

ПОРЯДОК ТА УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГИ З ПЕРЕСИЛАННЯ МІЖНАРОДНИХ ВІДПРАВЛЕНЬ EMS

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок та умови надання послуги визначає основні вимоги щодо надання послуги з пересилання вихідних з України та вхідних в Україну міжнародних відправлень EMS об'єктами поштового зв'язку АТ «УКРПОШТА» (далі – ОПЗ).

- 1.2. Порядок регулюється наступними нормативно правовими документами:
- Законом України «Про поштовий зв'язок» (далі – Закон) (зі змінами);
 - Правилами надання послуг поштового зв'язку, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 05.03.2009 № 270 (далі – Правила НППЗ) (зі змінами);
 - Актами Всесвітнього поштового союзу, виконання яких є обов'язковим для призначених операторів країн-членів Всесвітнього поштового союзу (далі – Акти ВПС);
 - Керівництвом з приймання міжнародних поштових відправлень, затвердженим наказом УДППЗ «Укрпошта» від 31.08.2006 № 384 (з внесеними згідно з окремими зведеннями змінами та доповненнями), яке містить відомості призначених операторів країн-членів Всесвітнього поштового союзу про заборонені або умовно допущені до ввозу на територію їх країн предмети та загальні умови пересилання відправлень (далі – Керівництво);
 - іншими нормативно-правовими актами, внутрішніми нормативними документами, наказами, розпорядженнями, листами АТ «УКРПОШТА».

Даний порядок визначає порядок надання послуг поштового зв'язку, права та обов'язки операторів поштового зв'язку і користувачів послуг поштового зв'язку та регулює відносини між ними.

1.3. У Порядку терміни вживаються у такому значенні:

відправлення "EMS" - міжнародне реєстроване поштове відправлення з вкладенням документів та/або товарів, що приймається, перевозиться і доставляється найшвидшим способом;

адресат – фізична або юридична особа, якій адресується міжнародне відправлення EMS; відправлення EMS – міжнародне реєстроване поштове відправлення з вкладенням документів та/або товарів, що приймається, перевозиться і доставляється найшвидшим способом;

відправник – фізична або юридична особа, прізвище, ім'я та по батькові або найменування якої зазначені на міжнародному відправленні EMS в спеціально призначеному для цього місці, яка безпосередньо або через уповноважену особу подає оператору для пересилання відправлення;

згруповані відправлення EMS – міжнародні відправлення EMS, кількість яких становить п'ять і більше, що одночасно подаються для пересилання одним відправником;

одержувач – адресат або особа, уповноважена ним на одержання міжнародного відправлення EMS;

Інші терміни, які вживаються у цьому Порядку, застосовуються у значенні, визначеному Законом та Правилами НППЗ.

1.4. Згідно з вимогами Актів ВПС служба EMS є найшвидшою з поштових служб та відправлення EMS мають пріоритет над іншими поштовими відправленнями.

1.5. З урахуванням встановлених Правилами НППЗ (розділ «Загальна частина») граничної маси та розмірів відправлень EMS:

- гранична маса відправлення EMS з вкладенням документів становить 1 кг, гранична маса відправлення EMS з товарним вкладенням становить 30 кг;
- розмір відправлення EMS в упаковці становить: будь-який вимір не повинен перевищувати 1500 мм, а сума довжини і найбільшого периметра (довжини кола) у будь-якому напрямку (крім довжини) не повинна перевищувати 3000 мм.

При цьому, при прийманні до пересилання вихідних з України відправлень EMS слід враховувати обмеження до маси, визначене загальними умовами пересилання відправлень EMS в

Керівництві по кожній країні призначення окремо. Керівництво опубліковано на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <http://ukrposhta.ua/dovidka/predmeti-shho-zaboroneni-do-peresilannya>

1.6. У відправленнях EMS пересилаються предмети і документи, що дозволені до пересилання в міжнародних поштових відправленнях.

1.7. Відправлення EMS поділяються на:
- відправлення EMS з вкладенням документів;
- відправлення EMS з товарним вкладенням.

1.8. Спосіб пересилання відправлень EMS виключно авіа.

1.9. Відправлення EMS обробляються та перевозяться на всіх етапах пересилання між ОПЗ в пріоритетному порядку.

1.10. У відправленнях EMS пересилаються предмети, не заборонені до ввозу на територію України та вивозу з території України відповідно до законодавства.

