**ПОРЯДОК**

**надання послуги «Кур`єрська доставка»**

1. **Визначення термінів та скорочення**
	1. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

***адресат*** – фізична чи юридична особа, якій адресується відправлення, поштовий переказ, прізвище, ім’я та по батькові або найменування якої зазначені на відправленні, бланку поштового переказу в спеціально призначеному для цього місці;

***адресний забір*** – приймання відправлення з послугою «Кур’єрська доставка» (далі - послуга КД) у приміщенні відправника;

***адресна доставка*** - доставка відправлення з послугою КД за адресою одержувача;

***відправник*** – фізична чи юридична особа, прізвище, ім’я або найменування якої зазначені на супровідній адресі, в спеціально призначеному для цього місці, яка безпосередньо або через уповноважену особу подає для пересилання відправлення з послугою КД;

***двері (як тип доставки)*** - приміщення відправника або адресата, де здійснюється приймання або вручення відправлень з послугою КД;

***диспетчер*** – працівник дільниці кур’єрської доставки (далі – ДКД), що здійснює обробку замовлень на виклик кур`єра;

***дільниця кур’єрської доставки***- об’єкт поштового зв’язку, що забезпечує адресний забір та/або адресну доставку відправлень, здійснює диспетчеризацію кур’єрів, контроль якості адресного забору та/або адресної доставки;

***Договір –*** правочин,укладений у письмовій формі між АТ «Укрпошта» та клієнтом (відправником) про надання послуг з пересилання відправлень до яких послуга КД оформлюється як додатковий сервіс;

***електронна база замовлень*** – автоматизована система «Обробка замовлень по кур`єрській доставці» АТ «Укрпошта», де здійснюється обробка замовлень на виклик кур`єра;

***клієнт –*** адресат, відправник, одержувач;

***кур’єр –*** працівник АТ «Укрпошта», який здійснює адресний забір та/або адресну доставку, в т.ч. масовий, відправлень з послугою КД згідно з вимогами посадової інструкції;

***мобільний застосунок*** *–* програмне забезпечення для отримання послуг АТ «Укрпошта»;

***одержувач –*** адресат або особа, уповноважена ним на одержання відправлення з послугою КД;

***особистий кабінет*** - веб-сервіс, розміщений на офіційному сайті АТ «Укрпошта» ([www.ukrposhta.ua](http://www.ukrposhta.ua/)), на якому після реєстрації клієнта зберігається вся інформація про нього, необхідна під час оформлення відправлень, та за допомогою якого можна самостійно сформувати супровідні документи (адресні ярлики), списки згрупованих відправлень, отримати необхідну додаткову інформацію щодо тарифів, термінів пересилання, контакти філій, обрати вид доставки, здійснити розрахунок тарифу на відповідну послугу.

***післяплата*** – визначена відправником сума вартості відправлення, яку відправник доручає АТ «Укрпошта» стягнути з одержувача і переслати її за зворотною адресою поштовим переказом;

***повідомлення про вручення*** – повідомлення, яким оператор поштового зв’язку доводить до відома відправника чи уповноваженої ним особи інформацію про дату вручення відправлення з послугою КД;

***розрахунковий документ –*** документ встановленої , відповідно до Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», форми та змісту (касовий чек, розрахункова квитанція тощо), що підтверджує надання послуг;

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

***склад (як тип доставки)*** *–* приміщення ОПЗ, де здійснюється приймання або вручення відправлень.

* 1. Інші терміни вживаються у значенні визначеному Законом України «Про поштовий зв'язок», Правилами надання послуг поштового зв’язку, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 05.03.2009 № 270 та іншими актами законодавства.
	2. У цьому Порядку допускаються такі скорочення:

**ВПЗ -** відділення поштового зв’язку;

**ОПЗ –** об’єкт поштового зв’язку;

**ШКІ–** штриховий кодовий ідентифікатор;

**ЦОКК –** цех обслуговування корпоративних клієнтів;

**АРІ** ([англ.](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D1%96%D0%B9%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0_%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B0)  Application Programming Interface) **–** набір класів, процедур, функцій, структур та констант, що надаються додатком чи операційною системою для використання у зовнішніх програмних продуктах.

