

ПОРЯДОК
надання послуги «Кур'єрська доставка»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок надання послуги «Кур'єрська доставка» (далі – Порядок) визначає загальний порядок та умови надання АТ «Укрпошта» послуги «Кур'єрська доставка», а також порядок оформлення замовлення та процедуру здійснення адресної доставки та адресного забору реєстрованих відправлень (далі – Послуга).

1.2. Цей Порядок розроблено у відповідності до вимог Закону України «Про поштовий зв'язок» (далі – Закон), Правил надання послуг поштового зв'язку, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 05.03.2009 № 270 (зі змінами) (далі – Правила), а також внутрішніх нормативних та розпорядчих документів АТ «Укрпошта», які регулюють питання пересилання поштових та інших відправлень.

1.3. Дія цього Порядку поширюється на працівників структурних підрозділів АТ «Укрпошта», які задіяні в технологічному процесі надання кур'єрських послуг та послуг з пересилання поштових та інших відправлень, а також користувачів, які замовляють Послугу.

1.4. Послуга є супутньою та замовляється як додатковий сервіс до послуг з пересилання реєстрованих відправлень.

1.5. Послуга передбачає здійснення АТ «Укрпошта» адресного забору або адресної доставки реєстрованих відправлень в межах України, окрім тимчасово окупованих територій та територій, на яких органи державної влади України тимчасово не здійснюють свої повноваження.

1.6. Відправлення з Послугою не приймаються до пересилання на адреси кримінально-виконавчих установ, спеціальних виховних установ, слідчих ізоляторів, військових частин, «до запитання» (до відділення), абонементних поштових скриньок.

1.7. Вимоги до відправлень, зокрема щодо вмісту, упакування, ваги та габаритів, нормативних строків їх пересилання тощо визначені у законодавстві України та внутрішніх нормативних документах АТ «Укрпошта» та розміщені на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua>.

1.8. У цьому Порядку терміни та скорочення вживаються у таких значеннях:

адресна доставка - доставка відправлення за адресою одержувача;

адресний забір – приймання відправлення у приміщенні відправника;

API (англ. Application Programming Interface) – набір функцій та інструментів, що надаються додатком чи операційною системою для використання у зовнішніх програмних продуктах. Порядок роботи користувачів послуг АТ «Укрпошта» з прикладним програмним інтерфейсом (API) та особистим кабінетом розміщується на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: www.ukrposhta.ua;

ВВ – вантажне відділення;

відділення - відділення поштового зв'язку;

відправлення – реєстровані відправлення (у т.ч. міжнародні);

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

ДЕПО віртуальне (ДЕПО) - підрозділ, призначений для оброблення та перевантаження всіх видів пошти, товарів народного споживання та товарів для пошти на внутрішньорегіональні та/або міські маршрути для відділень поштового зв'язку/вантажних відділень з дотриманням затверджених нормативних строків та згідно з розкладами руху поштового транспорту;

диспетчер – працівник АТ «Укрпошта», який здійснює приймання та обробку замовлень на Послугу та виклик кур'єра;

електронна база замовлень – автоматизована система АТ «Укрпошта», в якій здійснюється обробка замовлень на Послугу;

клієнт – користувач послуг поштового зв'язку, який замовляє Послугу;

кур'єр – працівник АТ «Укрпошта», який в межах функціональних обов'язків здійснює адресний забір або адресну доставку реєстрованих відправлень поза межами об'єкту поштового зв'язку (далі – ОПЗ);

мобільний застосунок – програмне забезпечення АТ «Укрпошта» для замовлення Послуги;

особистий кабінет - веб-сервіс, розміщений на веб сайті АТ «Укрпошта» за посиланням www.ukrposhta.ua, захищений паролем, на якому після реєстрації зберігається вся інформація про клієнта, необхідна під час оформлення Послуги;

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

сайт – інформаційний ресурс АТ «Укрпошта», що розташований в мережі інтернет за посиланням: <http://ukrposhta.ua>;

склад (як тип доставки) – приміщення ОПЗ, в якому здійснюється приймання або вручення відправлень;

Центр кур'єрської доставки (далі – ЦКД) – структурний підрозділ АТ «Укрпошта», який координує процес надання Послуги.

1.9. Інші терміни та скорочення у цьому Порядку вживаються у значеннях наведених у Законі, Правилах, інших актах законодавства та внутрішніх нормативних документах АТ «Укрпошта», які регулюють питання пересилання поштових та інших відправлень.

1.10. Зразки та форми бланків, які використовуються АТ «Укрпошта» при наданні Послуги та зазначені у цьому Порядку затверджуються окремими наказами АТ «Укрпошта» та розміщуються на сайті за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua>.

1.11. Послуга КД надається у таких форматах:

«двері-двері» - передбачає приймання відправлення у приміщенні відправника та його доставку за адресою одержувача;

«склад-двері» - передбачає приймання відправлення у приміщенні ОПЗ та його доставку за адресою одержувача;

«двері-склад» - передбачає приймання відправлення у приміщенні відправника та його доставку до приміщення ОПЗ, де здійснюватиметься вручення одержувачу.

