

від 31.07.2023 р.

№ 1868

**Публічна пропозиція (оферта) АТ «УКРПОШТА» на укладання  
договору про надання послуги з приймання, виплати грошових переказів, відправлених  
по міжнародних платіжних системах**



СЕД АТ «Укрпошта» IT-Enterprise  
Наказ з основної діяльності №1868 від 31.07.2023  
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200  
Дійсний з 14.02.2023 11:34:22 по 14.02.2025 11:34:22

## **ЗМІСТ**

**ПРЕАМБУЛА – ст. 3**  
**АКЦЕПТ ПУБЛІЧНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ, УКЛАДАННЯ ТА СТРОК ДОГОВОРУ – ст. 5**  
**ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ТА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ – ст. 6**  
**ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ ТА ЦІНА – ст. 8**  
**УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ – ст. 8**  
**ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН – ст. 9**  
**ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН – ст. 10**  
**ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ - ст. 11**  
**ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ – ст. 11**  
**РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ ТОВАРИСТВА – ст. 11**



СЕД АТ «Укрпошта» IT-Enterprise  
Наказ з основної діяльності №1868 від 31.07.2023  
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200  
Дійсний з 14.02.2023 11:34:22 по 14.02.2025 11:34:22

## ПРЕАМБУЛА

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРПОШТА», місцезнаходження: Україна, 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, буд. 22, ідентифікаційний код ЄДРПОУ 21560045, статус в якості надавача фінансових платіжних послуг – оператор поштового зв'язку згідно з ліцензією Національного банку України на надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку, №21/769-рк від 28.04.2023 року (рішення про включення до Реєстру платіжної інфраструктури, що ведеться Національним банком України від 28.04.2023 року №21/769-рк), в особі Генерального директора Смілянського Ігоря Юхимовича, який діє на підставі Статуту, (надалі – **Товариство**), відповідно до статей 633, 634, 641, 642, 644 Цивільного Кодексу України оголошує цю Публічну пропозицію (оферту) необмеженому колу фізичних осіб (окрім громадян Російської Федерації, які не мають законних підстав для проживання в Україні - на час дії мораторію згідно з законодавством України по відношенню до таких осіб), які мають намір скористатися Послугою, на укладання договору про надання послуги з приймання, виплати грошових переказів, відправлених по міжнародних платіжних системах, визначених в Договорі (надалі - **Публічна пропозиція або оферта**) на однакових для всіх умовах, що викладені в Публічній пропозиції.

Ця Публічна пропозиція набирає чинності з дати її затвердження та оприлюднення на Сайті та діє до розміщення на Сайті наступної редакції Публічної пропозиції або відкриття Публічної пропозиції шляхом оприлюднення відповідного повідомлення про відкриття Публічної пропозиції на Сайті Товариства.

Публічна пропозиція доступна для завантаження Користувачем на власний персональний комп'ютер, телефон, планшетний пристрій, для друку, також Користувач може звернутися до уповноваженої особи Товариства у Відділенні за ознайомленням з умовами Публічної пропозиції на паперовому носії або отриманням Публічної пропозиції на електронну пошту Користувача за адресою, зазначеною ним в E-mail: ukrposhta@ukrposhta.ua.

Публічна пропозиція не передбачає визначення індивідуальних умов при укладенні Договору.

Акцептована Користувачем Публічна пропозиція разом з Тарифами, що розміщені на Сайті Товариства є Договором про надання Послуги (надалі - Договір). Сторонами Договору є Користувач та Товариство. Датою укладення Договору є дата акцепту. Зміни в Договір Товариством не вносяться.

Перед акцептом Публічної пропозиції Користувач зобов'язаний ознайомитись з умовами цієї Публічної пропозиції та Тарифів та акцептувати Публічну пропозицію за умови згоди з її положеннями та умовами.

## ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

Терміни та скорочення наведені нижче, використовуються всюди по тексту Публічної пропозиції в наступному значенні:

**Відділення** – пункт надання фінансових послуг Товариства, облаштований комп'ютерною технікою із відповідним програмним забезпеченням, який дає змогу сформулювати Платіжну інструкцію та провести Платіжну операцію.