1. **Загальні положення**
	1. Порядок надання послуги «Кур`єрська доставка» (надалі – Порядок) визначає загальні вимоги надання послуги КД.
	2. Порядок розроблено з урахуванням Закону України «Про поштовий зв'язок», Правил надання послуг поштового зв’язку, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 05.03.2009 № 270 (надалі – Правила) та внутрішніх нормативних та розпорядчих документів АТ «Укрпошта».
	3. Дія Порядку поширюється на підрозділи АТ «Укрпошта», які задіяні в процесі надання послуги КД та користувачів послуги КД.
	4. Послуга КД передбачає адресний забір та/або адресну доставку в межах України реєстрованих поштових відправлень (у т.ч. міжнародних), відправлень «Укрпошта Стандарт», «Укрпошта Експрес», «Укрпошта SmartBox», відправлень масою понад 30 кг.

 Послуга КД є супутньою та замовляється як додатковий сервіс до послуг з пересилання відправлень, зазначених у абзаці першому цього пункту.

* 1. Послуга КД надається у таких форматах:
* «двері-двері» - передбачає приймання відправлення у приміщенні відправника та його доставку за адресою одержувача;
* «склад-двері» - передбачає приймання 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. Адміністративна територія надання послуги КД:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид відправлення** | **Населений пункт** | **Адресний забір** | **Адресна доставка** |
| Укрпошта ЕкспресУкрпошта Стандарт (внутрішні посилки без оголошеної цінності масою до 10 кг, посилки без оголошеної цінності масою понад 10 кг та посилки з оголошеною цінністю);Міжнародне відправлення\*\* | Обласні центри, м. Київ, м. Маріуполь, м.Мелітополь, м.Краматорськ, м.Кривий Ріг, м.Кременчук, м.Кам’янське, м.Рубіжне, м.Сєвєродонецьк, м.Лисичанськ | **+** | **+** |
| Міста обласного значення, районні центри | **-\*** | **+** |
| Селища міського типу, села | **-\*** | **+** |
| Населені пункти, які обслуговуються пересувними ВПЗ  | **-\*** | **+** |
| Укрпошта SmartBox | м. Київ, м. Дніпро, м. Львів, м. Одеса, м. Харків  | **-\*** | **-\*** |
| Інші обласні центри та міста обласного значення, районні центри | **-** | **-\*** |
| Селища міського типу, села | **-** | **-** |
| Населені пункти, які обслуговуються пересувними ВПЗ  | **-** | **-\*** |
| Відправлення масою понад 30 кг | Обласні центри, м. Київ, м. Маріуполь, м.Мелітополь, м.Краматорськ, м.Кривий Ріг, м.Кременчук, м.Кам’янське, м.Рубіжне, м.Сєвєродонецьк, м.Лисичанськ | **+** | **+** |
| Міста обласного значення, районні центри | **-\*** | **-\*** |
| Селища міського типу, села | **-** | **-** |
| Населені пункти, які обслуговуються пересувними ВПЗ  | **-** | **-** |
| Рекомендовані відправлення (в т.ч. міжнародні\*\*) | Усі населені пункти | **-\*** | **-\*\*\*** |

\*- послугу КД можливо замовити, виключно, якщо це передбачено умовами Договору;

\*\* - згідно Порядку дій щодо доставки/вручення поштових відправлень залежно від процесу, визначеного у Додатку до цього Порядку;

\*\*\*- рекомендовані відправлення приймаються без замовлення послуги КД, доставляються адресату листоношами ВПЗ відповідно до вимог Правил надання послуг поштового зв’язку.

Перелік населених пунктів, в яких розміщуються ДКД, може розширюватись при створенні нових ДКД у відповідних населених пунктах (шлях доступу до інформації на сайті: *Кур`єрська доставка–– Перелік та графік дільниць кур’єрської доставки*).

