

ПОРЯДОК **надання послуги «Масовий кур'єрський забір або доставка»**

1. Загальні положення

1.1. Порядок надання послуги «Масовий кур'єрський забір або доставка» (далі – Порядок) визначає загальні вимоги до надання структурними підрозділами АТ «Укрпошта» (далі – Товариство) послуги «Масовий кур'єрський забір або доставка», в тому числі порядок її замовлення та скасування користувачами, терміни виконання, а також особливості приймання та вручення поштових та інших відправлень, які пересилаються з послугою «Масовий кур'єрський забір або доставка» (далі – Послуга).

1.2. Дія цього Порядку поширюється на всі структурні підрозділи Товариства, які в межах функціональних обов'язків задіяні в процесі надання кур'єрських послуг та послуг з пересилання поштових та інших відправлень, а також користувачів послуг поштового зв'язку, які замовляють Послугу.

1.3. Терміни та скорочення у цьому Порядку вживаються у таких значеннях:

Відправлення – поштові та інші відправлення, послуги з пересилання яких надає Товариство (окрім простих поштових відправлень, які приймаються для пересилання без видачі розрахункового документа та доставляються/вручаються без розписки).

Центр кур'єрської доставки (далі – ЦКД) – структурний підрозділ Товариства, задіяний у єдиному виробничо-технологічному процесі з пересилання Відправлень (доставки Рекламної продукції). Координує процес надання кур'єрських послуг у Товаристві, у тому числі здійснює приймання Відправлень, Рекламної продукції у відправника та/або їх вручення (доставку) адресату, поза межами об'єкту поштового зв'язку.

Кур'єр – працівник Товариства, який в межах функціональних обов'язків здійснює приймання та/або вручення (доставку) Відправлень, Рекламної продукції поза межами об'єкту поштового зв'язку.

Масовий кур'єрський забір – виробнича операція, яка передбачає прибуття Кур'єра за адресою відправника для послідовного приймання Відправлень, Рекламної продукції.

Масова кур'єрська доставка – виробнича операція, яка передбачає доставку Відправлень, Рекламної продукції Кур'єром за адресою адресата з послідовним врученням.

Рекламна продукція – рекламна та/або інформаційна продукція, інформаційні матеріали.

1.3.1. Інші терміни та скорочення, у цьому Порядку, вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про поштовий зв'язок», Правилах надання послуг поштового зв'язку, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 05 березня 2009 року № 270 (зі змінами), інших актах законодавства та внутрішніх нормативних документах Товариства, які регулюють питання пересилання поштових та інших видів відправлень.

1.4. Послуга надається в м. Києві, у тому числі у населених пунктах приміської зони в радіусі до 10 км. та інших містах, окрім тимчасово окупованих та тих, на яких органи державної влади України тимчасово не здійснюють свої повноваження.

1.5. У містах, в яких на дату замовлення Послуги відсутній ЦКД - Послуга із використанням автомобільних транспортних засобів надається тільки у разі наявності такої технічної можливості.

1.6. Завантаження/вивантаження Відправлень (Рекламної продукції) до (з) автомобільних(ого) транспортних(ого) засобів(у) (фургон) здійснюється Кур'єром.

1.7. Приймання (забір) та/або вручення (доставка) Відправлень (Рекламної продукції) здійснюється виключно на 1 (першому) поверсі будівлі, якщо Послуга надається із використанням автомобільних транспортних засобів.

1.8. З урахуванням економічної доцільності, на підставі окремого письмового договору з відправником на пересилання Відправлень або доставку Рекламної продукції, Послуга може надаватися Товариством в населених пунктах, в радіусі понад 10 км. від адміністративної межі відповідного міста. У такому випадку, завантаження/вивантаження Відправлень (Рекламної продукції) до (з) автомобільних(ого) транспортних(ого) засобів(у) (фургон) здійснюється Клієнтом.

1.9. Максимальна загальна маса Відправлень, Рекламної продукції при замовленні Послуги із використанням автомобільних транспортних засобів, становить 5 000 кг.

1.10.1. З урахуванням економічної доцільності та прогнозованих відправником об'ємів (кількості) Відправлень, Рекламної продукції, максимальна маса може бути збільшена, за умови наявності такої технічної можливості, за попереднім погодженням з департаментом кур'єрської доставки Товариства.

1.10.2. Якщо загальна маса Відправлень, Рекламної продукції не перевищує 7 кг., Послуга може надаватись без використання автомобільних транспортних засобів.

1.10. Мінімальна кількість Відправлень, при замовленні Послуги, становить 10 одиниць.

1.11. Мінімальна кількість Рекламної продукції при замовленні Послуги становить 10 000 примірників.

1.12. Вартість Послуги визначається за відповідними тарифами, які є діючими на момент замовлення Послуги. Тарифи затверджуються наказом Товариства та розміщуються на корпоративному веб – сайті Товариства за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/taryfy-masovyyi-kurierskyi-zabir-abo-dostavka>.

1.13. Контроль за наданням Послуги здійснює ЦКД.

2. Порядок замовлення та надання послуги

2.1. Відправник або адресат (за текстом Порядку - Клієнт) може замовити Послугу через корпоративний веб-сайт Товариства за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua>, «Контакт – центр» Товариства або через ЦКД.

2.1.1. Замовлення Послуги через корпоративний веб-сайт Товариства здійснюється шляхом заповнення відповідної форми замовлення в електронному вигляді; замовлення Послуги через «Контакт – центр» Товариства та ЦКД здійснюється у телефонному режимі, за номерами телефонів розміщеними на корпоративному веб-сайті Товариства.