**КНП** – контрольний номер Переказу.

**Користувач** – фізична особа (Платник та/або Отримувач), яка є стороною Договору, що отримує Послугу у Відділенні, для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

**Комісія** – конкретний розмір плати, який підлягає сплаті за надану Послугу, в гривнях, розрахований за величиною або формулою визначеною в Тарифах, наведений в Попередній ПІ. При прийманні Переказу Товариством Комісія сплачується Платником.

**Квитанція** – документ, який видається Товариством Користувачу на підтвердження факту отримання Товариством Комісії від Платника або факту виплати Переказу Отримувачу з зазначенням часу здійснення розрахунків, та виконання зобов'язань Товариством, роздрукований на паперовому носії: при ініціюванні Переказу – фіскальний чек, при виплаті – Платіжна інструкція або відповідний документ МПС.



СЕЛ АТ «Укрпошта» IT-Enterprise  
Наказ з основної діяльності №1868 від 31.07.2023  
із зазначеними Правилами МПС, у який мають виконуватися (відбуватися) відповідні дії з  
ту настання підстави для їх виконання  
Сертифікат 3FAA9288358ECC00304000000B8132400F474B200  
Дійсний з 14.02.2023 11:34:22 по 14.02.2025 11:34:22

**Операційний день** – день, протягом якого Товариство або надавач платіжних послуг отримувача, залучений до виконання платіжної операції, здійснює свою діяльність, необхідну для виконання Платіжних операцій.

**Операційний час** – частина операційного дня Товариства, протягом якої приймаються Платіжні інструкції. Тривалість операційного часу за Послугою зазначено за посиланням: <https://offices.ukrposhta.ua/>.

**Отримувач** – фізична особа, яка отримує Переказ у Відділенні Товариства, в готівковій формі. Отримувач одночасно може бути Платником.

**Переказ** – платіжна операція з переказу коштів без відкриття рахунку, в готівковій формі, яка здійснюється в межах МПС через учасників.

**Платіжна операція** - платіжна операція з виплати або ініціювання Переказу, яка здійснюється Товариством в межах МПС.

**Платіжні системи або МПС** – міжнародні платіжні системи Western Union та/або MoneyGram, учасником яких є Товариство, та в межах яких надається Послуга.

**Платіжна інструкція або ПІ** – розпорядження Користувача Товариству щодо виконання Платіжної операції, надане Товариству у Відділенні, шляхом заповнення Користувачем або уповноваженою особою Товариства даних визначених в формі, затвердженій МПС та скріплення заповнених даних підписом Користувача.

**Платник** – фізична особа, яка ініціює Переказ шляхом подання/формування Платіжної інструкції разом з відповідною сумою готівкових коштів. Платник одночасно може бути Отримувачем.

**Попередня ПІ** – форма ПІ, що затверджена МПС, не скріплена підписом Користувача, яка роздруковується уповноваженою особою Товариства для ознайомлення Користувача з сумою Комісії (у разі коли Користувач є Платником), іншими характеристиками Послуги та підтвердження ним вірності вказаних в ПІ даних.

**Послуга** – послуга Товариства, що надається ним в якості прямого або непрямого учасника МПС, Користувачу, яка полягає у виконанні Платіжної операції у порядку, що визначений в Договорі, в межах визначених в Договорі платіжних систем;

**Сайт Товариства** – офіційна інтернет-сторінка Товариства за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua> на якій розміщуються Публічна пропозиція в усіх редакціях, Тарифи, та інформація про Послугу.

**Строк Переказу** – строк який починається з моменту прийняття Переказу учасником МПС та закінчується в момент отримання іншим учасником МПС, який здійснює виплату Переказу дозволу на виплату такого Переказу.

**Тариф/у** – цінова політика на Послуги, визначена МПС, згідно з правилами платіжної системи опублікована на офіційному сайті МПС та Товариства за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua/mizhнародni-platizhni-systemy> в закладці MoneyGram.

**Термін дії Переказу** – строк, визначений МПС, протягом якого Отримувач або інша особа, яка має право отримати Переказ може звернутися до учасника МПС за отриманням Переказу в звичайному порядку.