1.12. Адміністративна територія та види відправлень, до яких може замовлятися Послуга:

№ з/п	Вид відправлення	Населений пункт	Адресний забір	Адресна доставка
1.	Відправлення «Укрпошта Експрес»; відправлення «Укрпошта Документи»; відправлення «Укрпошта Стандарт» (внутрішні посилки без оголошеної цінності масою до 10 кілограм, посилки без оголошеної цінності масою понад 10 кілограм та посилки з оголошеною цінністю); міжнародні відправлення**	Населені пункти в зоні обслуговування ЦКД	+	+
		Населені пункти, які не обслуговуються ЦКД	-*	+
		Населені пункти в зоні обслуговування пересувних відділень	-*	+
2.	Великогабаритні або великовагові відправлення	Населені пункти в зоні обслуговування ЦКД	+	+
		Міста	-*	-*
		Селища, села	-	-
		Населені пункти в зоні обслуговування пересувних відділень	-	-
3.	Реєстровані відправлення без оголошеної цінності (рекомендовані), у тому числі міжнародні	Усі населені пункти	-*	-**

1.13. Перелік населених пунктів, які обслуговуються ЦКД визначений на сайті за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua> у розділі «Послуги» - «Кур'єрська доставка».

1.14. ОПЗ, які здійснюють надання Послуги:

Тип населеного пункту	ОПЗ, відповідальний за надання Послуги КД
Населені пункти в зоні обслуговування ЦКД	ЦКД

* на підставі окремого письмового договору з АТ «Укрпошта» (далі – Договір);

** приймаються до пересилання без замовлення Послуги КД та доставляються адресату (одержувачу) відповідно до вимог Правил.

Населені пункти, які не обслуговуються ЦКД	Відділення зони обслуговування	виключно адресна доставка відправлень масою до 2 кг, якщо інше не передбачено умовами Договору
	Пересувні відділення	виключно адресна доставка відправлень масою до 30 кг (об'єм не перевищує 80 000 см ³ ., а розмір однієї сторони не перевищує 120 см.), якщо інше не передбачено умовами Договору

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ЗАМОВЛЕННЯ

2.1. Замовлення на Послугу КД здійснюється:

2.1.1. для формату «склад-двері» – відправником безпосередньо під час приймання відправлення у приміщенні ОПЗ. Адресна доставка такого відправлення буде здійснена кур'єром після його надходження до ОПЗ;

2.1.2. для формату «двері-двері», «двері-склад» – відправником шляхом виклику кур'єра на адресу відправника для адресного забору відправлень.

2.2. Замовлення на виклик кур'єра можуть здійснити:

2.2.1. фізичні особи;

2.2.2. юридичні особи та фізичні особи - підприємці, за умови наявності письмового Договору з АТ «Укрпошта».

2.3. Замовлення на виклик кур'єра здійснюється одним із наведених способів:

2.3.1. за номером телефону структурного підрозділу АТ «Укрпошта», який здійснює обробку телефонних дзвінків від клієнтів (далі - Контакт-центр): для фізичних осіб: 0800 300 545; для юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців: 067 400 3 400; 050 100 34 14. Час приймання дзвінків – з 8:00 до 22:00 години;

2.3.2. через сайт АТ «Укрпошта» за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua> у розділі «Послуги» – «Кур'єрська доставка» – «Виклик кур'єра»);

2.3.3. через мобільний застосунок;

2.3.4. через особистий кабінет;

2.3.5. через API.

2.4. Для оформлення замовлення на Послугу, клієнтом зазначається: власне ім'я та прізвище або найменування юридичної особи, фізичної особи – підприємця, номер укладеного Договору з АТ «Укрпошта» та ОПЗ для приймання відправлень; мобільний номер телефону контактної особи; поштовий індекс адреси забору або доставки; адреса забору або доставки відправлення; вид відправлення; кількість відправлень (для адресного забору); загальна вага відправлень (для адресного забору); додаткова інформація (під'їзд, код під'їзду, режим роботи тощо); очікувана дата та час адресного забору або адресної доставки.

2.4.1. Після успішного оформлення замовлення через сайт, мобільний застосунок, особистий кабінет, API, клієнту відображається номер замовлення.

2.4.2. У разі оформлення замовлення через Контакт-центр АТ «Укрпошта», номер замовлення повідомляється клієнту у телефонному режимі працівником АТ «Укрпошта».

2.5. Усі замовлення на виклик кур'єра автоматично розподіляються на відповідний ЦКД та зберігаються в електронній базі замовлень.

2.6. Після надходження замовлення до електронної бази замовлень, диспетчер не пізніше ніж протягом 30 хвилин після його надходження, телефонує клієнту для уточнення даних та узгодження часу прибуття кур'єра. Опрацювання замовлень від клієнтів здійснюється в порядку черговості їх надходження.

