ініціали або ім'я та прізвище і проставляє підпис.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Проста та рекомендована письмова кореспонденція, повідомлення про надходження поштових відправлень, повідомлення про вручення поштових відправлень, адресовані юридичним особам, фізичним особам - підприємцям можуть доставлятися з використанням абонентських поштових скриньок, що встановлюються на перших поверхах приміщень чи інших доступних для цього місцях або у канцелярії, експедиції тощо, розміщені на перших поверхах приміщень, чи видаватися в приміщеннях ОПЗ представникам юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців уповноваженим на одержання пошти.

Реєстрована письмова кореспонденція, адресована юридичним особам, фізичним особам - підприємцям під час доставки за зазначеною адресою вручається уповноваженій особі на одержання пошти. Уповноважена особа зазначає своє прізвище та ініціали або ім'я та прізвище і проставляє підпис у повідомленні про надходження відправлення, за яким здійснюється вручення.

На бланку повідомлення про вручення рекомендованої письмової кореспонденції, в тому числі з позначкою «Судова повістка», адресованій юридичній особі, фізичній особі – підприємцю, уповноважена особа на одержання пошти у відповідному місці зазначає дату вручення рекомендованого листа, розписується та зазначає своє прізвище та ініціали або ім'я та прізвище.

У разі відсутності юридичної особи, фізичної особи – підприємця, яким адресований рекомендований лист з позначкою «Судова повістка» листоноша в реєстрі рекомендованих відправлень відповідній графі списку ф.101, 101-а робить позначку «адресат відсутній» та повертає такий лист до ОПЗ. Працівник ОПЗ на супровідній адресі робить позначку «адресат відсутній» і не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертає рекомендований лист до суду.

2.4.37.Вручення рекомендованої письмової кореспонденції фізичним особам здійснюється листоношою під час доставки за зазначеною адресою безпосередньо адресату, а у разі його відсутності повнолітньому члену його сім'ї, який проживає разом з ним, після пред'явлення документа, що посвідчує особу та родинні зв'язки. Одержувач зазначає своє прізвище та ініціали або ім'я та прізвище і проставляє підпис у повідомленні про надходження відправлення чи іншому документі, за яким здійснюється вручення.

Рекомендована письмова кореспонденція з повідомленням про вручення, в тому числі рекомендовані листи з позначкою «Судова повістка», адресовані фізичним особам, під час доставки або під час вручення в ОПЗ, вручаються особисто адресату (одержувачу), а у разі його відсутності – будь-кому із повнолітніх членів його сім'ї, який проживає разом з адресатом (одержувачем), після пред'явлення документа, що посвідчує особу та родинні зв'язки. Адресат (одержувач) чи повнолітній член сім'ї власноруч зазначає своє прізвище та ініціали або ім'я та прізвище і проставляє підпис у повідомленні про надходження відправлення чи іншому документі, за яким здійснюється вручення. На бланку повідомлення про вручення рекомендованої письмової кореспонденції, в тому числі рекомендованих листів з позначкою «Судова повістка», адресат (одержувач) у відповідному місці зазначає дату вручення рекомендованої письмової кореспонденції, розписується та зазначає своє прізвище та ініціали або ім'я та прізвище.

2.4.38.Реєстрована письмова кореспонденція з відміткою «Вручити особисто» вручаються виключно адресату (одержувачу) або уповноваженій ним особі за довіреністю, що оформлена в установленому законодавством порядку, під розпис у повідомленні про надходження відправлення чи іншому документі, за яким здійснюється вручення. На бланку повідомлення про вручення поштового відправлення з позначкою «Вручити особисто»,

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

адресат (одержувач) у відповідному місці зазначає дату вручення, розписується та зазначає прізвище та ініціали або ім’я та прізвище.

2.4.39.У разі відсутності адресата (одержувача) – фізичної особи або уповноваженої особи під час доставки за зазначеною адресою реєстрованої письмової кореспонденції, листоноша наклеює повідомлення про надходження відправлення на сигнальний бланк «ВІДПРАВЛЕННЯ ЧЕКАЄ НА ВАС» та за допомогою окремої наліпки кріпить на ручку дверей квартири / будинку / хвіртки (якщо далі відсутній доступ), на огорожу / дошку тощо, залишає у консьєржа, якщо відсутній доступ до квартири. На зворотному боці відправлення або в реєстрі рекомендованих відправлень зазначає дату залишення повідомлення про надходження відправлення.

2.4.40.Рекомендовані листи з позначкою «Повістка ТЦК» під час доставки за зазначеною адресою вручаються особисто адресату (одержувачу). Адресат (одержувач) власноруч зазначає своє прізвище та ініціали або ім’я та прізвище і проставляє підпис на повідомленні про надходження відправлення чи іншому документі, за яким здійснюється вручення. На бланку повідомлення про вручення адресат (одержувач) у відповідному місці зазначає дату вручення рекомендованого листа з позначкою «Повістка ТЦК», розписується та зазначає своє прізвище та ініціали або ім’я та прізвище.

2.4.41.У разі відсутності адресата (одержувача), за зазначеною на рекомендованому листі з позначкою «Повістка ТЦК» адресою, працівник ОПЗ інформує адресата (одержувача) за наявним номером телефону та/або залишає повідомлення про надходження рекомендованого листа з позначкою «Повістка ТЦК» у спосіб передбаченим підпунктом 2.4.39 пункту 2.4 цього Регламенту. На зворотному боці відправлення або в реєстрі рекомендованих відправлень зазначає дату залишення повідомлення про надходження відправлення.

2.4.42.За письмовою згодою адресата (одержувача), рекомендована письмова кореспонденція (окрім рекомендованої письмової кореспонденції з повідомленням про вручення, з відміткою «Вручити особисто», рекомендованих листів з позначкою «Судова повістка» або «Повістка ТЦК»), рекомендовані повідомлення про вручення поштових відправлень, поштових переказів можуть доставлятися з використанням абонентської поштової скриньки.

2.4.43.У разі вручення рекомендованої письмової кореспонденції, рекомендованих повідомлень про вручення поштових відправлень з використанням абонентської поштової скриньки датою вручення вважається дата їх вкладання до скриньки. При цьому, в повідомленні про надходження відправлення чи іншому документі, за яким здійснюється видача, зазначається «згідно заяви вкладено до а/с».

2.4.44.Оформлений бланк рекомендованого повідомлення про вручення поштового відправлення не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертається відправнику.

2.4.45.Інформація щодо вручення реєстрованої письмової кореспонденції, в тому числі з повідомленням про вручення, заноситься до автоматизованої системи.

2.4.46.У разі коли адресат (одержувач) протягом трьох робочих днів після залишення повідомлення про надходження реєстрованої письмової кореспонденції (за винятком рекомендованих листів з позначкою «Судова повістка» або «Повістка ТЦК») не з’явився за одержанням такого відправлення та у разі наявності номеру мобільного телефону адресата (одержувача), він інформується повторно за телефоном, шляхом надсилання повідомлення технічними засобами.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

2.4.47.У приміщенні ОПЗ, реєстрована письмова кореспонденція видається через операційні вікна за накладними, що формуються при врученні або за повідомленням ф.22 (якщо робоче місце оператора ОПЗ не оснащене реєстратором розрахункових операцій широкоформатного друку) на яких адресат (одержувач), у спеціально відведених місцях відповідно, проставляє свій підпис та дату вручення (окрім накладної, на якій дата друкується автоматично при врученні реєстрованої письмової кореспонденції).

2.4.48.У разі письмової відмови адресата (одержувача) від одержання реєстрованої письмової кореспонденції, рекомендованого листа з позначкою «Судова повістка» або «Повістка ТЦК», про що на поштовому відправленні або повідомленні про надходження поштового відправлення чи іншому документі, за яким здійснюється вручення, проставляється відповідна позначка, яка засвідчується його підписом. Працівник ОПЗ робить позначку на супровідній адресі «відмова» та не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертає його відправнику.

2.4.49.У разі коли адресат (одержувач) відмовляється засвідчити своїм підписом факт відмови від одержання реєстрованої письмової кореспонденції (окрім рекомендованих листів з позначкою «Судова повістка» або «Повістка ТЦК»), реєстрована письмова кореспонденція зберігається в ОПЗ протягом встановленого терміну зберігання, після закінчення якого повертається за зворотною адресою.

2.4.50.У разі коли адресат (одержувач) відмовляється засвідчити своїм підписом факт відмови від одержання рекомендованого листа з позначкою «Судова повістка» або «Повістка ТЦК», працівник ОПЗ робить позначку на супровідній адресі «відмова» і не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертає його відправнику.

Зберігання письмової кореспонденції.

2.4.51.У разі невручення реєстрованої письмової кореспонденції під час доставки адресатам, такі відправлення повертаються до ОПЗ.

2.4.52.Рекомендована письмова кореспонденція (окрім рекомендованих листів з позначкою «Судова повістка» або «Повістка ТЦК»), на якій зазначено поштовий індекс ОПЗ місця надходження та адреса, що відноситься до зони обслуговування іншого ОПЗ, зберігається в ОПЗ протягом строку передбаченого пунктом 2.4 цього Регламенту.

2.4.53.У разі неможливості вручення адресатам (одержувачам), реєстрована письмова кореспонденція зберігається ОПЗ місця призначення протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дня їх надходження (крім рекомендованих листів з позначкою «Судова повістка» або «Повістка ТЦК»).