1.11. Відправлення EMS підлягають митному контролю та митному оформленню із сплатою податків і зборів (обов'язкових платежів) в установленому законодавством порядку.

1.12. У випадках, передбачених законодавством, фізичні та юридичні особи мають право на пересилання через митний кордон України предметів у межах встановлених норм без сплати податків і зборів (обов'язкових платежів).

2. Фактичні строки пересилання міжнародних відправлень EMS

2.1. Середній загальний термін доставки відправлень EMS для більшості країн становить 7 - 10 днів.

2.2. Вказані терміни є середніми фактичними та включають в себе такі операції для вхідних в Україну та вихідних з України відправлень EMS:

- забір з будь-якої точки країни подання;
- митне оформлення в країні подання;
- міжнародне транспортування;
- митне оформлення в країні призначення;
- доставка до адресата в країні призначення.

3. Вимоги до вкладення міжнародних відправлень EMS

3.1. У відправленнях EMS категорично забороняється пересилати:

- вогнепальну зброю усіх видів і боєприпаси до неї, частини зброї, холодну зброю та інші предмети, спеціально призначені для нападу та оборони (кастет, стилети, балончики з рідиною паралітичної дії тощо), вибухові, легкозаймисті або інші небезпечні речовини, якщо інше не передбачено законодавством;
- наркотичні засоби, психотропні речовини, їх аналоги і прекурсори, включені ДСКН до переліку наркотичних засобів, психотропних речовин, їх аналогів і прекурсорів, що підлягають спеціальному контролю відповідно до законодавства, та радіоактивні речовини;
- дозволи на право носіння зброї, трудові книжки, військові квитки, документи, що посвідчують особу (крім паспортів громадянина України для виїзду за кордон);
- інші предмети, ввезення яких заборонено до країн відповідно до законодавства та Актів ВПС;
- живих тварин тощо;
- спеціальні технічні засоби негласного отримання інформації, перелік яких визначається Кабінетом Міністрів України.

3.2. Окремі країни, з якими встановлено поштовий обмін, передбачають додатковий перелік товарів та предметів, заборонених для пересилання на територію своєї країни або передбачають спеціальні умови щодо пересилання таких товарів. Повний перелік країн з обмеженнями викладений у Керівництві, що опубліковано на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <http://ukrposhta.ua/dovidka/predmeti-shho-zaboroneni-do-peresilannya>

3.3. Відправлення EMS, що переміщуються через митний кордон України, пред'являються операторами поштового зв'язку митним органам для здійснення митного контролю та митного оформлення.

3.4. У разі виявлення у відправленнях EMS предметів і речовин, які заборонено для пересилання, їх вилучення здійснюється у порядку, встановленому законодавством.

4. Упакування міжнародних відправлень EMS

4.1. Упаковка відправлень EMS 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 поштового зв'язку. Упаковка повинна забезпечувати схоронність вкладення, а також можливість обробки відправлення із використанням технічних засобів.

4.2. Відправлення EMS повинні бути упаковані таким чином, щоб виключалася можливість доступу до вкладення без пошкодження оболонки, печаток.

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

5. Адресування міжнародних відправлень EMS

5.1. Адресування відправлень EMS здійснюється у відповідності до вимог стандартів ВПС з урахуванням положень Актів ВПС та розділу «Адресування поштових відправлень, поштових переказів» Правил НППЗ. Зокрема на відправленні EMS:

- найменування адресата 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);

- 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.

5.2. У поштовій адресі (адресата, відправника) відправлення EMS не повинно бути скорочених найменувань чи будь-яких знаків, що не стосуються її.

5.3. Відправлення EMS без зазначення найменування відправника та його поштової адреси до пересилання не приймаються.

5.4. Приймання до пересилання відправлень EMS здійснюється за тарифами, затвердженими АТ «УКРПОШТА» та розміщеними на його офіційному сайті <https://www.ukrposhta.ua/ua/taryfy>

5.5. Зразки коректного заповнення поштових бланків та шаблони бланків опубліковані на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/zrazky-oformlennia-blankiv-ta-typovi-dokumenty>

5. Приймання міжнародних відправлень EMS

6.1. Відправлення EMS подаються для пересилання у відкритому вигляді.

6.2. Для пересилання відправлень EMS відправник у встановленому порядку заповнює митні декларації у 5 екземплярах.