2.6.1. У разі якщо впродовж 1 (однієї) години після оформлення замовлення клієнту не надано зворотній зв'язок від диспетчера, клієнт може звернутись за телефоном Контакт-центру для отримання необхідних роз'яснень.

У разі якщо Послуга оплачується за безготівковим розрахунком, диспетчер перевіряє умови оплати згідно з умовами Договору: попередня оплата або оплата за фактом надання Послуги. У разі співпраці з клієнтом на умовах попередньої оплати, диспетчер перевіряє також наявність коштів клієнта (авансового платежу) на рахунку АТ «Укрпошта» достатніх для надання Послуги.

2.7. Замовлення, які оформлені клієнтами у робочі дні, після 18:00 години та у вихідні дні, після 15:00 години обробляються диспетчером наступного робочого дня в термін до 10:00 години.

2.8. Усі замовлення, які надійшли до електронної бази замовлень за попередній робочий день, передаються для виконання кур'єру на початку його зміни наступного робочого дня.

2.9. Інформація про замовлення, що надійшли до 12:00 години поточного робочого дня, передаються для виконання кур'єру засобами зв'язку і виконуються по шляху проходження маршруту.

2.10. Замовлення, які надійшли після 12:00 години робочого дня, виконуються кур'єром на наступний робочий день, за попереднім погодженням з клієнтом.

2.11. Адресний забір відправлень за Послугою здійснюється у робочі дні: з 09:00 до 18:00 години, у такі часові інтервали:

з 9:00 – 12:00, якщо замовлення оформлено до 18.00 години попереднього робочого дня;

з 12:00 – 18:00, якщо замовлення оформлено до 12.00 години поточного робочого дня.

Усі відправлення, забрані в клієнтів у зазначений часовий інтервал, в цей день обробляються та передаються на найближчі магістральні, внутрішньорегіональні або міські поштові маршрути.

2.12. Адресний забір або адресна доставка відправлень за Послугою у вихідні або неробочі дні здійснюється згідно із режимом роботи ЦКД.

3. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ АДРЕСНОГО ЗАБОРУ ВІДПРАВЛЕНЬ.

3.1. Вимоги до адресного забору відправлень.

3.1.1. Час перебування кур'єра за адресою відправника (офісі, квартирі, іншому приміщенні) для приймання відправлень не повинен перевищувати 15 (п'ятнадцять) хвилин.

3.1.2. В адресі відправника і адресата, що зазначаються у супровідній адресі, обов'язково повинні бути зазначені:

найменування та повна адреса відправника;

найменування та повна адреса адресата;

індекси ОПЗ в зоні обслуговування яких знаходяться адреси відправника та адресата (згідно з інформацією на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <https://index.ukrposhta.ua/find-post-index>);

номери мобільних телефонів відправника і адресата (за відсутності мобільного допускається стаціонарний);

власне ім'я, прізвище та мобільний номер телефону контактної особи (при прийманні відправлень на адреси юридичних осіб або фізичних осіб - підприємців);

3.1.3. У разі відсутності або несправному стані ліфту, адресний забір здійснюється виключно до 5 (п'ятого) поверху будинку.

3.1.4. Відправник подає відправлення з прикріпленим до нього бланком супровідної адреси, що формується та роздруковується через особистий кабінет на сайті АТ «Укрпошта» або через API.

3.1.5. При здійсненні адресного забору від 5 (п'яти) відправлень відправник подає кур'єру 2 (два) примірники списку ф.103.

3.2. Процес адресного забору відправлень.

3.2.1. За 15 (п'ятнадцять) хвилин до прибуття на адресу, зазначену клієнтом для здійснення адресного забору, кур'єр телефонує відправнику та інформує про очікуваний час прибуття.

3.2.2. Якщо впродовж 15 (п'ятнадцяти) хвилин після приїзду, кур'єру не надано сформоване відправлення та список ф.103 (у разі необхідності), кур'єр погоджує з відправником перенесення часу здійснення адресного забору або відправник оформлює нове замовлення на адресний забір на іншу дату.

3.2.3. При прийманні відправлення кур'єр:

перевіряє правильність упакування відправлення, відсутність доступу до вкладення, цілісність упаковки;

перевіряє правильність заповнення супровідної адреси, наявність номера телефону одержувача та відправника;

перевіряє відповідність вкладення відправлення та його опису, у разі якщо відправлення подається для пересилання з описом вкладення;

отримує від відправника документ, що підтверджує вартість вкладення, який вкладається у відправлення, у разі якщо оголошена цінність відправлення перевищує суму в розмірі 15 (п'ятнадцять) тис. гривень;

вимірює довжину, ширину та висоту відправлення;

зважує відправлення на вагах (з точністю до десяти грамів) та звіряє з інформацією, що зазначена на супровідній адресі;

повідомляє відправника про підсумкову вартість послуги адресного забору;

проводить розрахунок з відправником та видає розрахунковий документ (фіскальний касовий чек, розрахункова квитанція), який підтверджує надання послуги, якщо інше не передбачено письмовим Договором;

завантажує відправлення у автомобіль. Якщо загальна маса відправлень за однією адресою перевищує 30 (тридцять) кілограм відправник самостійно завантажує відправлення в кузов автомобіля, якщо інше не передбачено письмовим Договором.