2.4.54.Невручена адресатам (одержувачам) реєстрована письмова кореспонденція, яка була повернута відправнику, зберігаються в ОПЗ протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів від дати її надходження до відповідного ОПЗ (крім рекомендованих листів з позначкою «Судова повістка» або «Повістка ТЦК»).

Досилання, повернення письмової кореспонденції.

2.4.55.При поверненні (досиланні) реєстрованої письмової кореспонденції, до автоматизованої системи АТ «Укрпошта» з реєстрації відправлень працівником ОПЗ вноситься необхідна інформація щодо причини досилання (повернення) відправлення, а саме: «за закінченням терміну зберігання», «адресат відсутній за вказаною адресою», «адресат відмовився», «за заявою відправника/адресата», «неправильно зазначена (відсутня) адреса».

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

При поверненні рекомендованого листа з позначкою «Судова повістка» або «Повістка ТЦК» причини повернення: «за заявою відправника/адресата» та «за закінченням терміну зберігання» не зазначаються.

2.4.56.На супровідній адресі до реєстрованої письмової кореспонденції відображаються наступні причини повернення: «не вірна адреса», «відмова», «адресат відсутній». Інші причини повернення (досилання) реєстрованої письмової кореспонденції перевіряються за допомогою онлайн-сервісу, форма якого знаходиться на Сайті за посиланням: https://track.ukrposhta.ua/tracking_UA.html.

2.4.57.Під час повернення рекомендованого листа (супровідну адресу до якого було сформовано в API/ОК та наклеєно на оболонку відправлення), а також цінного листа, окрім зазначення причини повернення в автоматизованій системі АТ «Укрпошта» з реєстрації відправлень, на супровідній адресі вручну проставляється відповідна відмітка біля однієї з причин повернення, передбачених підпунктом 2.4.56 пункту 2.4 розділу 2 цього Регламенту.

2.4.58.При поверненні рекомендованого листа з позначкою «Судова повістка» або «Повістка ТЦК», працівник ОПЗ зазначає тільки одну з наступних причин повернення: «не вірна адреса», «відмова», «адресат відсутній». Зазначена причина повернення засвідчується підписом працівника ОПЗ із зазначенням його прізвища та проставлянням відбитка календарного штемпеля на вільному місці біля супровідної адреси.

2.4.59.У разі досилання реєстрованої письмової кореспонденції супровідну адресу до якої було створено та наклеєно на оболонку відправлення, нова супровідна адреса роздруковується в автоматизованій системі АТ «Укрпошта» з реєстрації відправлень та наклеюється на відправлення поверх попередньої.

2.4.60. При поверненні (досиланні) рекомендованого листа, супровідну адресу до якого не було наклеєно на оболонку відправлення, нова супровідна адреса роздруковується в автоматизованій системі АТ «Укрпошта» з реєстрації відправлень та наклеюється на зворотній стороні відправлення. Окрім зазначення причини повернення в автоматизованій системі АТ «Укрпошта» з реєстрації відправлень, одна з відміток про причину повернення, передбачених підпунктом 2.4.56 пункту 2.4 розділу 2 цього Регламенту, автоматично зазначається на супровідній адресі.

2.4.61.Якщо рекомендований лист був прийнятий до пересилання з рекомендованим повідомленням про вручення, то у разі відсутності можливості наклеїти нову супровідну адресу на зворотній стороні оболонки відправлення вона наклеюється:

при поверненні – на рекомендоване повідомлення про вручення;

при досиланні – на лицьовій стороні відправлення. При цьому супровідна адреса не повинна наклеюватися на поштові марки та відбиток календарного штемпеля (у разі його наявності), а також перегинатися. У разі неможливості роздрукувати нову супровідну адресу необхідно виконати дію, визначену підпунктом 2.4.63 пункту 2.4 розділу 2 цього Регламенту.

2.4.62.При поверненні (досиланні) рекомендованого листа, попередня адреса на оболонці відправлення або на супровідній адресі, перекреслюється і зазначається:

при поверненні – літера «П» біля адреси відправника;

при досиланні – літера «Д» біля адреси адресата.

2.4.63.При досиланні простої письмової кореспонденції за заявою відправника/адресата, за іншою адресою, попередня адреса перекреслюється, а на оболонці відправлення зазначається нова адреса.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

2.4.64.Повернута реєстрована письмова кореспонденція вручається відправникам у порядку, передбаченому для доставки (вручення) вхідної реєстрованої письмової кореспонденції.

2.4.65.У разі повернення відправнику рекомендованих листів з позначкою «Повістка ТЦК» працівник ОПЗ формує окремий аркуш ф.8 у 2 (двох) примірниках, до якого приписуються всі рекомендовані листи з позначкою «Повістка ТЦК», які підлягають поверненню.

Уповноважена особа відправника на одержання пошти проставляє на аркушах ф.8 свій особистий підпис, а також зазначає своє прізвище та загальну кількість рекомендованих листів з позначкою «Повістка ТЦК», які повертаються відправнику.

Один примірник аркушу ф.8 передається уповноваженій особі на одержання пошти разом з рекомендованими листами з позначкою «Повістка ТЦК», які повертаються відправнику.

Порядок оплати.

2.4.66.Письмову кореспонденцію оплачує тільки відправник.

2.4.67.Підтвердженням оплати послуг поштового зв'язку з пересилання письмової кореспонденції є:

поштові марки, наклеєні на письмову кореспонденцію або нанесені типографським способом на поштові конверти, поштові картки;

електронні марки;

розрахунковий документ про оплату послуги поштового зв’язку.

2.4.68.Поштові марки наклеюються на адресному боці письмової кореспонденції вгорі праворуч, окремо одна від одної.

2.4.69.Електронна марка наноситься у вигляді графічної інформації на письмову кореспонденцію, містить інформацію про поштове відправлення і підтверджує оплату послуг поштового зв’язку, які надає АТ «Укрпошта».

2.4.70.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 не використовуються.

Порядок розрахунків з фізичними особами

Послуги поштового зв’язку з пересилання письмової кореспонденції оплачуються під час їх замовлення відправником.

РОЗДІЛ 3. МІЖНАРОДНІ ВІДПРАВЛЕННЯ.

3.1. Послуги з пересилання простих дрібних пакетів, простих та рекомендованих мішків «М», міжнародних відправлень з оголошеною цінністю (як окремий вид письмової кореспонденції до 2 кг.) надаються тільки для вхідних в Україну поштових відправлень. Приймання від користувачів послуг поштового зв’язку таких відправлень для пересилання за кордон в Україні не здійснюється. У разі надходження звернень від користувачів послуг поштового зв’язку стосовно пересилання цих видів відправлень, їм пропонується скористатися наступними альтернативними послугами з пересилання міжнародних відправлень за кордон: посилки, рекомендовані дрібні пакети (у тому числі категорії «Prime») та відправлення EMS.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Необхідний вид та категорія відправлення обирається в залежності від характеру його вкладення, розміру та маси.

Розміри і гранична маса

3.2. Розміри і гранична маса, які, з урахуванням вимог Актів ВПС, повинні мати вихідні з України міжнародні відправлення:

Вид міжнародного відправлення	Розмір в упаковці, мм	Гранична маса, кг
1	2	3
Поштова картка	максимальний: 120х235 мінімальний: 90х140	
Лист	максимальний: 600 в одному вимірі (причому сума довжини, ширини і товщини не перевищує 900), у випадку рулонів – 700 завдовжки, 150 – у діаметрі мінімальний: 100 в одному вимірі та не менше як 50 в іншому вимірі (будь-якої мінімальної товщини), у випадку рулонів – 100 завдовжки, 50 – у діаметрі *примітка:* допускається перевищення одного з розмірів до 1040, якщо вкладення не можна перегинати (карти, схеми тощо)	2
Дрібний пакет (у тому числі категорії «Prime»)[10]		2
Відправлення для сліпих		7
Посилка[11]	максимальний: будь-який вимір не перевищує 1050, сума довжини і найбільшого периметра (довжини кола) у будь-якому напрямку (крім довжини) не перевищує 2000; мінімальний: 90х140х50	30
Відправлення EMS[12]	будь-який вимір не повинен перевищувати 1500, сума довжини і найбільшого периметра (довжини кола) у будь-якому напрямку (крім довжини) не повинна перевищувати 3000	30

Пересилання

3.3. Вихідні з України міжнародні відправлення приймаються для пересилання призначенням до всіх країн світу, окрім відправлень EMS, рекомендованих дрібних пакетів та рекомендованих дрібних пакетів категорії «Prime», актуальну інформацію щодо приймання яких до відповідної країни світу можна перевірити на Сайті за таким посиланням: https://www.ukrposhta.ua/ua/taryfy.

3.4. Послуга з пересилання міжнародних відправлень з позначкою «Вручити особисто» («A remettre en main propre») надається тільки для вхідних в Україну відправлень (крім відправлень EMS).

Такі поштові відправлення пересилаються реєстрованим порядком та з повідомленням про вручення.

3.5. Митний контроль та митне оформлення товарів, що переміщуються (пересилаються) через митний кордон України в міжнародних відправленнях, здійснюється з додержанням вимог законодавства України з питань митної справи.

[10] Для певних країн гранична маса дрібного пакета категорії «Prime» може становити 5 кг

[11] Посилки масою понад 20 кг приймаються тільки до країн, визначених у Керівництві.