**Термін зберігання Переказу** – строк, який починається після закінчення Терміну дії Переказу, протягом якого МПС зберігає інформацію про Переказ та у Користувача є можливість звернення до відповідного учасника МПС за отриманням такого Переказу в порядку згідно з правилами МПС. Після закінчення терміну зберігання відновлення Переказу з архіву та його подальша виплата є неможливими.

Інші терміни, що вживаються у даному Договорі використовуються у значенні наведеному в тексті Договору або у значенні, визначеному чинним законодавством України.



# 1. АКЦЕПТ ПУБЛІЧНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ, УКЛАДАННЯ ТА СТРОК ДОГОВОРУ

1.1. Акцептування Публічної пропозиції та надання згоди на виконання Платіжної операції здійснюється Користувачем шляхом проставлення підпису на Платіжній інструкції, що надається Товариству.

1.2. Договір вважається укладеним з дня акцепту та діє до моменту видачі Користувачу Квитанції, яка підтверджує виконання Сторонами зобов'язань за Договором, зокрема, з боку Товариства – виконання Платіжної операції в Платіжній системі відповідно до правил Платіжної системи, з боку Платника – сплата Комісії Товариству та внесення в касу Товариства суми Переказу в готівковій формі, Отримувача – отримання Переказу та проставлення підпису на підтвердження цього у ПІ або відповідних документах МПС.

1.3. Акцептуючи договір Користувач беззастережно підтверджує:

- ознайомлення з повним текстом Публічної пропозиції, Тарифів, наявних лімітів на Переказ;
- ознайомлення з інформацією про характеристики та умови надання Послуги, яка розміщена за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua/mizhnarodni-platizhni-systemy>;
- зміст Публічної пропозиції, Тарифів є зрозумілим та погодженим з його боку;
- його відповідність колу осіб, яким адресована Публічна пропозиція;
- відсутність підстав, які унеможливають надання Послуги згідно з умовами Договору;
- згоду на надання Послуги у відповідності до вимог правил Платіжних систем;
- надання згоди на обробку його персональних даних Товариством та особами, залученими ним для надання Послуги, з метою виконання Договору та інформування Користувача про результати надання Послуги, протягом дії Договору та 5 років після припинення його дії;
- його ознайомлення з умовами «Політики загальних засад обробки персональних даних» АТ «Укрпошта», що затверджене Товариством та розміщене на Сайті Товариства та погоджується з умовами зазначеного Положення;
- ознайомлення з правами суб'єкта персональних даних, що визначені в Законі України «Про захист персональних даних»;
- розуміння обов'язковості виконання умов Договору;
- надання йому інформації, зазначеної в статті 30 Закону України «Про платіжні послуги», до моменту, в тому числі шляхом розміщення такої інформації на Сайті Товариства;
- його поінформованість про зобов'язання Товариства, як суб'єкта первинного фінансового моніторингу забезпечувати обробку персональних даних для цілей виконання останнім вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;
- що він, або Отримувач не є громадянином Російської Федерації, який не має законних підстав для проживання в Україні (дане підтвердження вимагається на час дії мораторію на виконання зобов'язань на користь зазначених осіб згідно з чинним законодавством).



СЕД АТ «Укрпошта» IT-Enterprise  
2. ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ТА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ  
Наказ з основної діяльності №1868 від 31.07.2023

2.1. Підписувач Смілянський Ігор Юхимович  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200  
а з переказу копії 09.11.2023 14:34:22 на 14.02.2025 11:34:22  
Діє з 14.02.2023 11:34:22 по 14.02.2025 11:34:22

2.2. **Види Платіжних операцій, які виконує Товариство в межах Послуги:**

- Western Union – виплата Переказу в Україні, ініційованого за межами України та виплата Переказу в Україні, ініційованого в Україні;
- MoneyGram – виплата Переказу в Україні, ініційованого за межами України та Приймання (ініціювання) Переказу в Україні для виплати за її межами (не надається на час дії заборони Національного банку України відповідно до його нормативних актів);

2.3. **Види МПС, учасником яких є Товариство та в межах яких надається Послуга:**

- Western Union,
- MoneyGram;