3.2.4. В залежності від умов Договору, згруповані відправлення приймаються кур'єром у відправника загальною кількістю за списком ф.103 або іншому документу визначеному Договором у 3 (трьох) примірниках, на яких кур'єр вчиняє підпис (один примірник залишається клієнту, другий примірник передається кур'єром разом з відправленнями та списками ф.103 до ОПЗ місця приймання, третій примірник залишається у ЦКД).

У разі якщо приймання відправлень буде здійснюватися в ОПЗ, відправник формує зазначені вище документи у 2 (двох) примірниках.

3.2.5. Інформація про прийнятті кур'єром відправлення вводиться працівником ОПЗ в автоматизовану систему АТ «Укрпошта» в день здійснення адресного забору.

3.2.6. Після повернення з маршруту, кур'єр здає працівнику ОПЗ прийнятті у клієнта відправлення та списки ф.103 (у разі наявності), а також грошові кошти, отримані від клієнта.

3.2.7. У разі якщо це передбачено умовами Договору, кур'єр в цей же день може здавати прийнятті відправлення разом із списком ф.103 (у разі наявності) до ВВ, відділень, логістичних центрів (терміналів), ДЕПО приписаними до цього списку ф.103 (у разі наявності) або до іншого документа визначеного Договором, загальною кількістю. Можливість передачі відправлень кур'єром до ВВ, відділень, логістичних центрів (терміналів), Депо узгоджується між структурними підрозділами АТ «Укрпошта» за напрямом розвитку бізнесу та напрямом операційної діяльності до підписання такого Договору і залежить від обсягів відправлень клієнта.

4. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ АДРЕСНОЇ ДОСТАВКИ ВІДПРАВЛЕНЬ

4.1. Вимоги до адресної доставки відправлення

4.1.1. Час перебування кур'єра за адресою доставки (офісі, квартирі, іншому приміщенні) для вручення відправлення не повинен перевищувати 15 (п'ятнадцять) хвилин.

4.1.2. Відправлення доставляються кур'єром безпосередньо до дверей адресата (квартири, офісу) з підйомом на поверх за додаткову плату відповідно до тарифів, затверджених АТ «Укрпошта» у разі, якщо:

загальна маса одного або групи відправлень (від одного чи декількох відправників) на одну адресу не перевищує 30 (тридцять) кілограм;

найдовша сторона відправлення не перевищує 120 (сто двадцять) сантиметрів, якщо інше не передбачено письмовим Договором.

У разі відсутності або несправного стану ліфту у будівлі, відправлення доставляються виключно до 5 (п'ятого) поверху будинку за додаткову плату відповідно до тарифів, затверджених АТ «Укрпошта» та розміщених на сайті.

4.1.3. Відправлення загальною масою понад 30 (тридцять) кілограм та/або найдовша сторона якого перевищує 120 (сто двадцять) сантиметрів доставляються до під'їзду будинку, будівлі складу, офісу.

Адресат повинен забезпечити безперешкодний під'їзд автомобіля АТ «Укрпошта» до місця доставки відправлень та самостійно розвантажити відправлення з кузова автомобіля.

4.1.4. Відправлення, які надійшли до ЦКД та відділень, яким передані функції з оброблення пошти ЦКД, з сортувального центру до 13:00 години, доставляються клієнтам в цей же день, після 13:00 години – на наступний робочий день.

4.1.5. Відправлення, визначені п.1.12. цього Порядку з адресною доставкою, які надійшли до відділень зони обслуговування, доставляються в пріоритетному порядку, але не пізніше 3 (трьох) робочих днів такого відділення з дня надходження.

4.1.6. Адресна доставка відправлень з неповним або з незрозумілим адресуванням, а також ті, на яких не зазначено номер телефону адресата (зазначено некоректно) не здійснюється.

З відправником у телефонному режимі з'ясовуються дані, які необхідні для адресної доставки. У разі відсутності у відправника додаткової інформації щодо адресата, такі відправлення не пізніше наступного робочого дня з відміткою на адресному ярлику щодо причин досилання, досилаються ЦКД до відділення, що обслуговує адресу одержувача, для подальшого вручення або, за погодженням з відправником, повертаються відправнику, за зворотною адресою.

4.1.7. Відправлення, які мають ознаки, що вказують на пошкодження оболонки, вкладення, наявності доступу, видаються для адресної доставки тільки після складання працівниками ОПЗ, Акту порушень (ф.51), за формою визначеною АТ «Укрпошта» (далі – акт ф. 51).