[12] Відправлення EMS можуть мати інші допустимі параметри щодо розміру та маси в залежності від країни призначення, які визначені в Керівництві.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Фактичні строки пересилання.

3.6. Актами ВПС не передбачені фіксовані граничні строки пересилання міжнародних відправлень.

Строки пересилання міжнародних відправлень залежать від таких операцій для вхідних в Україну та вихідних з України міжнародних відправлень:

забір з будь-якої точки країни подання;

обробка в країні подання;

митне оформлення в країні подання;

міжнародне транспортування;

митне оформлення в країні призначення;

обробка в країні призначення;

доставка до адресата (одержувача) в країні призначення.

3.7. Детальна інформація щодо фактичних строків пересилання вихідних з України міжнародних відправлень за напрямками, що мають найбільший попит, розміщені на Сайті за посиланням: https://ukrposhta.ua/ua/terminy-mizhnarodni-vidpravlennia/.

Наведені строки пересилання міжнародних відправлень є середніми фактичними та їх можна використовувати виключно як орієнтовні.

Вимоги до вкладення.

3.8. Крім вимог, визначених у пунктах 1.25 – 1.28 розділу 1 цього Регламенту, відповідно до положень Актів ВПС до пересилання у міжнародних поштових забороняються:

3.8.1. предмети непристойного або аморального характеру;

3.8.2. документи, що мають характер ділового і особистого листування, крім того у посилках – будь-яка кореспонденція (за винятком архівних документів), які не належать ні відправнику ні адресату (одержувачу) або особам, які мешкають із ними.

3.9. Окремі країни передбачають додатковий перелік товарів та предметів, заборонених для пересилання на їх території або передбачають спеціальні умови щодо пересилання таких товарів. Повний перелік країн з обмеженнями викладений у Керівництві.

3.10. У разі виявлення під час проведення митного контролю у міжнародних відправленнях предметів і речовин, які заборонено для пересилання, їх вилучення здійснюється у порядку, встановленому законодавством.

Вимоги до упакування.

3.11. АТ «Укрпошта» має право відмовити відправнику у прийманні міжнародного відправлення, якщо його упаковка не відповідає вимогам, визначеним у пунктах 1.31 – 1.32 розділу 1 цього Регламенту.

3.12. З огляду на специфіку міжнародного пересилання відповідальність за забезпечення належної внутрішньої та зовнішньої упаковки міжнародного відправлення покладається на відправника.

Адресування.

3.13. Адресування міжнародного відправлення здійснюється у відповідності до вимог стандартів Всесвітнього поштового союзу з урахуванням положень Актів ВПС та Правил.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Поштова адреса повинна бути точною та повною, без скорочених найменувань чи будь-яких знаків, що її не стосуються.

Найменування відправника та адресата (одержувача), їх поштові адреси на міжнародному відправленні, бланку митної декларації зазначаються розбірливо (крім оформлення електронним способом).

3.14. На міжнародному відправленні найменування адресата (одержувача) та його поштова адреса зазначаються латинськими (англійськими) літерами і арабськими цифрами, найменування країни призначення повторюється українською мовою (великими літерами). Якщо в країні призначення застосовуються інші літери та цифри (тобто, у випадках написання поштової адреси мовою країни призначення), найменування країни призначення повторюється латинськими (англійськими) літерами та українською мовою (великими літерами). Разом з тим, відсутність найменування країни призначення українською мовою не має бути підставою для відмови працівником об’єкта поштового зв’язку в прийманні міжнародного відправлення до пересилання.

Найменування відправника та його поштова адреса зазначаються латинськими (англійськими) літерами і арабськими цифрами. Можливе зазначення поштової адреси українською мовою, у такому випадку найменування країни відправника повторюється латинськими (англійськими) літерами.

3.15. Реєстровані міжнародні відправлення без зазначення відправника та його поштової адреси для пересилання не приймаються.

3.16. Зразки нанесення адресних реквізитів адресата (одержувача) та відправника на міжнародних поштових відправленнях, коректного заповнення поштових бланків та шаблони бланків опубліковані на Сайті за посиланням: https://www.ukrposhta.ua/ua/zrazky-oformlennia-blankiv-ta-typovi-dokumenty.

Приймання для пересилання вихідних з України міжнародних відправлень.

3.17. Міжнародні відправлення приймаються в усіх ОПЗ (за виключенням відправлень EMS, які приймаються тільки в стаціонарних відділеннях поштового зв’язку).

3.18. Міжнародні прості поштові картки та листи оплата яких здійснена поштовими марками відповідно до тарифу, а розмір дозволяє вкласти їх у поштову скриньку, опускаються відправниками для відправляння за призначенням у поштові скриньки.

3.19. Міжнародні прості поштові картки та листи, які за розмірами неможливо опустити в поштову скриньку, прості відправлення для сліпих, а також реєстровані поштові відправлення подаються для пересилання в ОПЗ.

3.20. Не підлягають пересиланню вийняті із поштових скриньок міжнародні прості поштові відправлення, які:

неоплачені або оплачені не в повному обсязі, або оплату яких здійснено із застосуванням інших відміток про оплату;

без адрес або з неповними / скороченими / пошкодженими адресами;

на адресному боці містять написи, наклейки або знаки, не передбачені для їх оформлення;

з пошкодженими, забрудненими упаковками чи без належного упакування.

Такі поштові відправлення направляються до визначеного ОПЗ АТ «Укрпошта» для зберігання та подальшого знищення у порядку, визначеному законодавством.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

3.21. При прийманні міжнародних відправлень слід враховувати загальні умови пересилання, викладені в Керівництві по кожній країні окремо.

3.22. При пересиланні міжнародних посилок з оголошеною цінністю сума оголошеної цінності не повинна перевищувати фактичної вартості вкладення посилки та суми оголошеної цінності, визначеної у Керівництві по кожній країні.

3.23. Загальна вартість вкладення рекомендованого дрібного пакета вказується для інформування митних органів та не впливає на встановлену Актами ВПС суму відшкодування збитків у разі його втрати, якщо інше не передбачене умовами договору про надання послуг поштового зв'язку.

3.24. При пересиланні наступних видів міжнародних відправлень відправник у встановленому порядку декларує їх вкладення в митних деклараціях:

дрібний пакет (у том числі категорії «Prime») – митна декларація CN22;

посилка – митна декларація CN23 (у кількості трьох примірників);

відправлення EMS – митна декларація CN23EMS (у кількості трьох примірників).

3.25. Вказані документи формуються, як визначено в пункті 1.34 розділу 1 цього Регламенту.

3.26. У разі подачі до пересилання 5 (п'яти) і більше міжнародних відправлень, міжнародних згрупованих відправлень відправник складає їх список в електронному вигляді за ф.103, як визначено в пунктах 1.49 – 1.50 розділу 1 цього Регламенту.

3.27. Підписи відправника, зазначені в списку ф.103, повинні відповідати підписам, зазначеним у митних деклараціях CN22, CN23, CN23EMS.

Оплата послуг при пересиланні вихідних з України міжнародних відправлень.

3.28. Послуги з пересилання вихідних з України міжнародних відправлень оплачуються під час їх замовлення, якщо інше не передбачено відповідним письмовим договором з відправником, у національній валюті за тарифами, затвердженими АТ «Укрпошта» та розміщеними на Сайті.

3.29. Фізичні особи оплачують послуги тільки під час їх замовлення.

3.30. Підтвердженням оплати послуг з пересилання міжнародної письмової кореспонденції є:

поштові марки, наклеєні на письмову кореспонденцію або нанесені типографським способом на поштові конверти, поштові картки;

електронні марки (приймання та оформлення відправлень здійснюється відповідно до затвердженого у АТ «Укрпошта» порядку, який розміщено на Сайті);

розрахунковий документ про оплату послуги поштового зв'язку.

3.31. На міжнародних відправленнях можуть наноситися відмітки, які свідчать про те, що оплату проведено в повному обсязі («Taxe perçu»).

3.32. Для оплати міжнародних простих та рекомендованих поштових карток, листів, відправлень для сліпих можуть використовуватися міжнародні купони для відповіді, що видаються Міжнародним бюро Всесвітнього поштового союзу.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Міжнародні купони для відповіді під час подання для пересилання поштового відправлення обмінюються на поштові марки України у такому співвідношенні: один купон відповідає мінімальній оплаті за пересилання одного простого листа, адресованого за кордон.

Поштові марки, електронні марки та міжнародні купони для відповіді використовуються як засіб оплати лише у разі надання послуг з пересилання письмової кореспонденції (крім рекомендованих дрібних пакетів, у тому числі категорії «Prime») АТ «Укрпошта».

Поштові марки наклеюються на адресному боці міжнародних простих та рекомендованих поштової картки, листа, відправлення для сліпих вгорі праворуч, окремо одна від одної.

3.33. Поштові марки, вилучені з обігу, забруднені, пошкоджені, погашені будь-яким способом, вирізані з маркованих конвертів і поштових карток, а також випущені операторами поштового зв'язку зарубіжних країн, для оплати міжнародних відправлень не використовуються.

Доставка та вручення вхідних в Україну міжнародних відправлень.

3.34. Міжнародні відправлення доставляються адресатам (одержувачам) на поштову адресу (додому чи з використанням абонентської поштової скриньки) або вручаються в ОПЗ / точці видачі.

3.35. Підлягають доставці додому (на поштову адресу) такі міжнародні поштові відправлення:

рекомендовані поштові картки, листи, дрібні пакети (в тому числі категорії «Prime», що повернені в Україну із-за кордону), відправлення для сліпих;

відправлення EMS.