2.4. **Валюта Переказу:**

- MoneyGram – Приймання Переказів здійснюється в доларах США та євро; виплата Переказів – у доларах США, євро та гривні. При виплаті Переказу, у разі відсутності у Відділенні валюти в доларах США або євро, Товариство пропонує Користувачу виплату Переказу в гривні, перераховану за курсом валют, встановленим Товариством, у разі відмови надає адресу Відділення в якому Переказ може бути доступний до виплати у зазначених валютах. Курс валют Товариством зазначається до моменту виконання Платіжної операції в Попередній ПІ.
- Western Union – Виплата Переказів в доларах США, євро або гривні. При виплаті Переказу, у разі відсутності у Відділенні валюти в доларах США або євро, Товариство пропонує Користувачу звернутись до іншого Відділення, в якому Переказ може бути доступний до виплати у зазначених валютах.

2.5. **Строк Переказу:** Переказ доступний для отримання Одержувачем негайно;

2.6. **Термін дії Переказу:**

Western Union та MoneyGram: відповідно до правил МПС, для Користувачів з дати відправлення Переказу до 90 днів (включно). Якщо протягом зазначеного періоду Отримувач не звертається до відповідного Відділення для отримання суми Переказу, Переказ архівується в базі даних Платіжної системи; Якщо відправник Переказу знаходиться за межами України та є юридичною особою термін дії Переказу становить 30 днів.

2.7. **Термін зберігання Переказу** – 5 років.

2.8. **Канали надання Послуги:** Відділення, перелік яких наведено в довіднику за посиланням:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VNrAFIPv6P4miVm6Tq\\_nwvatf\\_c256XYx4XOarFcMXU/edit#gid=0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VNrAFIPv6P4miVm6Tq_nwvatf_c256XYx4XOarFcMXU/edit#gid=0);

2.9. **Форма розрахунків за Переказами:**

- Приймання Переказу – готівкова;
- Виплата Переказу – готівкова;

2.10. **Ліміти по Переказах та інші обмеження:**

- за межі України: максимальна сума платіжної операції з приймання Переказу – в еквіваленті 399 999 гривень за курсом НБУ на час ініціювання Переказу в один операційний день.
- в Україні, які надійшли із-за кордону: максимальна сума платіжної операції з приймання Переказу – в еквіваленті до 399 999 гривень за курсом НБУ на день виплати Переказу в один операційний день.



СЕД АТІ Українсько-ІТ-Бізнес  
Наказ з основної діяльності №1868 від 31.07.2023  
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200  
Дійсний з 14.02.2023 11:34:22 по 14.02.2025 11:34:22

- в межах України: максимальна сума платіжної операції з Переказу коштів до 399 999 гривень.

## 2.11. Тарифи:

2.11.1. Тарифи за приймання (ініціювання) Переказу Товариством в MoneyGram визначені на Сайті Товариства за наступним посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua/mizhnarodni-platizhni-systemy>, виплата Переказу Товариством не тарифікується та згідно з Тарифами оплачується відправником.

2.11.2. Виплата Переказу в Western Union не тарифікується та згідно з Тарифами оплачується відправником.

## 2.12. Умови для надання Послуги:

2.12.1. Ініціювання/виплата Переказів згідно з вимогами статті 14 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

2.13. Громадянам РФ під час дії мораторію визначеного в постанові Кабінету Міністрів України, Послуга не надається.

## 2.14. Підстави для відмови в прийнятті ПІ або виплаті Переказу:

2.14.1. Уповноважена особа Товариства вправі відмовити у прийнятті наданої Користувачем ПІ на Переказ або у виплаті Переказу в наступних випадках:

- ненадання Користувачем необхідної інформації та/або документів;
- у випадках, передбачених законодавством з питань фінансового моніторингу;
- не здійснення Користувачем оплати Послуги.

2.15. **Підтвердження надання Послуги:** Послуга вважається наданою в момент завершення здійснення Платіжної операції. Підтвердженням надання Послуги є виданий Користувачу уповноваженою особою Товариства примірник заяви на виплату/відправлення/повернення/анулювання Переказу, яка формується автоматично з програмного забезпечення МПС та інформує про виконану Платіжну операцію та є паперовим касовим документом.