4.1.8. У населених пунктах, де відповідальним підрозділом за адресну доставку є відділення, безпосередньо до дверей адресата (квартири, офісу, іншого приміщення) з підйомом на поверх за додаткову плату відповідно до тарифів, затверджених АТ «Укрпошта» доставляються відправлення масою до 2 (двох) кілограм максимальна сторона якого не перевищує 70 (сімдесят) сантиметрів. У разі якщо максимальна сторона відправлення масою до 2 (двох) кілограм перевищує 70 (сімдесят) сантиметрів, таке відправлення доставляється до під'їзду будинку, будівлі складу, офісу.

4.1.9. Під час вручення відправлення, адресованого фізичній особі, відправлення видається адресату або контактній особі, яка зазначена на супровідній адресі, при пред'явленні документу, що посвідчує особу, вичерпний перелік таких документів зазначений у Законі України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» (далі - документи, що посвідчують особу).

У разі, якщо адресат уповноважив на одержання відправлення іншу особу, пред'являється довіреність, яка має бути засвідчена в установленому законодавством порядку і документ, який посвідчує уповноважену особу.

Документи, що посвідчують особу, можуть бути пред'явлені в електронному вигляді з використанням мобільного застосунку «Дія» згідно з вимогами діючого законодавства.

4.1.10. Відправлення адресоване фізичній особі, без оголошеної цінності та відправлення з оголошеною цінністю до 500 (п'ятсот) гривень, в тому числі з післяплатою, може бути вручене повнолітньому члену його сім'ї за умови одночасного пред'явлення:

документа, що посвідчує особу;

документа, що посвідчує родинні зв'язки з адресатом (одержувачем).

Відправлення з післяплатою, сума якої дорівнює сумі оголошеної цінності та не перевищує 5 (п'яти) тисяч гривень, адресоване фізичній особі, вручається адресату або контактній особі без пред'явлення документа, що посвідчує особу.

4.1.11. Відправлення адресоване юридичній особі, фізичній особі підприємцю видається контактній особі, яка зазначена на адресному ярлику за умови пред'явлення документа, що посвідчує особу.

4.1.12. У разі відсутності контактної особи, допускається видача відправлення:

без оголошеної цінності та відправлення з оголошеною цінністю до 500 (п'ятсот) гривень (включно), у т.ч. з післяплатою, працівнику юридичної особи, фізичної особи – підприємця, який перебуває за адресою, зазначеною на адресному ярлику, за умови пред'явлення документа, що посвідчує особу із обов'язковим вказанням на повідомленні ф.22/накладних на вручення відправлень/списку ф.101/реєстрі замовлень власного імені, прізвища, посади та серії (за наявності) і номеру пред'явленого документа, що посвідчує особу;

з оголошеною цінністю понад 500 (п'ятсот) гривень, у т.ч. з післяплатою, представнику юридичної особи, фізичної особи – підприємця, яка уповноважена на одержання пошти, у разі відсутності уповноваженої особи на одержання пошти, відправлення вручається кур'єром керівнику юридичної особи або безпосередньо фізичній особі – підприємцю, якщо інше не передбачено умовами Договору.

При наявності у юридичної особи, фізичної особи – підприємця печатки, її відтиск проставляється на повідомленні ф.22/накладних на вручення відправлень/списку ф.101/реєстрі замовлень.

4.1.13. У разі, якщо сума післяплати:

перевищує 5 (п'ять) тисяч гривень, вручення відправлення здійснюється за умови надання оформлених належним чином копій документу, що посвідчує особу, які містять ідентифікаційні дані одержувача;

дорівнює чи перевищує 30 (тридцять) тисяч гривень, вручення відправлення здійснюється за умови надання оформлених належним чином копій паспорту громадянина України, реєстраційного номеру облікової картки платника податків або сторінкою паспорта громадянина України, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та заповненого опитувальника клієнта.

Копії документів завіряються адресатом (одержувачем) та кур'єром і долучаються до первинних документів.

4.1.14. Якщо на супровідній адресі до відправлення є додаткова відмітка «Зворотна доставка документів», кур'єр повинен попередити адресата (одержувача) про обов'язкове розкриття відправлення, а також про необхідність заповнення документів, які повертаються відправнику відповідно до вимог Порядку надання додаткового сервісу «Зворотна доставка документів», затвердженого наказом АТ «Укрпошта», який розміщено на сайті.

4.1.15. Відправлення вважається врученим в належному стані та кількості адресату (одержувачу), якщо він або уповноважена особа власноруч проставляє дату (за необхідності) та підпис на повідомленні ф.22/накладних на вручення відправлень/списку ф.101/реєстрі замовлень, чим підтверджує, що відправлення отримано з вірною вагою та справною упаковкою.

4.1.16. При замовленні адресної доставки, кур'єр:

ЦКД здійснює 2 (дві) спроби доставки відправлення: перша – у день надходження відправлення до відповідного ОПЗ, друга – на наступний день. У разі не вручення адресату (одержувачу) таке відправлення досилається до відділення, яке обслуговує адресу адресата (одержувача) для його подальшого вручення (у приміщенні відділення) або зберігання;

відділення здійснює 1 (одну) спробу доставки відправлення адресату (одержувачу) впродовж 3 (трьох) робочих днів відділення з дня його надходження до відділення.