2.2. Протягом 1 (однієї) години, після оформлення замовлення Послуги Клієнтом, працівник ЦКД у телефонному режимі узгоджує з Клієнтом час надання (виконання) Послуги, та одночасно отримує у Клієнта наступну інформацію:

1) Вид Послуги: Масовий кур'єрський забір або Масова кур'єрська доставка.

2) Поштова адреса приймання (забору) та/або вручення (доставки):

найменування населеного пункту, району, області; найменування вулиці (проспекту,

бульвару, провулку тощо); номер будинку, офісу/квартири; у разі наявності: під'їзд, поверх; найменування відправника та адресата (одержувача). Для фізичних осіб - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), для юридичних осіб (суб'єктів господарювання) - повне найменування підприємства, установи, організації, якщо відомо - ім'я та прізвище адресата.

- 3) Контактний номер телефону відправника/адресата (одержувача).
- 4) Кількість Відправлень (Рекламної продукції).
- 5) Орієнтовна загальна маса Відправлень (Рекламної продукції).
- 6) Перелік Відправлень, які необхідно доставити (вручити) (їх місцезнаходження) – у випадку замовлення Масової кур'єрської доставки.

2.3. У разі, якщо орієнтовна загальна маса Відправлень (Рекламної продукції) не перевищує 7 кг., працівник ЦКД може передати замовлення на Послугу до виконання об'єкту поштового зв'язку, до зони обслуговування якого належить поштова адреса зазначена Клієнтом.

2.4. У разі, якщо Клієнт відмовився від надання ЦКД інформації передбаченої пунктом 2.2. цього розділу, замовлення на Послугу скасовується, про що працівник ЦКД відразу повідомляє Клієнту, у телефонному режимі.

2.5. Замовлення на Послугу, яке надійшло до 12.00 години робочого дня, виконується в той самий день, автомобільним транспортним засобом, вантажопідємністю до 400 кг, не пізніше 18.00 години. Час виконання замовлення попередньо погоджується працівником ЦКД з Клієнтом у телефонному режимі. Якщо загальна маса Відправлень (Рекламної продукції) при приманні (заборі) та/або врученні (доставці) становить понад 400 кг, Послуга надається на наступний день.

Замовлення на Послугу, які надійшли після 12.00 години робочого дня, виконуються на наступний робочий день, за попереднім погодженням з Клієнтом, у такі проміжки часу: з 09.00 до 12.00; або з 12.00 до 15.00; або з 15.00 до 18.00.

2.6. Приймання (забір) та/або вручення (доставка) Відправлень (Рекламної продукції) Кур'єром за вказаною Клієнтом у замовленні на Послугу адресою здійснюється у відповідності до вимог внутрішніх нормативних документів Товариства, які регламентують питання пересилання Відправлень, а також умов відповідних письмових договорів з Клієнтами.

За результатами надання Послуги, Клієнту видається розрахунковий документ (розрахунковий чек, квитанція ф.1), який підтверджує надання Послуги.

2.7. Кур'єр, після виконання замовлення (повернення автомобільного транспортного засобу з маршруту), звітує керівнику ЦКД про надання Послуги шляхом здавання реєстру виконаних замовлень, прийнятих Відправлень (Рекламної продукції) та інших супровідних документів.

2.8. Маршрут руху автомобільного транспортного засобу з Кур'єром визначається керівником ЦКД або іншим працівником, який тимчасово виконує його обов'язки.

3. Особливості замовлення та надання Послуги в населених пунктах, в яких наявні ЦКД

3.1. Департамент кур'єрської доставки Товариства визначає та доводить до відома працівників ЦКД перелік населених пунктів, які можуть надавати Послугу із використанням автомобільних транспортних засобів та перелік відповідальних працівників та їх контактні

дані (далі – Перелік).

3.2. Маршрут руху автомобільного транспортного засобу з Кур'єром визначається відповідальним працівником визначеним у Переліку, або працівником, який тимчасово виконує його обов'язки.

3.3. Замовлення на Послугу із використанням автомобільних транспортних засобів, у зв'язку з відсутністю технічної можливості, може бути скасоване працівником ЦКД, про що Клієнта інформують у телефонному режимі після отримання відповідного замовлення.

3.4. Замовлення на Послугу, без використання автомобільних транспортних засобів, передаються ЦКД відповідному об'єкту поштового зв'язку, до зони обслуговування якого належить поштова адреса, вказана Клієнтом та виконуються не пізніше наступного робочого дня.

4. Права, обов'язки та відповідальність

4.1. До прибуття Кур'єра в узгоджений з Клієнтом час для здійснення приймання (забору) Відправлень (Рекламної продукції) відправник повинен підготувати всі Відправлення (Рекламну продукцію) та відповідні супровідні документи.

Час перебування Кур'єра за адресою (офісі, квартирі, іншому приміщенні) Клієнта для приймання (забору) Відправлень (Рекламної продукції) становити не більше 1 (однієї) години.

4.2. Клієнт має право скасувати замовлення на Послугу, не пізніше ніж за 2 (дві) години до узгодженого часу виконання Послуги. У такому разі, оплата за Послугу не стягується з Клієнта.

4.3. Клієнт несе відповідальність за достовірність наданої ним інформації згідно з пунктом 2.2. розділу 2 цього Порядку.

У разі надання Клієнтом недостовірної інформації, під час замовлення Послуги, Товариство не несе відповідальність за своєчасність та якість надання Послуги. При цьому якщо надання такої недостовірної інформації призвело до збитків (додаткових витрат) Товариства, Клієнт відшкодовує всі пов'язані з цим збитки у разі отримання відповідної вимоги Товариства.

4.4. За невиконання чи неналежне виконання Послуги, Товариство несе відповідальність згідно із законодавством України.

Порядок підготовлено управлінням адресної доставки, начальник управління Олексій МОРОЗ