* 1. Відповідальний ОПЗ за надання послуги КД\*:

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип (назва) населеного пункту**  | **Відповідальний ОПЗ за адресний забір / доставку** |
| Обласні центри, м. Київ, м. Маріуполь, м.Мелітополь, м.Краматорськ, м.Кривий Ріг, м.Кременчук, м.Кам’янськем.Рубіжне, м.Сєвєродонецьк,м.Лисичанськ | ДКД  |
| Міста обласного значення, районні центри, селища міського типу, села | ВПЗ зони обслуговування  | виключно доставка для відправлень вагою до 2 кг, якщо інше не передбачено умовами Договору |
| Пересувні ВПЗ | виключно доставка для відправлень вагою до 30 кг, якщо інше не передбачено умовами Договору |

\*- порядок дій ОПЗ щодо доставки/вручення поштових відправлень наведено у Порядку дій щодо доставки/вручення поштових відправлень залежно від процесу, визначеному у Додатку до цього Порядку.

* 1. Відправлення з послугою КД не приймаютьсяна адреси виправно-трудових установ, військових частин, «до запитання» (до відділення), абонементних скриньок.
	2. 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.
	3. Приймання та доставка міжнародних поштових відправлень здійснюється згідно з вимогами діючого в АТ «Укрпошта» Регламенту міжнародних поштових відправлень.
	4. Масовий кур’єрський забір або доставка здійснюються згідно з вимогами діючого в АТ «Укрпошта» Порядку надання послуги «Масовий кур’єрський забір або доставка».
1. **Оформлення замовлення послуги КД**

* 1. Замовлення послуги КД можна здійснити:
* 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.
* для формату «двері-двері», «двері-склад» **–** відправником шляхом виклику кур’єра на адресу відправника для адресного забору відправлень.
	1. Замовлення на виклик кур’єра можуть здійснити:
* фізичні особи;
* юридичні особи, за умови наявності Договору.
	1. Замовлення на виклик кур’єра здійснюється одним із перелічених способів:
* за телефоном гарячої лінії 0800300545. Час приймання дзвінків – з 8:00 до 22:00 години;
* через сайт (шлях на сайті: *замовити – кур’єрську доставку – он-лайн замовлення*);
* через мобільний застосунок;
* через особистий кабінет.
	1. Для оформлення замовлення на виклик кур’єра зазначається така інформація:
* ПІБ замовника/назва юридичної особи (номер діючого Договору);
* телефон контактної особи замовника;
* поштовий індекс адреси забору;
* адреса забору;
* вид відправлення;
* кількість відправлень;
* загальна вага;
* максимальна сторона більшого відправлення.
* додаткова інформація (під’їзд, код під’їзду, режим роботи тощо)
* очікувана дата та час забору.
	1. Після успішного оформлення замовлення через сайт, мобільний застосунок, особистий кабінет, клієнту відображається номер замовлення (у разі оформлення замовлення через гарячу лінію - повідомляється).

Якщо впродовж однієї години клієнту не надано зворотній зв’язок, клієнт може звернутись за телефоном Контакт-центру: 0 800 300 545; для юридичних осіб: 38 067 400 3 400.

* 1. Адресний забір у будні дні здійснюється з 09:00 до 18:00 години у такі часові інтервали:
* 9:00 – 12:00. Замовлення необхідно оформити до 18.00 години попереднього дня.
* 12:00 – 18:00. Замовлення необхідно оформити до 12.00 години поточного дня.

Адресний забір у вихідні дні здійснюється згідно із режимом роботи ДКД, що розміщений на сайті (шлях доступу до інформації на сайті: *Кур`єрська доставка–– Перелік та графік дільниць кур’єрської доставки*).

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

Усі замовлення на виклик кур’єра зберігаються в електронній базі замовлень та автоматично розподіляються на відповідний ДКД.

3.7. Після надходження замовлення в електронну базу замовлень, диспетчер ДКД в робочий час, не пізніше 20 хвилин та в порядку черговості надходження замовлень, телефонує замовнику для уточнення даних та узгодження часу прибуття кур`єра. Якщо послуга КД оплачується шляхом безготівкового розрахунку, диспетчер ДКД перевіряє умови оплати згідно умов Договору: авансова оплата або оплата за Актом виконаних робіт. У разі співпраці на умовах авансової оплати, перевіряє також наявність коштів на рахунку замовника щодо наявності суми коштів достатньої для надання послуг КД.