Інші спроби доставки на вимогу адресата (одержувача) оплачуються додатково згідно з діючими тарифами АТ «Укрпошта».

4.1.17. У разі відмови адресата (одержувача) від одержання відправлення, не пізніше наступного робочого дня, оформлюється повернення відправлення відправнику за зворотною адресою.

4.1.18. У випадках, передбачених Додатком до цього Порядку, невручене відправлення може досилатися з ЦКД до відділення для подальшого його вручення / зберігання у відділенні або з відділення до ЦКД для подальшої його доставки кур'єром.

Невручені відправлення, які не визначені Додатком до цього Порядку, зберігаються в ЦКД протягом строку визначеного АТ «Укрпошта» та чинним законодавством.

4.1.19. Відправлення зберігається безкоштовно у строк, визначений порядком надання відповідної послуги, в межах якої здійснюється пересилання цього відправлення. За зберігання понад встановлений строк нараховується плата згідно з діючими тарифами АТ «Укрпошта».

4.2. Процес адресної доставки відправлень

4.2.1. Відправлення для адресної доставки видаються кур'єру працівником ОПЗ під розпис:

за реєстром замовлень/списком ф.101 (при одночасній доставці від 5 (п'яти) відправлень на одну адресу) - для ЦКД;

з повідомленням ф.22/ накладними на вручення відправлень або до списку ф.101 (при одночасній доставці від 5 (п'яти) відправлень на одну адресу) – для відділення (з припискою до накладної ф.55).

4.2.2. Під час одержання відправлень для адресної доставки кур'єр перевіряє: наявність супровідної адреси до кожного відправлення; адресу адресата (одержувача); масу та зовнішній стан оболонки відправлення, наявність ознак, які вказують на пошкодження вкладення, відсутність доступу до вкладення.

При виявленні розбіжностей працівником ОПЗ складається акт ф.51 і відправлення видається кур'єру з роздрукованим та підписаним контролюючою особою ОПЗ актом ф.51 для подальшого вручення адресату (одержувачу).

4.2.3. Отримавши відправлення для адресної доставки, кур'єр телефонує адресату (одержувачу) для узгодження часу адресної доставки, а також повідомляє про порядок доставки відправлення: до під'їзду будівлі або до дверей адресата (одержувача) (квартири, офісу, іншого приміщення).

4.2.4. За 15 (п'ятнадцять) хвилин до прибуття на адресну доставку, кур'єр телефонує адресату (одержувачу) та інформує про прибуття.

4.2.5. Кур'єр вручає відправлення адресату (одержувачу) після:

вчинення розписки в реєстрі замовлень або повідомленні ф.22/накладних на вручення відправлень/списку ф.101;

внесення визначеної суми післяплати та здійснення оплати за її пересилання, у разі її наявності;

внесення визначеної суми за пересилання відправлення, у разі якщо відправлення з позначкою «оплата одержувачем».

4.2.6. При оплаті, адресату (одержувачу) видається розрахунковий документ (розрахунковий чек, або документ, який його заміняє).

4.2.7. У разі відсутності адресата (одержувача) на момент адресної доставки, кур'єр оформлює повідомлення ф. 22 та залишає його у поштової абонентській скриньці, на пункті пропуску (ресепшені, прохідній).

Цей факт враховується як спроба доставки. На оболонці відправлення, на адресній стороні відправлення зазначається причина не вручення.

4.2.8. Під час адресної доставки відправлень, які адресовані підприємствам, установам, організаціям державного сектору, тощо, у разі якщо на адресному ярлику зазначено лише найменування юридичної особи та стаціонарний номер телефону (без вказання контактної особи, її номеру мобільного телефону) та відсутній доступ до приміщення адресата (одержувача), при наявності у адресата абонентської поштової скриньки при вході до приміщення або на першому поверсі, такі відправлення, у разі можливості, вкладаються до такої скриньки.

Цей факт враховується як вручення адресату.

4.2.9. Під час адресної доставки відправлень, які мають ознаки, що вказують на пошкодження оболонки, вкладення, наявності доступу до вкладення, на вимогу адресата (одержувача), кур'єр складає акт ф.51 у 2 (двох) примірниках.

Акт ф.51 підписується кур'єром та адресатом (одержувачем), один примірник залишається адресату (одержувачу).

4.2.10. У разі, якщо при одержанні відправлення, яке надійшло з актом ф.51, адресат (одержувач) відмовляється від його розкриття, про це в реєстрі замовлень або повідомленні ф.22/накладних на вручення відправлень/списку ф.101 за підписом адресата (одержувача) робиться відмітка «від розкриття відмовився, претензій не маю».

4.2.11. Після повернення з маршруту кур'єр звітує про доставлені відправлення, здає реєстр замовлень/повідомлення ф.22/накладні на вручення відправлень/списки ф.101 з розписками про вручення відправлень, акти ф.51 (у разі складання), а також невручені відправлення, на оболонці яких повинна бути зазначена причина невручення, дата та час залишення повідомлення ф.22.