6.3. У разі подання для пересилання фізичною особою в відправленнях EMS товарів, сукупна вартість яких перевищує суму, визначену законодавством, приймання здійснюється у порядку та на умовах, встановлених законодавством для юридичних осіб.

6.4. У разі відправлення згрупованих відправлень EMS (кількість яких становить п'ять і більше, що одночасно подаються для пересилання одним відправником), відправник складає їх список форми 103.

Список засвідчується підписом відправника.

Якщо відправником є юридична особа, список згрупованих відправлень EMS засвідчується підписом відповідального працівника цієї особи, підписами керівника та головного бухгалтера. Підписи скріплюються відповідними печатками.

Про прийняття для пересилання згрупованих відправлень EMS видається один розрахунковий документ на один список. Один примірник списку видається відправникові.

6.5. На відправлення EMS, що подаються до пересилання юридичною особою, для декларування вкладення яких відповідно до законодавства використовувалася митна декларація на бланку єдиного адміністративного документу, посадовими особами митних органів можуть накладатися засоби ідентифікації.

7. Оплата послуг поштового зв'язку

7.1. Послуги поштового зв'язку оплачуються під час їх замовлення у національній валюті за діючими тарифами. Діючі тарифи опубліковані на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/taryfy>

7.2. Тарифи на послуги поштового зв'язку встановлюються операторами поштового зв'язку згідно із законодавством.

7.3. Порядок оплати послуг поштового зв'язку визначається операторами поштового зв'язку згідно із законодавством.

8. Доставка та вручення міжнародних відправлень EMS

8.1. Відправлення EMS підлягають доставці на поштову адресу фізичної та юридичної особи, за винятком:

- адресованих на абонементну скриньку;
- адресованих «до запитання»;
- адресованих фізичним особам на службову адресу (з одночасним вказанням в адресі назви фізичної та юридичної особи);
- адресованих фізичним особам, які проживають у гуртожитках, перебувають в готелях, інтернатах, дитячих будинках, оздоровчих та лікувальних закладах;
- на вкладення яких нараховані митні платежі;
- на які складено акт про пошкодження;
- повернені із-за кордону.

8.2. Відправлення EMS доставляються на поштову адресу в день надходження до ОПЗ, що здійснюють доставку, але не пізніше наступного робочого дня.

Здійснюється дві спроби доставки відправлення EMS. Повторна доставка (остання) здійснюється на наступний робочий день після дня першої доставки.

8.3. Відправлення EMS видаються адресату за умови пред'явлення ним документа, що посвідчує особу, або уповноваженій ним особі за умови пред'явлення нею документа, що посвідчує особу, та відповідної довіреності, засвідченої в установленому законодавством порядку.

8.4. Відправлення EMS, адресовані юридичним особам, можуть видаватися їх представникам, уповноваженим на одержання пошти, у приміщенні адресата.

8.5. У разі невручення під час доставки додому відправлення EMS, кур'єром/листоношою в абонентській поштовій скриньці адресата залишається повідомлення про надходження поштового відправлення на його адресу.

Про надходження відправлень EMS, які підлягають видачі безпосередньо в об'єкті поштового зв'язку, адресат повідомляється шляхом направлення на його адресу повідомлення про надходження відправлення або СМС повідомлення (у разі наявності в адресних реквізитах номеру мобільного телефону).

8.6. Відправлення EMS, на вкладення яких нараховані податки і збори (обов'язкові платежі), вручаються одержувачу лише після сплати ним таких платежів і плати за їх пересилання (у разі пересилання таких платежів поштовим переказом).

8.7. Одержувач може звернутися до митного органу із заявою про коригування сум нарахованих податків і зборів (обов'язкових платежів) відповідно до законодавства. У такому разі відправлення EMS зберігається в ОПЗ місця призначення протягом строку, встановленого Правилами НППЗ, а саме - 14 календарних днів з дня його надходження.

9. Митний контроль та митне оформлення міжнародних відправлень EMS

9.1. Відправлення EMS під час переміщення через митний кордон України пред'являються операторами поштового зв'язку для митного контролю, що здійснюється в місцях міжнародного поштового обміну.

9.2. Крім митного контролю, в залежності від вкладення відправлення EMS, вони можуть підлягати санітарно - епідеміологічному, ветеринарному, фітосанітарному, радіологічному контролю та контролю за переміщенням культурних цінностей.

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

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

9.5. Оператори не відповідають за ненадання чи неналежне надання послуг поштового зв'язку внаслідок прийняття митними органами рішень щодо відправлень EMS під час здійснення митного контролю.