3.8. Замовлення, які надходять у будні дні, після 18:00 години та у вихідні дні, після 15:00 години обробляються диспетчером наступного робочого дня в термін до 10:00 години.

3.9. Усі замовлення, які надійшли за попередній день передаються для виконання кур`єру на початку його зміни.

Інформація про замовлення, що надійшли до 12:00 години поточного дня, передаються для виконання кур`єру по телефону і виконуються по шляху проходження маршруту.

1. **Адресний забір відправлень**
	1. **Вимоги до адресного забору**
		1. Час перебування кур’єра за адресою (офісі, квартирі, іншому приміщенні) відправника для приймання відправлень не повинен перевищувати 15 хвилин (дана норма не розповсюджується на масовий кур’єрський забір).
		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; (шлях доступу до інформації на сайті: <https://ukrposhta.ua/dovidka/indeksi/> *головна сторінка – Індекси*)
* номери мобільних телефонів відправника і адресата (за відсутності мобільного допускається стаціонарний);
* П.І.Б. контактної особи (при прийманні відправлень на адреси юридичних осіб);
	+ 1. При відсутності або несправності у будівлі ліфту, адресний забір здійснюється виключно до 5 поверху будинку.
		2. Відправник подає відправлення з прикріпленим до нього бланком супровідної адреси, що формується та роздруковується через особистий кабінет на сайті або через API.
		3. При заборі від 5 відправлень відправник подає кур’єру 2 примірники списку ф.103. При пересиланні відправлень через неавтоматизовані ВПЗ списки ф.103 подаються незалежно від кількості відправлень.
	1. **Процес адресного забору**
		1. За 15 хвилин до прибуття на адресу, зазначену замовником послуги КД для здійснення адресного забору, кур`єр телефонує відправнику та інформує про очікуваний час прибуття.
		2. Якщо впродовж 15 хвилин після приїзду, кур`єру не надане сформоване відправлення та супровідний документ до відправлення, кур’єр погоджує з відправником перенесення часу здійснення адресного забору або відправник оформлює нове замовлення на іншу дату.
		3. При прийманні відправлення кур’єр:
* перевіряє правильність упакування відправлення, відсутність доступу до вкладення, цілісність упаковки;
* уточнює вид відправлення, необхідність додаткових послуг, оголошену вартість, наявність післяплати, опис вкладення, іншу інформацію, яка може вплинути на якість, термін і вартість надання послуг;
* перевіряє правильність заповнення супровідної адреси;
* перевіряє щоб сума післяплати, яка визначена відправником, не перевищувала суму оголошеної цінності відправлення. Максимальна сума післяплати залежить від обраного виду відправлення;
* перевіряє найменування адресата поштового переказу з післяплатою та його поштову адресу, які повинні відповідати найменуванню відправника відправлення з позначкою "Післяплата" та його поштовій адресі;
* 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 тис. грн;
* вимірює найдовшу сторону відправлення, суму довжини і найбільшого периметра (довжини кола) (враховується лише ціле значення в см, десяті значення не враховуються);
* зважує відправлення на вагах (з точністю до десяти грамів) та звіряє з інформацією, що зазначена на супровідній адресі;
* повідомляє відправника про підсумкову вартість послуги;
* прикріплює примірник супровідної адреси до відправлення одним з таких способів:
* вкладає до самоклеючого прозорого пакету, який приклеює до відправлення;
* прикріплює прозорою пакувальною стрічкою (скотч-плівкою) до відправлення;
* проводить розрахунок з відправником та видає розрахунковий документ (фіскальний касовий чек, розрахункова квитанція), який підтверджує надання послуги , якщо інше не передбачено Договором;
* завантажує відправлення у автомобіль. Якщо загальна вага відправлень перевищує 30 кг відправник самостійно завантажує відправлення в кузов автомобіля, якщо інше не передбачено Договором;
	+ 1. Згруповані відправлення приймаються кур’єром у відправника загальною кількістю по накладній ф.16 або іншому документу визначеному Договором у 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 ДКД).
		2. Після повернення з маршруту кур’єр здає прийняті відправлення та супровідні документи, а також кошти за їх пересилання працівнику ОПЗ.