4.2.12. Інформація про доставлені кур'єром відправлення вводиться працівником ОПЗ в автоматизовану систему АТ «Укрпошта» в день здійснення доставки.

4.3. Зміна формату доставки

4.3.1. У населених пунктах, які знаходяться в зоні обслуговування ЦКД, адресат (одержувач) має можливість, за додаткову плату, згідно з діючими тарифами АТ «Укрпошта», замовити адресну доставку відправлення, яке пересилалось з типом доставки «склад», оформивши замовлення, згідно з пунктом 2.3. розділу 2 цього Порядку.

4.3.2. При надходженні замовлення на зміну формату доставки:

якщо маса відправлення не перевищує 2 (двох) кілограм, диспетчер направляє на електронну адресу ОПЗ, яке обслуговує адресу адресата (одержувача) інформацію про необхідність здійснення адресної доставки такого відправлення;

якщо маса відправлення перевищує 2 (два) кілограми, диспетчер направляє на електронну адресу ОПЗ, яке обслуговує адресу адресата (одержувача) інформацію про необхідність досилання відправлення безпосередньо до ЦКД.

5. ПРАВА, ОБОВ'ЯЗКИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

5.1. АТ «Укрпошта» несе відповідальність за надання Послуги, згідно з цим Порядком та згідно з вимогами чинного законодавства України.

5.2. Всі спори щодо виконання АТ «Укрпошта» своїх зобов'язань, вирішуються у спосіб визначений чинним законодавством.

5.3. АТ «Укрпошта» не несе матеріальної відповідальності у випадках, якщо: відправлення підлягає вилученню, конфіскації або знищенню, згідно з вимогами чинного законодавства;

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

нестача або пошкодження вкладення сталися внаслідок порушення відправником вимог законодавства та нормативних документів АТ «Укрпошта», які регламентують порядок пересилання відповідного відправлення, щодо обмеження у пересиланні предметів і речей, упакування відправлень;

відправлення вручене адресату (одержувачу) в установленому порядку під розписку про одержання та без письмових зауважень під час одержання відправлення.

5.4. При замовленні Послуги, клієнт несе відповідальність за дотримання вимог цього Порядку. Клієнт зобов'язаний самостійно відстежувати та ознайомлюватись на сайті за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua> зі змінами до Порядку та змінами тарифів на Послугу, і самостійно несе усі ризики невиконання зазначеного обов'язку.

5.5. Відправник має право, до вручення відправлення адресату (одержувачу), за додаткову плату, подати заяву про: повернення відправлення за зворотною адресою; доставку відправлення іншій особі за іншою адресою. Письмова заява подається до ОПЗ місця приймання відправлення або направляється на електронну адресу: ukrposhta@ukrposhta.ua.

5.6. Адресат (одержувач) має право :

переадресувати відправлення в межах одного населеного пункту, яке знаходиться в зоні обслуговування ЦКД, повідомивши диспетчеру або кур'єру адресу доставки відправлення;

відмовитися від одержання відправлення;

продовжити термін зберігання відправлення (із стягненням з нього плати згідно з діючими тарифами АТ «Укрпошта»).

5.7. У разі ненадання або неналежного надання АТ «Укрпошта» Послуги згідно з цим Порядком, клієнт має право подати у встановленому законодавством порядку заяву, скаргу або пропозицію. У випадку виявлення клієнтом ознак, що вказують на пошкодження оболонки відправлення, його вкладення або наявності доступу до вкладення, до такої заяви клієнт має долучити акт ф.51. Опрацювання звернень щодо ненадання чи неналежного надання Послуг, здійснюються в порядку та в строки визначені законодавством та внутрішніми нормативними документами АТ «Укрпошта», які регламентують питання розгляду звернень громадян.

Додаток
до Порядку надання послуги
"Кур'єрська доставка"

Порядок дій щодо доставки/вручення відправлень

Дія	Реєстровані відправлення без оголошеної цінності (рекомендовані)		Інші відправлення в т.ч. з оголошеною цінністю				
	внутрішні (листи, поштові картки) міжнародні (листи, поштові картки, дрібні пакети)	міжнародні (мішки М)	внутрішні (Укрпошта Стандарт, Укрпошта Експрес, Укрпошта Документи (до 2 кг), на які замовлено послугу "Кур'єрська доставка")		міжнародні відправлення EMS	міжнародні (посилки, відправлення з ОЦ (відправлень з митними нарахуваннями та післяплатою))	
	до 2 кг	більше 2 кг	до 2 кг	більше 2 кг	0-30	до 2 кг	більше 2 кг
Населені пункти, де присутні ЦКД:							
Доставляються листоношею до адреси	+	-	-	-	-	-	-
Доставляються ЦКД до адреси	-	-	+	+	+	+	+
Вручаються у відділенні	-	Виписати та опустити в поштову скриньку повідомлення ф.22 та вручити ПВ у відділенні	-	-	-	-	Виписати та опустити в поштову скриньку повідомлення ф.22 та вручити ПВ у відділенні
ВИКЛЮЧЕННЯ для відділень щодо досилання до ЦКД :							
Дозамовлення послуги КД	-	-	Доставити "до адреси"	Дослати відправлення до ЦКД	-	Доставити "до адреси"	Дослати відправлення до ЦКД
Отримання засилу з сортувального об'єкту	-	-	Доставити "до адреси"	Дослати відправлення до ЦКД	Дослати відправлення до ЦКД	Доставити "до адреси"	Дослати відправлення до ЦКД
У разі невдалої спроби вручення (Одержувач був відсутній за адресою під час доставки)	Виписати та опустити в поштову скриньку повідомлення ф.22 та вручити ПВ у відділенні	-	Виписати та опустити в поштову скриньку повідомлення ф.22 та вручити ПВ у відділенні	-	-	Виписати та опустити в поштову скриньку повідомлення ф.22 та вручити ПВ у відділенні	-
ВИКЛЮЧЕННЯ для ЦКД щодо досилання до відділення:							