## 2.16. Порядок повернення та відкличність Переказу:

2.16.1. Анулювання Переказу здійснюється в день ініціювання Переказу.

2.16.2. Повернення Переказу здійснюється в будь-який інший день, після дня його ініціювання.

2.16.3. Повернення/анулювання Переказу за ініціативою Платника здійснюється в такому порядку:

- Платник надає уповноваженій особі Відділення Товариства паспорт (Платник – резидент України, крім паспорта громадянина України, може пред'явити інший документ, що посвідчує його особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів);
- Платник повідомляє уповноваженій особі Відділення Товариства КНП (контрольний номер Переказу) або надає примірник заяви на відправлення Переказу, що містить КНП;
- Уповноважена особа Товариства знаходить в програмному забезпеченні МПС Переказ та друкує заяву на повернення/анулювання Переказу;
- Платник перевіряє та підписує заяву на повернення/анулювання Переказу, форма якої передбачена МПС (де зазначено назву МПС та Товариства, назву

СЕД АТ «Укрпошта» IT-Enterprise  
касового документу, суму та валюту Переказу, розмір Комісії, КНП, дату та час  
Наказ з основної діяльності №1868 від 31.07.2023  
Платіжної операції, ПІБ Платника та Отримувача та персональні дані  
Підписувач Ємільянський Ігор Юхимович  
Сертифікат А9288358ЕС0030400000В8132400F474B200  
Дійсний з 14.02.2023 11:34:22 по 14.02.2025 11:34:22



## 2.17. Момент безвідкличності Платіжної інструкції:

2.17.1. Платіжна інструкція є безвідкличною з моменту фактичної виплати Переказу, що підтверджується статусом «виплачений» в програмному забезпеченні МПС. На вимогу Користувача уповноважена особа Товариства знаходить в програмному забезпеченні МПС відповідний Переказ, який знаходиться в статусі «виплачений», про що повідомляє таку особу та в такому випадку ініціювати анулювання/повернення Переказу неможливо.

2.18. Ініціювання та отримання Переказів згідно з правилами Платіжних систем – доступне фізичним особам, що досягли 18 років на момент здійснення Платіжної операції.

2.19. Дата та час кожної Платіжної операції фіксується в програмному забезпеченні МПС.

2.20. Дата та час надання ПІ, її прийняття до виконання та її виконання Товариством визначається в ПІ, роздрукованій уповноваженою особою Товариства.

## 3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ ТА ЦІНА

3.1. Товариство зобов'язується на підставі Договору надати Користувачу Послугу в об'ємі згідно з наданою ним Платіжною інструкцією, на умовах, визначених Договором, згідно з даними Платіжної інструкції, а Користувач зобов'язується виконати визначені в Договорі зобов'язання.

3.2. Ціна Договору дорівнює сумі Комісії, отриманої Товариством.

## 4. УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. Товариство при наданні Послуги здійснює свою діяльність відповідно до чинного законодавства України, в тому числі, але не обмежуючись, Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закон України «Про захист прав споживачів», нормативно-правових актів Національного банку України, правил МПС, та внутрішніми нормативними документами Товариства.

4.2. Технологічний, операційний та інформаційний супровід Послуги забезпечується Товариством та МПС.

4.3. Надання Послуг здійснюється Товариством у встановленому цим Договором порядку з урахування положень правил МПС та за наступних умов:

4.3.1. В Товаристві наявна технічна можливість для надання конкретної Послуги;

4.3.2. Користувачем надано належним чином оформлену ПІ;

4.3.3. Акцептовано умови Публічної пропозиції;

4.3.4. Сума Переказу не перевищує встановлені Товариством ліміти;

4.3.5. Користувачем надано всі необхідні документи для надання Послуги.

## 5. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН

### 5.1. Товариство має право:

5.1.1. Вимагати від Користувача неухильного дотримання умов Публічної пропозиції та оплати Комісії при здійсненні Переказу.

5.1.2. Відмовити Користувачу в здійсненні Переказу на підставах, установлених Публічною пропозицією та/або Законодавством України.

5.1.3. Вносити зміни в Публічну пропозицію (оферту) шляхом її викладення в новій редакції.