У разі, якщо це передбачено умовами Договору, кур’єр ДКД в цей же день здає прийняті відправлення разом із списками ф.103 до ВПЗ, ЦОКК приписаними до накладної ф.16 або до іншого документа визначеного таким Договором, загальною кількістю. Можливість передачі відправлень кур’єром ДКД до ВПЗ, ЦОКК узгоджується між напрямом продажів та операційним блоком до підписання Договору і залежить від обсягів клієнта.

Інформація про прийняті кур’єром відправлення вводиться працівником ОПЗ в автоматизовану систему АТ «Укрпошта» в день здійснення забору.

1. **Адресна доставка відправлень**
	1. **Вимоги до адресної доставки**
		1. Відправлення, які надійшли до ДКД з сортувального центру до 14:00 години, доставляються в цей же день, після 14:00 години на наступний робочий день.
		2. Відправлення з адресною доставкою, які надійшли до ВПЗ, доставляються в пріоритетному порядку, але не пізніше трьох робочих днів з дня надходження.

Для автоматизованих ВПЗ, розташованих у населених пунктах із загальною чисельністю населення понад 2 000 осіб, у яких за адресну доставку внутрішніх реєстрованих відправлень до 2 кг відповідальні ВПЗ, попередньо проводиться опитування адресатів з використанням IVR (інтерактивне голосове меню) для погодження кур’єрської доставки відправлення такому адресату протягом 3-ох наступних робочих днів ВПЗ, відповідно до графіку його роботи ВПЗ, про що, засобами електронного/телефонного зв’язку інформується начальник/ заступник начальника такого ВПЗ.

* + 1. До моменту уточнення даних не видаються в адресну доставку відправлення адресовані фізичним особам:
* без номеру телефона адресата;
* з неповним або з неясним адресуванням.

З відправником по телефону з’ясовуються необхідні для адресної доставки дані. У разі відсутності у відправника додаткової інформації щодо адресата, такі відправлення досилаються ДКД до адресного ВПЗ для вручення на складі або, за погодженням з відправником, повертаються за зворотною адресою.

* + 1. Не видаються в доставку відправлення, які мають ознаки, що вказують на пошкодження оболонки, вкладення, наявності доступу до вкладення без акту ф.51.
		2. Час перебування кур’єра за адресою доставки (офісі, квартирі, іншому приміщенні) для вручення відправлення не повинен перевищувати 15 хвилин (дана норма не розповсюджується на масовий кур’єрський забір).
		3. Відправлення доставляються кур’єром ДКД безпосередньо до дверей адресата (квартири, офісу) з підйомом на поверх у разі, якщо:
* загальна маса одного або групи відправлень на одну адресу не перевищує 30 кг;
* найдовша сторона відправлення не перевищує 70 cм якщо інше не передбачено Договором.

У разі відсутності або несправності у будівлі ліфту, відправлення доставляються виключно до 5 поверху будинку.

* + 1. Відправлення загальною масою понад 30 кг та найдовша сторона якого перевищує 70 cм 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.

* + 1. У населених пунктах, де відповідальним підрозділом за адресну доставку є ВПЗ, безпосередньо до дверей адресата (квартири, офісу, іншого приміщення) з підйомом на поверх доставляються відправлення масою до 2 кг максимальна сторона якого не перевищує 70 см, якщо інше не передбачено умовами Договору. Якщо максимальна сторона відправлення масою до 2 кг перевищує 70 см, таке відправлення доставляється до під’їзду будинку, будівлі складу, офісу.
		2. Під час видачі відправлення з послугою КД, адресованого фізичній особі, відправлення видається адресату або контактній особі, яка зазначена на супровідній адресі, при пред’явленні документа, що посвідчує особу:
* паспорта громадянина України;
* паспорта громадянина України для виїзду за кордон;
* військового квитка для військовослужбовця строкової служби;
* посвідчення народного депутата України;
* документа, що замінює паспорт;
* паспорта іноземного громадянина з візою або посвідки на постійне чи тимчасове проживання на території України іноземного громадянина, виданої органами внутрішніх справ;
* посвідчення водія.

При умові, 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».