3.36. З використанням абонентської поштової скриньки доставляються такі міжнародні відправлення: прості поштові картки, листи, дрібні пакети (у тому числі категорії «Prime», що повернені в Україну із-за кордону), відправлення для сліпих.

3.37. Міжнародні рекомендовані відправлення (крім адресованих до запитання та на абонементну скриньку, з післяплатою, з митними платежами, з повідомленнями про вручення, щодо яких складено відповідний Акт) можуть доставлятися з використанням абонентської поштової скриньки, якщо це передбачено письмовим договором про надання послуг поштового зв'язку, угодами, укладеними між АТ «Укрпошта» та іноземними призначеними операторами, окремими розпорядчими документами АТ «Укрпошта».

3.38. У разі доставки міжнародних рекомендованих відправлень з використанням абонентської поштової скриньки датою вручення таких відправлень вважається дата їх вкладання до скриньки.

3.39. У разі якщо розміри та маса міжнародного простого відправлення не дозволяють вкласти його до абонентської поштової скриньки під час доставки листоношою, адресат (одержувач) інформується шляхом вкладання повідомлення про надходження такого відправлення до абонентської поштової скриньки.

3.40. При надходженні до ОПЗ міжнародних простих мішків «М», інформування адресата (одержувача) відбувається шляхом доставки повідомлення про надходження такого відправлення до абонентської поштової скриньки.

3.41. В ОПЗ вручаються міжнародні відправлення:

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

прості поштові картки, листи, дрібні пакети, відправлення для сліпих, які неможливо вкласти до абонентської поштової скриньки;

рекомендовані поштові картки, листи, дрібні пакети (у тому числі категорії «Prime», що повернені в Україну із-за кордону), відправлення для сліпих, не вручені адресатам під час доставки додому;

прості та рекомендовані мішки «М»;

міжнародні відправлення з оголошеною цінністю (як окремий вид письмової кореспонденції до 2 кг.);

посилки;

відправлення EMS – невручені під час доставки за адресою (після здійснення двох спроб доставки), повернені із-за кордону;

будь-які поштові відправлення: адресовані до запитання, адресовані на абонементну скриньку (реєстровані), з післяплатою, з митними платежами, або якщо це передбачено окремими розпорядчими документами АТ «Укрпошта».

3.42. Прості та реєстровані міжнародні відправлення, адресовані до запитання, вручаються тільки адресату (одержувачу) на підставі пред'явлення документів, що посвідчують особу згідно із законодавством.

3.43. При врученні реєстрованих міжнародних відправлень через операційне вікно ОПЗ, ідентифікація адресата (одержувача) може здійснюватися через МЗ / мобільний додаток Порталу Дія / код в sms-повідомленні. У такому разі пред'явлення адресатом (одержувачем) документа, що посвідчує особу, не потребує.

3.44. Міжнародні поштові відправлення з позначкою «Вручити особисто» («A remettre en main propre»), адресовані фізичним особам, підлягають врученню особисто адресатам (одержувачам) або особам, уповноваженим ними на це в установленому порядку.

3.45. Вручення міжнародних відправлень, зазначених у пункті 3.44 розділу 3 цього Регламенту, адресованих посадовим і службовим особам органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, або за місцем роботи фізичних осіб, здійснюється у порядку, визначеному у цих органах, підприємствах, установах, організаціях.

3.46. На бланку повідомлення про вручення відправлення з позначкою «Вручити особисто» (бланк CN07) адресат (одержувач) розписується та зазначає прізвище та ініціали або ім'я та прізвище.

3.47. Під час видачі міжнародних відправлень з оголошеною цінністю, дрібних пакетів (у тому числі категорії «Prime», що повернені в Україну із-за кордону), посилок, мішків «М», відправлень EMS працівник поштового зв'язку перевіряє їх масу на вимогу адресата (одержувача). За бажанням адресата (одержувача) такі відправлення можуть розкриватися в його присутності в ОПЗ або під час доставки на поштову адресу.

3.48. Міжнародне відправлення з післяплатою або митними платежами вручається адресату (одержувачу) тільки після стягнення з нього суми післяплати або суми митних платежів.

3.49. Крім суми післяплати або суми митних платежів, з адресата (одержувача) міжнародного відправлення також стягується плата за їх пересилання грошовим переказом.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

3.50. Плата за пересилання суми післяплати грошовим переказом з адресата (одержувача) міжнародного відправлення може не стягуватись, якщо це обумовлюється угодою про обмін відправленнями з післяплатою, укладеною між АТ «Укрпошта» та оператором поштового зв'язку іншої країни.

3.51. Перевірка за бажанням адресата (одержувача) вкладення міжнародного відправлення з післяплатою або з митними платежами, перед тим, як його отримати, здійснюється до їх сплати.

3.52. Якщо адресат (одержувач) міжнародного відправлення не згоден з сумою митних платежів, то відповідно до законодавства він може звернутися до митного органу із заявою про коригування (зняття або зниження) сум нарахованих митних платежів.

3.53. Для цього адресату (одержувачу) міжнародного відправлення необхідно:

заповнити заяву на перегляд митних платежів, зразок та шаблон для заповнення якої розміщені на Сайті (за посиланням https://www.ukrposhta.ua/ua/dostavka-v-ukrainu);

скановану заяву та додаткові матеріали до неї надіслати на електронну адресу customs@ukrposhta.ua та в темі вказати: «Заява на перегляд митних платежів»;

копію заяви надати в ОПЗ, в якому знаходиться відправлення.

3.54. Заява про коригування суми митних платежів, а також про правильність їх нарахування, подається адресатом (одержувачем) до одержання ним міжнародного відправлення.

3.55. До вирішення питання, відправлення зберігається в ОПЗ місця призначення встановленим порядком з урахуванням вимог Митного кодексу України. При врученні такого відправлення адресату (одержувачу) з нього стягується плата за зберігання відповідно до встановлених АТ «Укрпошта» тарифів на інші послуги, що розміщені на Сайті.

Строк зберігання в ОПЗ, переадресування та повернення міжнародних відправлень.

3.56. У разі неможливості вручення адресатам (одержувачам), згідно з положеннями Актів ВПС міжнародні відправлення зберігаються ОПЗ місця призначення протягом 1 (одного) місяця з дня їх надходження, відправлення EMS – 14 (чотирнадцять) календарних днів (у випадку повернення із-за кордону – протягом 1 (одного) місяця).

3.57. Строк зберігання міжнародних відправлень може бути окремо визначеним відповідною угодою / домовленістю, укладеною / досягненою АТ «Укрпошта» з оператором поштового зв'язку іншої країни на конкретний вид відправлення.

3.58. Міжнародні відправлення можуть бути доставлені на іншу адресу, як визначено в пункті 1.114 розділу 1 цього Регламенту.

3.59. Міжнародні відправлення повертаються за зворотною адресою відправнику у випадках, визначених в пункті 1.116 розділу 1 цього Регламенту.

3.60. У разі досилання міжнародних відправлень за межі України застосовуються тарифи, встановлені для міжнародних відправлень. Діючі тарифи на пересилання міжнародних поштових відправлень розміщені на Сайті.

Митний контроль та митне оформлення міжнародних відправлень.

3.61. Міжнародні відправлення під час переміщення через митний кордон України пред'являються АТ «Укрпошта» митним органам для митного контролю.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Крім митного контролю, в залежності від вкладення, міжнародні відправлення можуть підлягати санітарно-епідеміологічному, ветеринарно-санітарному, фітосанітарному контролю та контролю за переміщенням культурних цінностей.

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

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

АТ «Укрпошта» не відповідає за ненадання чи неналежне надання послуг поштового зв'язку внаслідок прийняття митними органами рішень щодо міжнародних відправлень під час здійснення митного контролю.

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

Відстеження реєстрованих міжнародних відправлень.

3.62. АТ «Укрпошта» надає можливість відстежувати пересилання на території України реєстрованих міжнародних відправлень, які надходять з будь-якої країни або направляються до будь-якої країни.

Також АТ «Укрпошта» надає можливість відстежувати повний шлях пересилання реєстрованих міжнародних відправлень (як на території України, так і за її межами) виключно за країнами, перелік яких знаходиться на Сайті за посиланням: https://www.ukrposhta.ua/doc/shipping-outside-ukraine/perelik_krain_vidstezhennia.pdf.

Відправлення EMS та дрібні пакети Prime відстежуються в усіх країнах, куди здійснюється пересилання.

Права користувачів послуг поштового зв'язку.

3.63. До вручення адресату (одержувачу) міжнародного відправлення відправник має право подати заяву про:

повернення відправлення (згідно з Актами ВПС);

одержання інформації про вручення реєстрованого відправлення.

Відповідні онлайн-заяви можна подати на Сайті за посиланням: https://www.ukrposhta.ua/ua/rozshuk-mrpv.

3.63.1. Відправник міжнародного поштового відправлення також має право:

забрати реєстроване відправлення, якщо це відправлення ще не відправлено за призначенням. У цьому разі відправнику повертається внесена ним плата за пересилання, крім вартості поштових марок та послуги за упакування;

відмовитися від одержання поверненого на його ім'я поштового відправлення, вкладення якого частково або повністю пошкоджене, з відшкодуванням його повної вартості;

подати заяву про розшук відправленого ним реєстрованого відправлення.

