

Затверджено наказом АТ «Укрпошта»
від 31.07.2023р. №1868

(у редакції наказу АТ «Укрпошта»
від _____ 202__ р. № _____)

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

м. Київ



АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №2378 від 27.03.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000
Дата підписання 30.03.2026 13:11:03

1. ПРЕАМБУЛА

1.1. АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРПОШТА», місцезнаходження: Україна, 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, буд. 22, ідентифікаційний код ЄДРПОУ 21560045, статус в якості надавача фінансових платіжних послуг – оператор поштового зв'язку згідно з ліцензією Національного банку України на надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку, №21/769-рк від 28.04.2023 року (рішення про включення до Реєстру платіжної інфраструктури, що ведеться Національним банком України від 28.04.2023 року №21/769-рк), в особі Генерального директора Смілянського Ігоря Юхимовича, який діє на підставі Статуту, (надалі – Товариство), відповідно до статей 633, 634, 641, 642, 644 Цивільного Кодексу України оголошує цю Публічну пропозицію (оферту) необмеженому колу фізичних осіб (осіб пов'язаних з державою-агресором (у розумінні Постанови Кабінету Міністрів України від 03.03.2022 №187 - на час дії мораторію згідно з законодавством України по відношенню до таких осіб), які мають намір скористатися Послугою, на укладання договору про надання послуги переказу коштів без відкриття рахунку за видом «Грошовий переказ» за продуктом «Приймання/виплата переказу, прийнятого у міжнародній платіжній системі Money Gram», скорочена назва «Переказ Money Gram» (надалі - **Публічна пропозиція або оферта**) на однакових для всіх умовах, що викладені в Публічній пропозиції.

1.2. Ця Публічна пропозиція набирає чинності з дати її затвердження та оприлюднення на Веб-сайті та діє до розміщення на Веб-сайті наступної редакції Публічної пропозиції або відкликання Публічної пропозиції шляхом оприлюднення відповідного повідомлення про відкликання Публічної пропозиції на Веб-сайті Товариства.

1.3. Публічна пропозиція та Тарифи доступні для завантаження Користувачем на персональний комп'ютер, телефон, планшетний пристрій, для друку, також Користувач може звернутися до працівника ПНФП за ознайомленням з умовами Публічної пропозиції та Тарифами на паперовому носії або отриманням Публічної пропозиції та Тарифів на електронну пошту Користувача за адресою, зазначеною ним в e-mail відправленого на адресу: ukrposhta@ukrposhta.ua. В операційному залі ПНФП на видному і доступному для Користувача місці розміщені посилання на адреси сторінок знаходження Публічної пропозиції та іншої інформації на веб-сайті.

1.4. Публічна пропозиція не передбачає визначення індивідуальних умов при укладенні Договору.

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

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



2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

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

Веб-сайт – офіційний веб-сайт Товариства в мережі Інтернет, що розміщений за адресою: <https://www.ukrposhta.ua/ua>.

Відділення – пункти надання фінансових послуг Товариства (в яких надається Послуга), перелік та адреси яких наведено на Веб-сайті Товариства за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua/mizhnarodni-platizhni-systemy> (з розподіленням по відділеннях в залежності від можливої валюти виплати грошового переказу) (за виключенням відділень на тимчасово окупованих Російською Федерацією територіях України та тимчасово невідконтрольних територій України).

Договір про надання платіжної послуги або Договір – акцептована Користувачем Публічна пропозиція разом з усіма додатками та Тарифами.

Контрольний номер переказу, номер платежу (КНП) – комбінація з цифр та/або літер, що передається від МПС Користувачу надавачем платіжних послуг та дає змогу однозначно ідентифікувати платіжну операцію.

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

Комісія (комісійний збір, тариф) – конкретний розмір плати, який підлягає сплаті за надану Послугу, в гривнях, розрахований за величиною або формулою визначеною в Тарифах, наведений в ПІ, яка роздруковується Товариством для ознайомлення Платника та перевірки вірності ПІ.