* + 1. Відправлення з послугою КД, адресоване фізичній особі, без оголошеної цінності та відправлення з оголошеною цінністю до 300 грн, в тому числі з післяплатою, може бути виданим повнолітньому члену сім’ї за умови одночасного пред`явлення:
* документа, що посвідчує особу;
* документа, що посвідчує родинні зв’язки з адресатом (свідоцтво про народження, свідоцтво про шлюб тощо).
	+ 1. Відправлення з послугою КД, адресоване юридичній особі, видається контактній особі, яка зазначена на адресному ярлику за умови пред’явлення документа, що посвідчує особу.

У разі відсутності контактної особи, допускається видача відправлення з послугою КД

* без оголошеної цінності та відправлення з оголошеною цінністю до 300 грн, у т.ч. з післяплатою, працівнику юридичної особи, що перебуває за адресою, зазначеною на адресному ярлику, за умови пред’явлення документа, що посвідчує особу із обов’язковим вказанням на повідомленні ф.22/накладній на вручення відправлень/списку ф.101/реєстрі замовлень ПІБ, посади та серії і номеру пред’явленого документу;
* з оголошеною цінністю понад 300 грн, у т.ч. з післяплатою, представнику юридичної особи, яка уповноважена на одержання пошти, у разі відсутності уповноваженої особи на одержання пошти, відправлення з послугою КД вручається керівнику юридичної особи, якщо інше не передбачено Договором.

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

* + 1. У разі, якщо сума післяплати дорівнює чи перевищує:
* 5 тис. грн, одержувачем пред’являється документ, що посвідчує особу:
* паспорт громадянина України;
* паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
* дипломатичний паспорт України;
* службовий паспорт України;
* посвідчення особи на повернення в Україну;
* тимчасове посвідчення громадянина України;
* посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон;
* посвідка на постійне проживання;
* посвідка на тимчасове проживання;
* картка мігранта;
* посвідчення біженця;
* проїзний документ біженця.
* військовий квиток;
* паспортний документ іноземця;

або ІПН;

* 30 тис. грн, кур’єром заповнюється анкета та надаються одержувачем копії офіційних документів, на підставі яких була здійснена його ідентифікація та верифікація відповідно до Правил проведення фінансового моніторингу в АТ «Укрпошта».
	+ 1. Якщо на супровідній адресі в полі «Огляд під час вручення» є відмітка «Дозволено», одержувач має можливість оглянути вкладення згідно з вимогами діючого у АТ «Укрпошта» Порядку огляду відправлень під час їх вручення користувачу.
		2. Якщо на супровідній адресі є додаткова відмітка **«Зворотна доставка документів», кур’єр повинен попередити одержувача про обов’язкове розкриття відправлення, а також необхідність заповнення документів, які повертаються відправнику згідно з вимогами діючого у АТ** «Укрпошта» Порядку надання додаткового сервісу «Зворотна доставка документів».
		3. Відправлення вважається доставленим в належному стані та кількості одержувачу, якщо одержувач або уповноважена особа власноруч проставляє дату та підпис на повідомленні ф.22/накладній на вручення відправлень/списку ф.101/реєстрі замовлень, чим підтверджує, що відправлення отримано з вірною вагою та справною упаковкою.
		4. При наданні послуги КД здійснюються кур’єром:
* ДКД дві спроби доставки відправлення впродовж п’яти робочих днів з дня надходження відправлення з послугою КД;
* ВПЗ одна спроба доставки відправлення впродовж трьох робочих днів з дня надходження відправлення з послугою КД.

Інші спроби доставки на вимогу одержувача оплачуються додатково згідно з діючими тарифами.