У разі подання заяв, які згадуються в пункті 3.63 та абзаці четвертому підпункту 3.63 .1 пункту 3.61 цього розділу Регламенту, що стосується дрібних пакетів категорії «Prime»,

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

АТ «Укрпошта» не несе відповідальності за ненадання призначеним оператором поштового зв’язку країни одержувача відповіді на запит.

За втрату (пошкодження) дрібного пакету категорії «Prime» за межами території України, АТ «Укрпошта» відповідальності не несе. Відшкодування відправнику здійснюється у випадках втрати (пошкодження) зазначеного відправлення під час пересилання по території України, в порядку, встановленому АТ «Укрпошта».

3.63.2. Адресат (одержувач) міжнародного відправлення має право подати заяву про пересилання або доставку адресованих йому відправлень на іншу адресу (якщо АТ «Укрпошта» надає послуги із доставки відправлень на визначену адресатом (одержувачем) іншу адресу).

Адресат (одержувач) міжнародного відправлення також має право:

відмовитися від одержання поштового відправлення;

подати заяву на розшук відправленого йому реєстрованого поштового відправлення.

Подання рекламацій та строки їх розгляду, а також порядок та суми відшкодування.

3.64. У разі ненадання або неналежного надання послуг з пересилання реєстрованих міжнародних відправлень відправник (адресат (одержувач)) має право протягом 6 (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 ВПС). Відповідні заяви можна подати через онлайн-форму на Сайті за посиланням https://www.ukrposhta.ua/ua/rozshuk-mrpv.

У відповідності до вимог Актів ВПС рекламація (запит) може розглядатися призначеним оператором поштового зв’язку країни призначення, якому було направлено цю рекламацію, протягом 2 (двох) місяців від дня подання початкової рекламації, стосовно відправлень EMS – протягом 1 (одного) місяця від дня подання рекламації.

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

Відшкодування збитків, завданих внаслідок ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання реєстрованого міжнародного відправлення, виплачується адресату (одержувачу) 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 (одержувач) є однією й тією ж особою. У випадку відмови від своїх прав відправник чи адресат (одержувач) у встановленому законодавством України порядку може дозволити третій особі одержати відшкодування.

3.64.1. Матеріальна відповідальність за збитки, завдані внаслідок ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання вихідних з України реєстрованих міжнародних відправлень, яку несе АТ «Укрпошта» перед користувачем послуг поштового зв’язку згідно з вимогами Актів ВПС, наведена у Додатку 1 до цього Регламенту.

Матеріальну відповідальність за збитки, завдані внаслідок ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання вхідних в Україну реєстрованих міжнародних поштових відправлень, АТ «Укрпошта» несе перед користувачем послуг поштового зв’язку згідно з вимогами Актів ВПС.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Відшкодування повинно бути виплачене відправнику (адресату (одержувачу) не пізніше 3 (трьох) місяців, починаючи від дня, наступного за днем подання рекламації.

Виплата відшкодування відправникам (адресатам (одержувачам) в Україні проводиться в національній валюті України. Розмір суми відшкодування визначається із застосуванням курсу гривні до СПЗ (спеціальне право запозичення, що є умовною розрахунковою одиницею 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 відправлення для пересилання.

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

3.64.2. Якщо реєстроване міжнародне відправлення виявлено після виплати відправнику (адресату (одержувачу)) належної суми відшкодування, поштове відправлення вручається відправнику (адресату (одержувачу)). При цьому відправник (адресат (одержувач)) повинен повернути виплачену йому суму відшкодування у відповідності до вимог законодавства України.

РОЗДІЛ 4. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ З ЮРИДИЧНИМИ ОСОБАМИ ТА ФІЗИЧНИМИ ОСОБАМИ – ПІДПРИЄМЦЯМИ, З ЯКИМИ АТ «УКРПОШТА» УКЛАДЕНО ПИСЬМОВИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. Відправники, з числа юридичних осіб або фізичних осіб - підприємців, з якими АТ «Укрпошта» укладено письмовий договір про надання послуг (далі – Замовник), здійснюють оплату за послуги з пересилання відправлень згідно з затвердженими тарифами АТ «Укрпошта» діючими, на момент приймання відповідних відправлень. Звітним періодом за договором є календарний місяць.

4.2. Вартість послуг, оподатковується ПДВ за ставкою 20%, крім:

вартості Послуги «Переказ Післяплата», яка не є об’єктом оподаткування ПДВ згідно з пп.196.1.5 п.196.1 ст.196 Податкового кодексу України;

вартості Послуги міжнародних поштових відправлень, яка визначається з урахуванням розподілу діючих Тарифів міжнародних поштових відправлень на частини, які застосовуються до:

виконання пересилання міжнародних поштових відправлень по території України (від об’єкту поштового зв’язку (місця надання послуг) до пункту митного оформлення) з оподаткуванням ПДВ за ставкою 20%;

виконання пересилання міжнародних поштових відправлень за межі України (від пункту митного оформлення до пункту призначення за межами кордону України) з оподаткуванням ПДВ за нульовою ставкою згідно з пп. 195.1.3 п.195.1 ст. 195 Податкового кодексу України.

4.3. Замовник оплачує за послуги в національній валюті - гривні шляхом перерахування грошових коштів на вказаний в договорі поточний рахунок АТ «Укрпошта».

4.4. Обов’язок Замовника по оплаті наданих послуг вважається виконаним в момент зарахування грошових коштів на поточний рахунок АТ «Укрпошта», зазначений в відповідному письмовому договорі. Замовник, при здійсненні оплати послуг, зобов’язаний в платіжній інструкції зазначити номер і дату договору та суму ПДВ, нараховану за ставкою 20%, що включена до загальної суми платежу, або зазначити, що врахований ПДВ за ставкою 0%.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

4.5. У разі несвоєчасної оплати наданих послуг за попередній звітний період АТ «Укрпошта» має право припинити приймання відправлень та надання послуг без попередження. Приймання відправлень може бути відновлено лише за умови погашення заборгованості.

4.6. За наявності простроченої заборгованості за надані послуги, АТ «Укрпошта» має право зарахувати кошти, отримані від Замовника за договором, з дотриманням такої послідовності (незалежно від призначення платежу, зазначеного Замовником): 1) пеня, включена до Рахунка-Акта, інші штрафні санкції, нараховані згідно з умовами договору; 2) заборгованість за надані послуги, які оподатковуються ПДВ за ставкою 20%; 3) заборгованість за послуги, які не є об'єктом оподаткування ПДВ.

4.7. Порядок оплати (попередня оплата або з відстроченою платежу (за фактом отримання послуг) визначається АТ «Укрпошта» у відповідному письмовому договорі з відправником, з урахуванням інтересів товариства.

Порядок розрахунків за послуги з пересилання письмової кореспонденції.

4.8. Оплата письмової кореспонденції може здійснюватися шляхом нанесення на відправлення поштових марок; електронної марки.

4.9. Замовник здійснює перерахування попередньої оплати (авансового платежу) на вказаний в договорі поточний рахунок АТ «Укрпошта», у розмірі 100% суми, що забезпечує відправку однієї або декількох груп поштових відправлень впродовж звітного періоду, за тарифами діючими на момент приймання до пересилання письмової кореспонденції (окрім оплати за послуги з пересилання письмової кореспонденції оплаченої поштовими марками).

4.10. У разі відсутності на поточному рахунку АТ «Укрпошта» попередньої оплати (авансового платежу) від Замовника за надання послуг у розмірі, достатньому для пересилання відповідних поштових відправлень, АТ «Укрпошта» не приймає поштові відправлення від Замовника, а у випадку використання електронної марки – письмова кореспонденція не створюється в прикладному програмному інтерфейсі API.

4.11. Замовник зобов'язується слідкувати за рівнем суми попередньої оплати (авансового платежу) і по мірі використання, своєчасно поповнювати його. При використанні суми попередньої оплати (авансового платежу) і відсутності його поповнення Замовником, АТ «Укрпошта» має право, без попередження та в будь-який час, припинити надання послуги. Надання послуг відновлюється за умови поповнення суми попередньої оплати (авансового платежу) на суму, що забезпечує подальше пересилання відправлень.

4.12. За наявності у Замовника заборгованості за надані послуги, визначеної в Рахунку-Акті приймання-передачі наданих послуг, узгодженому та надісланому відповідно до умов цього розділу Регламенту, як сума, яку Замовнику необхідно перерахувати АТ «Укрпошта», Замовник зобов'язаний сплатити цю заборгованість на поточний рахунок АТ «Укрпошта» до 20 (двадцятого) числа місяця, наступного за звітним. У разі не погашення заборгованості у встановлений строк, АТ «Укрпошта» має право погасити суму заборгованості шляхом зарахування АТ «Укрпошта» коштів з перерахованої Замовником попередньої оплати (авансового платежу) за послуги на наступний період, з подальшим відображенням відповідної інформації в Рахунку-Акті приймання-передачі наданих послуг за наступний звітний період.

4.13. У разі несвоєчасного погашення заборгованості та за відсутності попередньої оплати (авансового платежу) за послуги на наступний період у розмірі, достатньому для зарахування як погашення заборгованості, АТ «Укрпошта» припиняє приймання відправлень без попередження Замовника. Приймання поштових відправлень може бути відновлено лише за умови погашення заборгованості та перерахування попередньої оплати (авансового платежу) згідно цим пунктом.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

4.14. За окремим рішенням АТ «Укрпошта», з урахуванням економічних інтересів, розрахунки за послуги з пересилання письмової кореспонденції можуть здійснюватися з відстрочкою платежу (за фактом отримання послуг) згідно з Рахунком-Актом приймання-передачі наданих послуг, за результатами звітного періоду, який надсилається Замовнику у строки та в порядку згідно з пунктом 4.23 – 4.28 цього розділу Регламенту.