Підписувач Переказаний Інструментів Сертифікат 3FAA9288358FEC00304000000B8132400F474B200 МПС на їх офіційний сайт інформацію, пов'язану із незаконною діяльністю Дійсний з 14.02.2023 11:34:22 по 14.02.2025 11:34:22



Користувача, в тому числі у випадках, коли ця інформація складає таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу.

5.1.5. Вимагати від Користувача документи та/або відомості/інформацію, необхідні для виконання вимог законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, валютного законодавства та іншу інформацію чи документи відповідно до вимог чинного законодавства України, умов Договору та внутрішніх документів Товариства.

5.1.6. Відхилити Платіжну операцію в разі відсутності даних про та/або Отримувача та/або недостатності/некоректності інформації, якою повинна супроводжуватися Платіжна операція у випадках, передбачених статтею 14 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

5.1.7. Зупинити здійснення підозрілої, ризикової Платіжної операції, відмовити від її проведення, а також застосувати інші застережні заходи, передбачені внутрішніми документами Товариства.

## 5.2. Товариство зобов'язується:

5.2.1. Надати Послугу Користувачу належним чином та в строки встановлені Публічною пропозицією та у відповідності до вимог діючого законодавства.

5.2.2. Розміщувати Публічну пропозицію, Тарифи на Сайті Товариства, всі редакції за хронологією.

5.2.3. Зберігати інформацію щодо Переказу відповідно до вимог нормативних документів Національного Банку України та Правил МПС.

5.2.4. Надати Користувачу інформацію відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» шляхом надання форми ПІ без КНП.

5.2.5. Не передавати третім особам інформацію про Користувача Послуги без його згоди, крім випадків, визначених законодавством України та/або Договором.

## 5.3. Користувач має право:

5.3.1. За наявності вини Товариства направити Товариству претензію/скаргу щодо якості здійсненого Переказу у строк не пізніше ніж 30 (тридцять) календарних днів з дати надання Послуги із зазначенням всієї інформації, необхідної Товариству для дослідження предмету претензії та наданням копії Платіжної інструкції шляхом її направлення до Товариства за поштовою адресою: вул. Хрещатик 22, м. Київ, 01001. Телефон контактного центру Товариства: 0 800 300 545 безкоштовно по Україні зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України. E-mail: ukrposhta@ukrposhta.ua.

5.3.2. Ініціювати Переказ на умовах Договору.

5.3.3. Звертатися до Товариства за отриманням інформації з питань Переказу, у т.ч. шляхом звернення в телефонному режимі на лінію підтримки Товариства за номером 0 800 300 545 (з 08.00. до 20.00 щоденно)

5.3.4. Відкликати надану Товариству Платіжну інструкцію в випадках та порядку визначеному в Договорі, шляхом ініціювання повернення/анулювання Переказу.

5.3.5. Запросити у Товариства Публічну пропозицію, Тарифи на паперовому носії.

5.3.6. На захист прав щодо власних персональних даних в обсязі визначеному у Законі України «Про захист персональних даних».

## 5.4. Користувач зобов'язується:

5.4.1. Засвідчити повному обсязі до моменту Акцепту Договору ознайомитися з умовами Договору, Тарифами та Попередньої ПІ.  
Дійсний з 14.02.2023 11:34:22 по 14.02.2025 11:34:22



- 5.4.2. При ініціюванні переказу коштів дотримуватись вимог чинного законодавства України та умов цього Договору.
- 5.4.3. Здійснювати оплату Послуги згідно з Тарифами Платіжних систем та у порядку, визначеному Товариством.
- 5.4.4. Зберігати Квитанцію та заяву на відправлення Переказу до моменту отримання Переказу Отримувачем.
- 5.4.5. Не ініціювати Переказ, якщо він пов'язаний зі здійсненням підприємницької діяльності або незалежної професійної діяльності.
- 5.4.6. Ознайомлюватися з інструкціями/інформацією, що містяться на Сайті Товариства та чітко їх виконувати.
- 5.4.7. Не здійснювати операції, пов'язані з легалізацією злочинних доходів, що містять відповідно до нормативних актів Національного банку України ознаки сумнівних операцій.
- 5.4.8. Надати для здійснення операції достовірні дані та, у випадках, визначених законодавством України, відповідні документи, що запитуються уповноваженою особою Відділення при здійсненні Платіжної операції.
- 5.4.9. Надати документи та/або відомості/інформацію, необхідні для виконання вимог законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, валютного законодавства та іншу інформацію чи документи відповідно до вимог чинного законодавства України, умов Договору та внутрішніх документів Товариства.
- 5.4.10. При здійсненні операцій з переказу коштів використовувати виключно власні ідентифікаційні дані та власний номер телефону.