* + 1. У разі відмови адресата від одержання відправлення оформлюється повернення відправлення за зворотною адресою.
		2. У випадках, зазначених у Порядку дій щодо доставки/вручення поштових відправлень залежно від процесу, визначеного у Додатку до цього Порядку, невручене відправлення може досилатися з ДКД до ВПЗ для подальшого його вручення / зберігання у ВПЗ або з ВПЗ до ДКД для подальшої його доставки кур’єром. Інші невручені ДКД поштові відправлення зберігаються в ДКД.
		3. Відправлення зберігається безкоштовно у строк регламентований порядком на надання відповідної послуги, в рамках якої здійснюється пересилання цього відправлення. За зберігання понад встановлений строк нараховується плата згідно діючих у товаристві тарифів.
	1. **Процес адресної доставки відправлень**
		1. Відправлення для адресної доставки видаються кур`єру працівником ОПЗ під розпис:
* по реєстру замовлень з повідомленням ф.22/накладною на вручення відправлень/списком ф.101 (при одночасній доставці від п’яти відправлень на одну адресу) - для ДКД;
* по накладній ф.16 з повідомленням ф.22/накладною на вручення відправлень/списком ф.101 (при одночасній доставці від п’яти відправлень на одну адресу) – для ВПЗ.
	+ 1. Під час одержання відправлень для адресної доставки кур’єр перевіряє:
* наявність супровідної адреси до кожного відправлення;
* адресу призначення;
* масу та зовнішній стан оболонки відправлення, наявність ознак, які вказують на пошкодження вкладення, відсутність доступу до вкладення. При виявлені розбіжностей працівником ОПЗ складається акт ф.51 (3 примірники) і відправлення видається кур’єру з актом ф.51 (2 примірники).
	+ 1. Отримавши відправлення для адресної доставки, кур’єр телефонує адресату для узгодження часу адресної доставки, а також повідомляє про порядок доставки відправлення: до під`їзду будівлі або до дверей адресата (квартири, офісу, іншого приміщення).
		2. За 15 хвилин до прибуття на адресну доставку, кур’єр телефонує адресату та інформує про прибуття.
		3. Кур’єр вручає відправлення одержувачу після:
* вчинення розписки в реєстрі замовлень або повідомленні ф.22/накладній на вручення відправлень/списку ф.101;
* внесення визначеної суми післяплати та здійснення оплати за її пересилання поштовим переказом, якщо відправлення з післяплатою;
* після внесення визначеної суми за пересилання відправлення, у разі якщо відправлення з позначкою «оплата одержувачем».
	+ 1. При оплаті послуг, одержувачу видається розрахунковий документ (розрахунковий чек, квитанція ф.5).
		2. У разі відсутності адресата на момент доставки, кур’єр оформлює повідомлення ф. 22/ ф.22а та залишає його у поштовій абонентській скриньці, на пункті пропуску (ресепшені, прохідній).

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

* + 1. Під час адресної доставки відправлень, які мають ознаки, що вказують на пошкодження оболонки, вкладення, наявності доступу до вкладення, на вимогу одержувача, кур`єр складає акт ф.51 (3 примірники).
		2. Акт ф.51 підписується кур’єром та одержувачем, один примірник залишається одержувачу.
		3. Якщо при одержані відправлення, яке надійшло з актом ф.51, одержувач відмовляється від його розкриття, про це в реєстрі замовлень або повідомленні ф.22/накладній на вручення відправлень/списку ф.101за підписом одержувача робиться відмітка «від розкриття відмовився, претензій не маю».
		4. Після повернення з маршруту кур’єр звітує про доставлені відправлення, здає реєстр замовлень/накладну ф.16, повідомлення ф.22/накладні на вручення відправлень/списки ф.101 з розписками про вручення відправлень, а також невручені відправлення, на оболонці яких повинна бути зазначена причина невручення, дата та час залишення повідомлення ф.22.

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

1. **Зміна формату доставки**
2. **Зміна формату доставки**

6.1. У містах, де відповідальний підрозділ за послугу КД є ДКД, адресат може замовити послугу КД до відправлення, яке надійшло на склад, оформивши замовлення на адресну доставку на сайті або зателефонувавши до Контакт-центру 0800 300 545.

6.2. При надходженні замовлення на зміну формату доставки:

* якщо маса відправлення до 2 кг, диспетчер ДКД направляє на електронну адресу ВПЗ інформацію про необхідність виконання адресної доставки відправлення;
* якщо маса відправлення понад 2 кг, диспетчер ДКД направляє на електронну адресу ВПЗ інформацію про необхідність досилання відправлення безпосередньо до ДКД.

6.3. При зміні формату доставки адресат оплачує вартість адресної доставки згідно з діючими тарифами.