Порядок розрахунків за послуги пересилання внутрішніх посилок, відправлень Документи, вантажних відправлень масою понад 30 кілограм.

4.15. За послуги з пересилання внутрішніх посилок, відправлень Документи, вантажних відправлень масою понад 30 кілограм (далі разом - Відправлення), Замовник здійснює оплату шляхом перерахування попередньої оплати (авансового платежу) на вказаний в Договорі поточний рахунок Виконавця, у розмірі 100% ціни послуг з пересилання Відправлень, для однієї або декількох груп Відправлень впродовж звітного періоду, з урахуванням вимог пунктів 4.10 – 4.13 цього розділу Регламенту.

4.16. У разі повернення неврученого Відправлення Замовник зобов'язується оплатити повернення Відправлення та інші, визначені цим договором послуги, якщо вони були замовлені Замовником, надані АТ «Укрпошта». Вартість таких послуг включається Виконавцем до Рахунку-Акту приймання-передачі наданих послуг за звітний період, в якому вони фактично надані.

4.17. Оплату комісійної винагороди за надання послуги з переказу коштів без відкриття рахунку «Переказ Післяплата» (якщо на бланку супровідної адреси платником комісійної винагороди не зазначено одержувача Відправлення), Замовник проводить з відстрочкою платежу (за фактом отримання послуг) за Рахунком-Актом приймання-передачі наданих послуг, за результатами звітного періоду, в якому фактично надана зазначена послуга. Порядок формування та направлення Замовнику Рахунка – Акта приймання-передачі наданих послуг визначається пунктом 4.23 – 4.28 цього розділу Регламенту.

4.18. У разі, якщо на бланку супровідної адреси платником комісійної винагороди зазначено одержувача Відправлення, то комісійна винагорода за надання послуги з переказу коштів без відкриття рахунку «Переказ Післяплата» в повному обсязі сплачується одержувачем Відправлення на підставі укладеного з АТ «Укрпошта» договору про надання платіжних послуг.

4.19. У разі відмови одержувача Відправлення від оплати за його пересилання (якщо такий спосіб оплати був визначений на бланку супровідної адреси до Відправлення), Замовник зобов'язується оплатити надану послугу, а також оплатити повернення Відправлення та інші, визначені відповідним договором послуги, якщо вони були замовлені Замовником, надані АТ «Укрпошта» і не були оплачені одержувачем Відправлення. Вартість таких послуг включається Виконавцем до Рахунка-Акта приймання-передачі наданих послуг за звітний період, в якому вони фактично надані.

4.20. За окремим рішенням АТ «Укрпошта», з урахуванням економічних інтересів, розрахунки за послуги з пересилання Відправлень можуть здійснюватися з відстрочкою платежу (за фактом отримання послуг) згідно з Рахунком-Актом приймання-передачі наданих послуг, за результатами звітного періоду, який надсилається Замовнику у строки та в порядку згідно з пунктом 4.23 – 4.28 цього розділу Регламенту.

Порядок розрахунків за послуги з пересилання міжнародних відправлень.

4.21. Вартість послуг з пересилання міжнародних відправлень визначається з урахуванням розподілу діючих тарифів на частини, які застосовуються до:

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

виконання пересилання міжнародних відправлень по території України (від ОПЗ (місця надання послуг) до пункту митного оформлення) з оподаткуванням ПДВ за ставкою 20%;

виконання пересилання міжнародних відправлень за межі України (від пункту митного оформлення до пункту призначення за межами кордону України) з оподаткуванням ПДВ за нульовою ставкою згідно з підпунктом 195.1.3 пункту 195.1 статті 195 Податкового кодексу України.

4.22. Замовник оплачує послуги з пересилання міжнародних відправлень в національній валюті гривні згідно з діючими тарифами АТ «Укрпошта» шляхом:

перерахування попередньої оплати (авансового платежу) на вказаний у відповідному договорі поточний рахунок АТ «Укрпошта» у розмірі 100% ціни послуг для однієї або декількох груп міжнародних відправлень впродовж звітного періоду в частині пересилання за межі території України (оподатковується ПДВ за ставкою 0%). Замовник зобов'язується слідкувати за рівнем суми попередньої оплати (авансового платежу) і по мірі використання, своєчасно поповнювати його. При використанні суми попередньої оплати (авансового платежу) і відсутності його поповнення Замовником, АТ «Укрпошта» має право, без попередження та в будь-який час, припинити надання послуги. Надання послуг відновлюється за умови поповнення суми попередньої оплати (авансового платежу) на суму, що забезпечує подальше пересилання міжнародних відправлень;

оплати в термін до 20 (двадцятого) числа місяця, наступного за звітним суми, визначеної АТ «Укрпошта» в Рахунку-Акті приймання-передачі наданих послуг за звітний період, як суми, яку Замовнику необхідно перерахувати АТ «Укрпошта» за результатами відповідного звітного періоду;

перерахування вартості наданих послуг, що визначена до перерахування згідно з Рахунком-Актом приймання-передачі наданих послуг за звітний період, в частині пересилання по території України та інших послуг, що надаються на території України (оподатковується ПДВ за ставкою 20%).

Формування Рахунка-Акта приймання-передачі наданих послуг.

4.23. Станом на останній календарний день звітного періоду, АТ «Укрпошта» складає за зразком, наведеним у Додатку 2 до Договору, підписує та не пізніше 7 (сьомого) числа місяця, наступного за звітним, надсилає Замовнику Рахунок-Акт приймання-передачі наданих послуг (далі – Рахунок - Акт).

4.24. Рахунок-Акт складається АТ «Укрпошта» у формі електронного документа та надсилається Замовнику у спосіб, визначений Договором для обміну документами.

4.24.1. За окремим письмовим зверненням Замовника:

АТ «Укрпошта» може скласти Рахунок-Акт за окремий звітний період у паперовій формі, підписати та надіслати його на адресу Замовника, визначену ним у зверненні, з дотриманням строків, визначених Договором для направлення Рахунка-Акта, якщо до отримання звернення Замовнику не був вже надісланий Рахунок-Акт у формі електронного документа.

4.24.2. АТ «Укрпошта» може надсилати Замовнику не підписаний примірник Рахунка-Акта в електронному вигляді для попереднього погодження його даних. Таке погодження здійснюється шляхом листування відповідальних осіб Сторін через електронну пошту за адресами, зазначеними у відповідному договорі. Термін погодження даних Рахунка-Акта Сторонами складає 1 (один) робочий день з дати його направлення. У разі неотримання АТ

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

«Укрпошта» зворотного зв’язку від Замовника у встановлений термін, дані Рахунка-Акта вважаються погодженими без зауважень.

4.25. Замовник, після отримання Рахунка-Акта від Виконавця, перевіряє його дані та, у разі невідповідності даних у Рахунку-Акті, надає обґрунтовані письмові зауваження до Рахунка-Акта шляхом надсилання таких зауважень з долученням копій документів, які їх підтверджують, у спосіб, визначений Договором для обміну документами.

4.26. За наявності у Замовника обґрунтованих зауважень до змісту Рахунка-Акта, такі зауваження розглядаються АТ «Укрпошта» протягом 7 (семи) робочих днів із дати їх отримання та, за підтвердження їх правомірності, враховуються у наступних звітних періодах як коригування даних Рахунка-Акта за звітний період, в якому допущено невідповідність даних.

4.27. Якщо Замовник надіслав АТ «Укрпошта» обґрунтовані зауваження до Рахунка-Акта за звітний період не пізніше 15 (п’ятнадцятого) числа місяця, наступного за звітним, Замовник має право змінити суму, що належить до оплати згідно з Рахунком-Актом, до якого надані зауваження, на суму виявленої невідповідності даних. Якщо в термін, встановлений цим пунктом Договору, Замовник не надав зауваження до Рахунка-Акта згідно з умовами Договору, він зобов’язаний оплатити суму, визначену Рахунком-Актом, у повному обсязі.

4.28. Замовник зобов’язаний оплатити вартість наданих послуг до 20 (двадцятого) числа місяця, наступного за звітним, на підставі Рахунка-Акта, узгодженого відповідно до умов цього розділу.

РОЗДІЛ 5. ПОРЯДОК ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ МАРКИ.

5.1. Згідно з цим Регламентом, електронні марки є засобом оплати послуг поштового зв’язку з пересилання:

внутрішніх простих, рекомендованих та цінних листів (далі разом - внутрішні листи);

міжнародних реєстрованих листів без оголошеної цінності (рекомендованих) (далі – міжнародний рекомендований лист) (далі разом – поштові відправлення).

5.2. Поштове відправлення з оплатою електронною маркою створюється користувачем в ОК/API або працівником АТ «Укрпошта» безпосередньо в ОПЗ.

5.3. При створенні користувачем поштового відправлення з оплатою електронною маркою в ОК/API, оплата послуг поштового зв’язку може здійснюватися з використанням електронного платіжного засобу (далі – платіжна картка) або за безготівковим розрахунком у відповідності до умов Договору[13].