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

10. Строки зберігання, переадресування та повернення

10.1. У разі неможливості вручення відправлень EMS одержувачам (в т. ч. у випадку відмови адресата в засвідченні своїм підписом факту відмови від одержання відправлення EMS), відповідно до вимог Правил НППЗ відправлення EMS зберігаються в ОПЗ місця призначення протягом 14 календарних днів з дня їх надходження, після чого здійснюється їх повернення за зворотною адресою.

10.2. Повернення відправлень EMS відправнику здійснюється у випадках:

- подання ним письмової заяви про повернення відправлення;
- надання адресатом письмової відмови від одержання відправлення;
- закінчення встановленого строку зберігання відправлення;
- неможливості вручення через неправильно зазначену адресу або її відсутність (зміта, відірвана чи пошкоджена в інший спосіб) та з інших причин, які не дають змоги оператору поштового зв'язку виконати обов'язки щодо пересилання відправлень EMS.

11. Відстеження міжнародних відправлень EMS

11.1. Відправлення EMS можуть відстежуватися по шляху їх пересилання.

11.2. АТ «Укрпошта» надає можливість відстежувати пересилання на території України відправлень EMS, які надходять з будь якої країни або направляються до будь якої країни.

11.3. Форма відстеження знаходиться на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <http://ukrposhta.ua/ua/vidslidkuvati-forma-poshuku>. Для зручності передбачена функція відстеження списками або через API-інтеграцію.

12. Права, обов'язки та відповідальність користувачів послуг поштового зв'язку, відповідальність АТ «Укрпошта»

12.1. До вручення одержувачу відправлення EMS відправник має право за місцем приймання цього відправлення за додаткову плату подати заяву про:

- повернення відправлення EMS (згідно з Актами ВПС);
- вручення відправлення EMS (згідно з Актами ВПС) іншій особі та за іншою адресою або цьому ж адресатові за іншою адресою;

12.2. За втрату (пошкодження) відправлень EMS оператори несуть відповідальність відповідно до вимог Актів ВПС та законодавства України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

13. Регламент подачі рекламаций. Строки розгляду рекламаций. Порядок та суми відшкодування

13.1. У разі ненадання або неналежного надання послуг з пересилання відправлень EMS відправник (адресат) має право протягом чотирьох місяців з дати подання до пересилання відправлення EMS для пересилання звернутися до АТ «Укрпошта» для наведення відповідної довідки або з вимогою про відшкодування завданих йому збитків (згідно із вимогами Актів ВПС).

13.2. Звернення подається у формі письмової заяви або у електронному вигляді на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua/rozshuk-mrpv>

13.3. У заяві зазначаються вид, категорія та номер відправлення EMS, місце та дата прийняття, прізвище, ім'я та по батькові (для юридичних осіб - найменування) і поштова адреса відправника та адресата. У разі коли це стосується згрупованих відправлень EMS, то до заяви також долучається їх список. Під час подання заяви відправник повинен пред'явити розрахунковий документ (згідно п.122 Правил НППЗ).

13.4. У відповідності до вимог Актів ВПС рекламація (запит) може розглядатися призначеним оператором країни призначення, якому було направлено цю рекламацію, протягом 30 днів від дня подання початкової рекламації.

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

13.6. За збитки, завдані внаслідок ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання відправлень EMS, АТ «Укрпошта» несе таку матеріальну відповідальність перед користувачем послуг поштового зв'язку (вимоги Актів ВПС):

Вид відшкодування	Розмір матеріальної відповідальності
Відправлення EMS з вкладенням документів	20 СПЗ + вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення
Відправлення EMS з товарним вкладенням	75 СПЗ + вартість послуг поштового зв'язку

13.7. Відшкодування повинно бути виплачене відправникові (адресатові) не пізніше трьох місяців, починаючи від дня, наступного за днем подання рекламації.

13.8. Виплата відшкодування відправникам (адресатам) в Україні проводиться в національній валюті України. Розмір суми відшкодування визначається із застосуванням курсу гривні до СПЗ (це умовна розрахункова одиниця 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 відправлення EMS для пересилання.

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

13.10. Якщо відправлення EMS виявлено після виплати відправникові (адресатові) належної суми відшкодування, відправлення вручається відправникові і (адресатові). При цьому відправник (адресат) повинен повернути виплачену йому суму відшкодування у відповідності до вимог законодавства України.