1. **Права, обов’язки та відповідальність**

 **користувачів послуги КД, відповідальність АТ «Укрпошта»**

* 1. Відправлення з послугою КД належать відправнику до моменту вручення його адресату, якщо воно не вилучено в порядку, визначеному законодавством України.
	2. До вручення відправлення з послугою КД одержувачу, відправник має право подати заяву (із стягненням з нього, плати згідно з діючими тарифами) про:
* повернення відправлення з послугою КД за зворотною адресою;
* доставку відправлення з послугою КД іншій особі за іншою адресою.

Письмова заява подається до ОПЗ місця приймання відправлення або направляється на електронну адресу ukrposhta@ukrposhta.ua;

* 1. Адресат може зробити розпорядження про:
* переадресування відправлення з послугою КД в межах одного населеного пункту (обласного центру, м. Києва) звернувшись до ОПЗ місця знаходження відправлення або зателефонувавши до Контакт-центру 0800 300 545, для юридичних осіб 067 400 3 400; 050-100-34-14.
* відмову від одержання відправлення з послугою КД;
* продовження строку зберігання в приміщенні ОПЗ місця призначення адресованого йому поштового відправлення до двох місяців з дня надходження;
	1. За потреби, клієнт може подати претензію на неналежне надання послуги КД з детальним описом ситуації. У випадку отримання відправлення з ознаками, що вказують на пошкодження оболонки, вкладення, наявності доступу до вкладення, до претензії клієнт долучає акт ф.51.
	2. Клієнт може подати претензію через один з існуючих каналів зв’язку:
* за телефоном Контакт-центру: 0 800 300 545; для юридичних осіб: 38 067 400 3 400; 38 050-100-34-14;
* на електронну пошту: ukrposhta@ukrposhta.ua;
* шляхом направлення письмового звернення на юридичну адресу АТ «Укрпошта»: вул. Хрещатик, 22, м. Київ, 01001.
	1. Протягом шести місяців з дня приймання для пересилання відправлення з послугою КД відправник/адресат може подати заяву про його розшук.

У розгляді заяви може бути відмовлено у разі, якщо:

* установлений граничний строк пересилання відправлень не минув;
* заявник не є ані відправником, ані адресатом, ані уповноваженою ними особою.

Про причини відмови у розгляді заяви заявнику у письмовій формі надається обґрунтована відповідь.

* 1. У заяві/розпорядженні/претензії про випадки, передбаченні пунктах 7.2-7.4, 7.6 цього Порядку, клієнтом обов’язково зазначається: ШКІ відправлення, сума оголошеної цінності відправлення, місце та дата приймання, прізвище, ім'я та по батькові (для юридичних осіб – найменування), адреса відправника та адресата, дані пред’явленого документа, що посвідчує особу заявника, контактний телефон та повна фактична адреса заявника. Під час подання заяви/розпорядження/претензії відправник/адресат повинен пред'явити документ, що посвідчує особу.

У разі зазначення клієнтом не повної інформації, АТ «Укрпошта» може відмовити йому у розгляді заяви/розпорядження/претензії.

* 1. АТ «Укрпошта» несе перед відправником відповідальність за надання послуг КД у рамках цього Порядку та згідно законодавства України.
	2. За невиконання чи неналежне виконання послуги з пересилання відправлень з послугою КД, АТ «Укрпошта» несе перед клієнтом матеріальну відповідальність визначену законодавством України та внутрішніми нормативними документами АТ «Укрпошта».

АТ «Укрпошта» не несе перед клієнтом матеріальну відповідальність за непрямі збитки, пов’язані з ненаданням чи неналежним наданням послуги КД.

* 1. АТ «Укрпошта» не несе матеріальної відповідальності у випадках, якщо:
* відправлення з послугою КД підлягає вилученню, конфіскації або знищенню у встановленому законодавством України порядку;
* втрата або пошкодження вкладення сталися внаслідок дії непереборних сил (землетрус, ураган, повінь тощо);
* нестача або пошкодження вкладення відправлення з послугою КД 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 з послугою КД видане одержувачу під розписку про одержання та без письмових зауважень під час одержання відправлення.