5.4. Вартість електронної марки дорівнює тарифу за пересилання відповідного поштового відправлення з ПДВ. До вартості електронної марки також може включатися вартість замовленої за окрему плату додаткової послуги: рекомендованого повідомлення про вручення або електронного повідомлення про вручення[14].

5.5. Електронна марка створюється:

[13] У разі створення поштових відправлень в ОК користувачем, з яким укладено Договір та які оплачуються електронними марками, під фактом здійснення «оплати» слід розуміти факт підтвердження в ОК наміру оплати, шляхом натискання відповідної кнопки. Оплата за фактично надані послуги надходить від користувача на поточний рахунок АТ «Укрпошта» у терміни та в порядку встановленому Договором.

[14] Лише для внутрішньої реєстрованої письмової кореспонденції.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

автоматично в API після підтвердження в ОК успішності операції оплати користувачем платіжною карткою за послугу з пересилання поштового відправлення з оплатою електронною маркою;

автоматично в API після створення та підтвердження оплати в ОК користувачем, з яким у АТ «Укрпошта» укладено Договір;

автоматично в API після створення відповідного поштового відправлення, користувачем з яким АТ «Укрпошта» укладено Договір;

після створення працівником ОПЗ супровідної адреси до реєстрованого поштового відправлення в автоматизованій системі АТ «Укрпошта» з реєстрації поштових відправлень, якщо оплата користувачем здійснюється безпосередньо в ОПЗ.

5.6. Для міжнародних рекомендованих листів, електронна марка складається з наступних графічних елементів:

QR-коду;

інформації щодо маси поштового відправлення в грамах;

інформації щодо суми оплати за надану послугу, відповідно до тарифу з ПДВ за пересилання поштового відправлення;

інформації щодо дати створення електронної марки;

інформації щодо найменування країни подачі (англійськими літрами).

5.7. Для внутрішніх листів, графічне зображення електронної марки складається з коду ШКІ та літерного позначення «L» та «R», де:

«L» - простий лист;

«R» - реєстрований лист.

Якщо графічне зображення електронної марки наноситься у спосіб визначений пунктом 5.9 розділу 5 цього Регламенту (окрім супровідної адреси), то до графічного зображення коду ШКІ додатково застосовується літерне позначення «U», «F», «H» та «X», яке визначає діапазон за масою внутрішнього листа, де:

«U» – лист до 50 г включно;

«F» – лист від 51 г до 250 г включно;

«H» – лист від 251 г до 1000 г включно;

«X» – лист від 1001 г до 2000 г включно.

5.8. В автоматизованих системах АТ «Укрпошта» електронна марка має наступні статуси:

«створена» – електронна марка створена після успішної оплати користувачем платіжною карткою в ОК або після підтвердження оплати в ОК/API користувачем, з яким укладено Договір;

«погашена» – реєстроване поштове відправлення з оплатою електронною маркою зареєстроване в автоматизованій системі АТ «Укрпошта» з реєстрації поштових відправлень та прийнятий в ОПЗ до пересилання, а внутрішній простий лист пройшов сканування графічного зображення коду ШКІ у сортувальному ОПЗ;

«прострочена» (анульована) – реєстроване поштове відправлення з оплатою електронною маркою не подано користувачем до ОПЗ для подальшого пересилання або

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

внутрішній простий лист не опущений користувачем до поштової скриньки і як наслідок графічне зображення коду ШКІ такого листа не було просканово у сортувальному ОПЗ, до закінчення терміну дії електронної марки.

5.9. Графічне зображення електронної марки надається користувачу ОК/API після здійснення операції оплати користувачем платіжною карткою або підтвердження оплати Користувачем, з яким укладено Договір, для нанесення (на вибір) на:

поштовому конверті;

бланку супровідної адреси;

безпосередньо листі, який вкладається у конверт з подальшим відображенням графічного зображення коду ШКІ у прозорому вікні конверту (для внутрішнього листа).

Надалі, вся інформація щодо поштового відправлення з оплатою електронною маркою блокується в ОК/API для редагування користувачем.

5.10. У разі створення реєстрованого поштового відправлення з оплатою електронною маркою працівником АТ «Укрпошта», безпосередньо в ОПЗ, графічне зображення електронної марки друкується на бланку супровідної адреси у форматі 100×100 мм та наноситься на поштове відправлення у встановленому в АТ «Укрпошта» порядку.

5.11. У разі якщо користувач виявив бажання оплатити внутрішній простий лист електронною маркою безпосередньо в ОПЗ, працівник АТ «Укрпошта» наклеює графічне зображення коду ШКІ на конверт на якому зазначено адресу відправника та адресата (одержувача), сканує ШКІ, вносить до автоматизованої системи індекс адресата (одержувача), який зазначений на конверті, та повертає відправнику для подальшого опускання до поштової скриньки.

5.12. Після здійснення користувачем операції оплати в ОК платіжною карткою, розрахунковий документ (квитанція), що підтверджує надання послуг поштового зв’язку автоматично формується в ОК.

5.13. Після здійснення користувачем оплати за пересилання внутрішнього простого листа з оплатою електронною маркою, безпосередньо в ОПЗ, користувачу видається розрахунковий документ (квитанція).

5.14. У разі створення поштового відправлення з оплатою електронною маркою в ОК/API користувачем, з яким укладено Договір, та після приймання його ОПЗ для подальшого пересилання, факт, обсяг та загальна вартість наданих послуг підтверджується первинними документами згідно з умовами Договору.

5.15. У разі створення реєстрованого поштового відправлення з оплатою електронною маркою працівником АТ «Укрпошта», безпосередньо в ОПЗ, розрахунковий документ (квитанція), що підтверджує надання послуг поштового зв’язку видається користувачу після здійснення ним оплати необхідної суми грошових коштів, згідно з цим Порядком.

5.16. Термін дії електронної марки становить 3 (три) місяці:

від моменту її створення в API та подання до ОПЗ для подальшого пересилання – для реєстрованого поштового відправлення;

від моменту її створення в API або оплати за пересилання внутрішнього простого листа електронною маркою в ОПЗ і внесення працівником АТ «Укрпошта» до автоматизованої системи індексу адресата (одержувача), який зазначений на конверті, та сканування ШКІ у

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

сортувальному ОПЗ (після опущення його до поштової скриньки) – для внутрішнього простого листа.

5.17. Електронна марка, якою була оплачена послуга з пересилання поштового відправлення набуває статусу «прострочена» (далі – Ануляція електронної марки), інформація про створене користувачем поштове відправлення автоматично видаляється з ОК, у разі якщо протягом терміну зазначеного у пункті 5.16 розділу 5 цього Регламенту, користувач не подав створені:

в ОК реєстровані поштові відправлення з оплатою електронною маркою для подальшого пересилання до ОПЗ і такі відправлення не були зареєстровані працівником АТ «Укрпошта» у відповідних автоматизованих системах з реєстрації поштових відправлень;

в ОК/API або оплачені у ОПЗ з внесенням до автоматизованої системи індексу адресата (одержувача), який зазначений на конверті, внутрішні прості листи оплачені електронною маркою не були опущені до поштової скриньки і як наслідок графічне зображення коду ШКІ не було просканировано у сортувальному ОПЗ.

5.18. При Ануляції електронної марки, оплаченої в ОК платіжною карткою, користувачу автоматично нараховуються такі Бонуси в ОК:

за кожну оплачену 1 (одну) гривню вартості електронної марки, яка анулювалась, нараховується 1 (один) Бонус.

За рахунок, отриманих за Анульовані електронні марки Бонусів в ОК, користувач має можливість оплатити послуги з пересилання поштових відправлень, які в подальшому будуть створюватися ним в ОК та оплачуватися електронними марками.[15]

5.19. У разі ануляції електронної марки, створеної користувачем, з яким укладено Договір, вся інформація про реєстроване поштове відправлення, яке було оплачене цією електронною маркою, автоматично видаляється з ОК/API та не включається до розрахунку обсягів та загальної вартості наданих послуг за Договором.

5.20. У разі закінчення строку дії Договору з користувачем (припинення дії Договору достроково), електронні марки, які були створені ним в ОК/API для оплати послуг з пересилання поштових відправлень, автоматично анулюються у день закінчення строку дії (припинення) відповідного Договору та не будуть прийматися ОПЗ для подальшого пересилання. Інформація про такі поштові відправлення автоматично видаляється з ОК/API та не включається до розрахунку обсягів та загальної вартості наданих послуг за Договором.

5.21. Після приймання для пересилання реєстрованого поштового відправлення з оплатою електронною маркою в ОПЗ, працівник АТ «Укрпошта» передає користувачу розрахунковий документ (квитанцію), який підтверджує надання послуги, разом з примірником підписаного списку ф.103 (у разі приймання від п’яти відправлень).

5.22. Відбиток календарного штемпеля на поштові відправлення з оплатою електронною маркою в ОПЗ не проставляється.

5.23. Подальша обробка та доставка (вручення) поштових відправлень, які оплачені електронною маркою здійснюється відповідно до вимог актів Всесвітнього поштового союзу; діючих в АТ «Укрпошта» внутрішніх нормативних документів, які регулюють питання

[15] За вимогою користувача, кошти сплачені ним платіжною карткою за електронну марку, яка анулювалась у зв’язку з закінченням терміну її дії, можуть бути повернені йому згідно з вимогами чинного законодавства, а Бонуси в ОК анульовані.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

приймання та доставки внутрішньої письмової кореспонденції та пересилання міжнародних поштових відправлень.