## 6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 6.1. Сторони несуть відповідальність відповідно до вимог чинного законодавства України.
- 6.2. Товариство не несе відповідальність при наданні Послуги за дії інших учасників МПС, Технологічних операторів, які їх обслуговують, внаслідок яких Платнику або Отримувачу нанесено збитки.
- 6.3. Товариство не відповідає за правильність заповнення Платником фінансових та інших реквізитів Отримувача.

## 7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

- 7.1. Будь-який спір, що виникає в рамках дії цього Договору, вирішується згідно з чинним законодавством України.
- 7.2. Скарги та/або претензії Користувача, що можуть виникнути в рамках дії цього Договору та оформлені в письмовій формі, будуть розглянуті Товариством за умови наявності підстав для цього згідно з умовами Договору, у позасудовому порядку.
- 7.3. Товариством також будуть вчинені всі необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії Користувача, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою та підтвердженою відповідними доказами, згідно із законодавством України.
- 7.4. Всі нерегульовані спори, які виникають при виконанні даного Договору, припиненні, зміні, визнанні недійсним повністю або частково, або у зв'язку з ним, або впливають з нього, підлягають розгляду у судах відповідно до чинного законодавства України.



СЕД АТ «Укрпошта» IT-Enterprise

Наказ з основної діяльності №1868 від 14.02.2023

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200

Дійсний з 14.02.2023 11:34:22 по 14.02.2025 11:34:22

8 ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за несвоєчасне або неналежне виконання зобов'язань, взятих за цим Договором, якщо невиконання є наслідком обставин надзвичайного характеру, виникнення яких не пов'язано з волевиявленням сторони Договору, такого як військові дії, війна, страйки, безлад, аварії, стихійне лихо, зміни в законодавстві України, а також інші обставини надзвичайного характеру, які виникли після укладення цього Договору та безпосередньо впливають на виконання умов цього Договору та які Сторони не могли передбачити або попередити розумними діями. Про наявність таких обставин товариство розміщує інформацію на Сайті Товариства.

8.2. У всьому, що не передбачено цим Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.

8.3. Шляхом акцепту цього Договору Користувач підтверджує:

8.3.1. ознайомлення з інформацією, зазначеною в статті 30 Закону України «Про Платіжні послуги».

8.3.2. ознайомлення з умовами «Політики загальних засад обробки персональних даних» АТ «Укрпошта», що затверджене Товариством та розміщене на Офіційному Сайті Товариства та погоджується з умовами зазначеного Положення.

8.4. Послуга надається Товариством тільки на території України, що підконтрольна органам державної влади України.

8.5. Сторони на підставі ст. 6, ст. 207, ст. 627 Цивільного кодексу України домовились, що підписання цього Договору (в т.ч. запропонованих змін, наступних редакцій) зі сторони Товариства може здійснюватися уповноваженою особою Товариства з використанням кваліфікованого електронного підпису.

## 9. РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ ТОВАРИСТВА:

### АТ «УКРПОШТА»

Ідентифікаційний код ЄДРПОУ: 21560045  
Юридична адреса: 01001, місто Київ, вул. Хрещатик, будинок 22,  
Тел. 0 800 300 545  
E-mail: [ukrposhta@ukrposhta.ua](mailto:ukrposhta@ukrposhta.ua)  
Сайт Товариства: <https://www.ukrposhta.ua/ua>

Генеральний директор

Ігор СМІЛЯНСЬКИЙ



СЕД АТ «Укрпошта» IT-Enterprise  
Наказ з основної діяльності №1868 від 31.07.2023  
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200  
Дійсний з 14.02.2023 11:34:22 по 14.02.2025 11:34:22