Дія	Реєстровані відправлення без оголошеної цінності (рекомендовані)		Інші відправлення в т.ч. з оголошеною цінністю				
	внутрішні (листи, поштові картки) міжнародні (листи, поштові картки, дрібні пакети)	міжнародні (мішки М)	внутрішні (Укрпошта Стандарт, Укрпошта Експрес, Укрпошта Документи (до 2 кг), на які замовлено послугу "Кур'єрська доставка")		міжнародні відправлення EMS	міжнародні (посилки, відправлення з ОЦ (відправлень з митними нарахуваннями та післяплатою))	
	до 2 кг	більше 2 кг	до 2 кг	більше 2 кг	0-30	до 2 кг	більше 2 кг
Неможливість вручення (відсутність зв'язку з одержувачем та/або відправником, відсутність одержувача за адресою, неповна та/або некоректна адреса)	-	-	Дослати відправлення до відділення для спроби розшуку та доставки адресату	Дослати відправлення до відділення для вручення у відділенні	Дослати відправлення до відділення для спроби розшуку та доставки адресату (до 2кг)	Дослати відправлення до відділення для спроби розшуку та доставки адресату	Дослати відправлення до відділення для вручення у відділенні
Отримання засилу з сортувального об'єкту (відправлення без КД) або адреса доставки належить відділенню	Дослати відправлення до відділення	Дослати відправлення до відділення	Дослати відправлення до відділення	Дослати відправлення до відділення	Дослати відправлення до відділення	Дослати відправлення до відділення	Дослати відправлення до відділення
Одержувач виявив бажання отримати відправлення безпосередньо у відділенні	Дослати відправлення до відділення та вручити ПВ у відділенні	-	Дослати відправлення до відділення та вручити ПВ у відділенні	Дослати відправлення до відділення та вручити ПВ у відділенні	Дослати відправлення до відділення та вручити ПВ у відділенні	Дослати відправлення до відділення та вручити ПВ у відділенні	Дослати відправлення до відділення та вручити ПВ у відділенні
У разі обслуговування Одержувача виключно у відділенні (згідно договору)	-	-	Дослати відправлення до відділення та вручити згідно договору	-	-	-	-
Населені пункти, які не обслуговуються ЦКД							
Контакт-центром контролюється виконання послуги: - попередньо проводиться опитування	-	-	+	-	-	-	-

Дія	Реєстровані відправлення без оголошеної цінності (рекомендовані)		Інші відправлення в т.ч. з оголошеною цінністю				
	внутрішні (листи, поштові картки) міжнародні (листи, поштові картки, дрібні пакети)	міжнародні (мішки М)	внутрішні (Укрпошта Стандарт, Укрпошта Експрес, Укрпошта Документи (до 2 кг), на які замовлено послугу "Кур'єрська доставка")		міжнародні відправлення EMS	міжнародні (посилки, відправлення з ОЦ (відправлень з митними нарахуваннями та післяплатою))	
	до 2 кг	більше 2 кг	до 2 кг	більше 2 кг	0-30	до 2 кг	більше 2 кг
адресатів з використанням IVR; - інформується начальник/ заступник начальника відділення.							
Доставляються листоношею до адреси	+	-	+	-	До 2-х кг: доставити "до адреси"*	+	-
Вручаються у відділенні	-	Виписати та опустити в поштову скриньку повідомлення ф.22 та вручити ПВ у відділенні	-	Виписати та опустити в поштову скриньку повідомлення ф.22 та вручити ПВ у відділенні	-	-	Виписати та опустити в поштову скриньку повідомлення ф.22 та вручити ПВ у відділенні
У разі невдалої спроби вручення (Одержувач був відсутній за адресою під час доставки)	Виписати та опустити в поштову скриньку повідомлення ф.22 та вручити у відділенні	-	Виписати та опустити в поштову скриньку повідомлення ф.22 та вручити у відділенні	-	Дослати відправлення до відділення	Дослати відправлення до відділення	-