5.24. У разі, якщо при наданні користувачем реєстрованого поштового відправлення оплаченого електронною маркою в ОПЗ для пересилання, працівником АТ «Укрпошта» виявленні розбіжності між зазначеною користувачем масою реєстрованого поштового відправлення в ОК/API з фактичною, редагування інформації про таке поштове відправлення в автоматизованій системі з реєстрації поштових відправлень не проводиться, перерахування вартості тарифу за послугу з пересилання не здійснюється. Поштове відправлення оплачене електронною маркою повертається користувачу та не приймається для пересилання.

Користувач має можливість протягом терміну дії електронної марки повторно подати для пересилання зазначене вище поштове відправлення, маса якого буде відповідати масі визначеній ним в ОК/API.

5.25.У разі, якщо реєстроване поштове відправлення прийняте для пересилання, але ще не було відправлено за призначенням, на вимогу користувача, працівник АТ «Укрпошта» може здійснити в автоматизованій системі з реєстрації поштових відправлень операцію «ануляція/повернення» такого реєстрованого поштового відправлення оплаченого електронною маркою з одночасною зміною в API статусу електронної марки з «погашена» на «створена».

5.26. У разі створення реєстрованого поштового відправлення з оплатою електронною маркою безпосередньо в ОПЗ і до моменту відправлення реєстрованого поштового відправлення за призначенням, працівником АТ «Укрпошта», на вимогу користувача, може бути здійснено скасування реєстрації такого відправлення у відповідній автоматизованій системі з реєстрації поштових відправлень та повернення грошових коштів користувачу.

5.27. У разі оплати внутрішнього простого листа з електронною маркою безпосередньо в ОПЗ і до моменту повернення користувачу внутрішнього простого листа для подальшого опускання до поштової скриньки, працівником АТ «Укрпошта», на вимогу користувача, може бути здійснено скасування оплати такого листа у відповідній автоматизованій системі та повернення грошових коштів користувачу.

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Додаток 1
до Регламенту надання послуг з
пересилання відправлень

Матеріальна відповідальність за збитки,
завдані внаслідок ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання вихідних з України реєстрованих міжнародних відправлень, яку несе АТ «Укрпошта» перед користувачем послуг поштового зв'язку
згідно з вимогами Актів ВПС

№ з/п	Вид відшкодування	Розмір матеріальної відповідальності
1	2	3
1	За повну втрату (пошкодження) рекомендованого міжнародного поштового відправлення (поштової картки, листа, дрібного пакета (у тому числі Prime *), відправлення для сліпих)	30 СПЗ + вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення, за винятком рекомендованого збору
2	За часткову втрату (пошкодження) вкладення рекомендованого міжнародного поштового відправлення (листа, відправлення для сліпих)	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
3	За часткову втрату (пошкодження) вкладення рекомендованого дрібного пакета (у тому числі Prime *)	Вартість втраченої (пошкодженої) частини вкладення згідно із даними 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
4	За повну втрату (пошкодження) міжнародної посилки з оголошеною цінністю	Сума оголошеної цінності + вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення, за винятком плати за оголошену цінність
5	За часткову втрату (пошкодження) 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:

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

№ з/п	Вид відшкодування	Розмір матеріальної відповідальності
1	2	3
		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
6	За повну втрату (пошкодження) міжнародної посилки без оголошеної цінності	40 СПЗ за посилку та 4,50 СПЗ за кожний кілограм маси посилки та вартість послуг поштового зв'язку за пересилання посилки
7	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), грн; Мвт - маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; Мз - маса вкладення на момент приймання поштового відправлення для пересилання
8	За повну втрату (пошкодження) міжнародного відправлення EMS	*Для документів:* 20 СПЗ та вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення EMS *Для товару:* 75 СПЗ та вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення EMS
9	За часткову втрату (пошкодження) вкладення відправлення EMS	*Для документів:* Сума відшкодування визначається за формулою: **Вч = Вв х Мвт /Мз**, де Вч – сума відшкодування за часткову втрату (пошкодження) відправлення EMS; Вв - вартість вкладення, яка рівна 20 СПЗ; Мвт – маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; Мз – маса вкладення на момент приймання відправлення EMS до пересилання (відповідно до ярлика EMS, митної декларації тощо), *Для товару:* Сума відшкодування визначається за формулою: **Вч = Вв х Мвт /Мз**, де Вч – сума відшкодування за часткову втрату (пошкодження) відправлення EMS; Вв - вартість вкладення, яка рівна 75 СПЗ; Мвт – маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; Мз – маса вкладення на момент приймання відправлення EMS до пересилання (відповідно до ярлика EMS, митної декларації тощо)

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

№ з/п	Вид відшкодування	Розмір матеріальної відповідальності
1	2	3
10	За необґрунтоване повернення рекомендованого міжнародного поштового відправлення (поштової картки, листа, дрібного пакета (у тому числі Prime *), відправлення для сліпих), відправлення з оголошеною цінністю, причина недоставки якого не була повідомлена	Вартість послуг поштового зв’язку за пересилання відправлення у прямому напрямку
11	За необґрунтоване повернення міжнародної посилки, а також невиконання розпорядження, зробленого відправником на міжнародній посилці та на супровідній адресі (CN23) до неї	Вартість послуг поштового зв’язку за пересилання посилки у прямому і зворотному напрямках
12	За необґрунтоване повернення відправлення EMS	Вартість послуг поштового зв’язку за пересилання відправлення EMS
13	За повернення реєстрованого міжнародного поштового відправлення в межах території України за рішенням митної служби або за заявою відправника	Вартість послуг поштового зв’язку за пересилання за мінусом витрат на пересилання (логістику) територією України у розмірі частини тарифу на послуги з пересилання міжнародних відправлень, що застосовується до пересилання по території України (з ПДВ), який затверджений відповідним наказом АТ «Укрпошта»
* Відшкодування відправнику здійснюється у випадках втрати (пошкодження) дрібного пакета Prime під час пересилання по території України, в порядку, встановленому АТ «Укрпошта»		

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13

Додаток 2
до Регламенту надання послуг з
пересилання відправлень

Зразок

Постачальник (Виконавець): АТ "Укрпошта"
Адреса _____
ЄДРПОУ _____
IBAN UA_____ в _____
Код Банку _____

Платник (Замовник): _____
(назва)
ЄДРПОУ/РНОКПП_____
Договір № _____ від _____ (Договір)

РАХУНОК-АКТ ПРИЙМАННЯ-ПЕРЕДАЧІ НАДАНИХ ПОСЛУГ №_____

«___» _____ 20___ р.

Цей Рахунок-Акт складений на підтвердження того, що згідно Договору **Виконавцем** протягом _____ 20___р. надано, а Замовником отримано такі послуги:

№ з/п	Найменування послуг	Код послуги згідно ДКПП 016:2010	Одиниця виміру	Кількість	Ціна за одиницю (без ПДВ), грн.	Ставка ПДВ (%) або пункт ПКУ, якщо послуга не оподатковується ПДВ	Вартість (без ПДВ), грн.	Кількість відправлень (шт.) *довідково*
			Послуга	1				
			Послуга	1				
Всього вартість наданих послуг (без ПДВ), що оподатковуються за ставкою 20%, грн.								X
ПДВ 20%, грн.								X
Всього вартість наданих послуг (без ПДВ), що оподатковуються за ставкою 0%, грн.								X
Всього вартість наданих послуг (без ПДВ), які не є об`єктом оподаткування ПДВ (пп. 196.1.5 Податкового кодексу України), грн.								X
Разом з ПДВ, грн.								**X**

Обсяг та ціна наданих Замовнику Послуг підтверджуються документами, які складаються в межах виконання Договору та визначені відповідними Порядками надання послуг.

Загальна вартість наданих послуг склала:
всього з ПДВ _____ гривень ____ коп., в т.ч. ПДВ _____ гривень

Дані для розрахунків за надані послуги за звітний період, грн.

№ з/п	Найменування	Аванс (+) / заборгованість (-) Замовника на початок звітного періоду, грн.	Надійшло оплати, грн.		Надані послуги, грн.		Аванс (+) / заборгованість (-) Замовника на кінець звітного періоду, грн. (гр. 8=гр. 3+гр.4+ гр.5 - гр.6-гр.7)
			у звітному періоді	коригування попередніх періодів	у звітному періоді	коригування попередніх періодів	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Послуги, які оподатковуються ПДВ за ставкою 20%						
2	Послуги, які оподатковуються ПДВ за ставкою 0%						
3	Послуги, які не є об`єктом оподаткування ПДВ, п.196.1.5 ПКУ						

Дані для розрахунків включають дані про коригування за попередні звітні періоди, погоджені Сторонами в звітному періоді.

Всього до сплати _____ грн. ____ коп., в т.ч. ПДВ (20%)_____ грн. _____ коп.

Цей Рахунок-Акт є одночасно Актом приймання-передачі наданих послуг за звітний період.
Відсутність зауважень від Замовника до 15 (п'ятнадцятого) числа місяця, наступного за звітним періодом, є підтвердженням того, що Замовник зобов'язанні оплатити надані Послуги в повному обсязі згідно з даними цього Рахунка-Акта як прийняті Замовником без зауважень.

Від Виконавця
Посада _____
_____/_____/
(підпис) (ініціали та прізвище)

АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №7824 від 29.10.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 04AF212836405D9904000000B8132400F0EDF200
Дата підписання 29.10.2026 15:08:13