Квитанція до платіжної інструкції (КПІ) - інформація про прийняття до виконання платіжної інструкції на вимогу платника, повинна бути надана надавачем платіжних послуг платника, як документ що підтверджує прийняття до виконання платіжну інструкцію .

Міжнародна платіжна система МПС - міжнародна платіжна система грошових переказів, яка надається компанією Money Gram Payment Systems, Inc., учасником якої є Товариство та в межах якої надається Послуга.

Момент безвідкличності - визначений момент часу, після настання якого ініціатор не може відкликати Платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної операції. Настання моменту безвідкличності Платіжної інструкції в платіжній системі може визначатися правилами відповідної платіжної системи або Офертою;

Негайно – найкоротший можливий строк, але не пізніше наступного Операційного дня, визначений правилами МПС, у який мають виконуватися (відбуватися) відповідні дії з моменту настання підстави для їх виконання.

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

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



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

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

Платіжна інструкція (ПІ) – документ в паперовій формі, який оформляється для здійснення платіжної операції та є розпорядженням Користувача надавачу платіжних послуг щодо виконання платіжної операції (платіжна інструкція на переказ готівки / платіжна інструкція на видачу готівки)

Платіжна операція – будь-яке внесення, переказ або зняття коштів незалежно від правовідносин між Платником/Користувачем і Отримувачем, які є підставою для цього;

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

Послуга – послуга Товариства, як учасника МПС, з переказу коштів без відкриття рахунку за видом «Грошовий переказ» за продуктом «Приймання/виплата переказу, прийнятого у міжнародній платіжній системі Money Gram», в межах якої забезпечується здійснення приймання грошових коштів від Платника з метою подальшого переказу цих коштів на користь Отримувача, або виплата коштів Отримувачу, які здійснюються на умовах, визначених в Публічній пропозиції.

Працівник ПНФП – працівник відділення Товариства, до функцій якого входять виконання платіжних операцій, а саме: приймання/внесення інформації до ФС / формування Платіжної інструкції / опрацювання повернення грошового переказу / перевірку / своєчасне забезпечення оброблення інформації за платіжними операціями тощо.

Програмний реєстратор розрахункових операцій (ПРРО) - програмний, програмно-апаратний або програмно-технічний комплекс у вигляді технологічного та / або програмного рішення, яке використовується на будь-якому пристрої і в якому фіскальні функції реалізовані через фіскальний сервер контролюючого органу і який призначений для реєстрації розрахункових операцій при продажу товарів (наданні послуг), операцій з торгівлі валютними цінностями у готівковій формі та / або реєстрації кількості проданих товарів (наданих послуг), операції з приймання готівки для подальшого переказу.

Пункт надання фінансових послуг (ПНФП) – точка обслуговування Користувачів платіжних послуг, облаштована технічним пристроєм з відповідним програмним забезпеченням, яка належить об'єкту поштового зв'язку (відділення), перелік яких наведено за наступними посиланнями: <https://offices.ukrposhta.ua> (за виключенням тимчасово окупованих Російською Федерацією територій України та тимчасово непідконтрольних територій України).

Сума платіжної операції – відповідна сума коштів, яка в результаті виконання платіжної операції має бути видана Отримувачу в готівковій формі.

Строк виконання платіжної операції та/або умови доступності коштів – строк, який починається з моменту прийняття ПІ до виконання учасником МПС та закінчується в момент отримання іншим учасником МПС, який здійснює виплату Переказу інформації про статус переказу який дозволяє його виплату Отримувачу.



Строк, протягом якого сума платіжної операції може бути виплачена Отримувачу – строк, визначений МПС, протягом якого Отримувач або інша особа, яка має право отримати Переказ, може звернутися до учасника МПС за його отриманням.

Тарифи – цінова політика, яка визначається та затверджується наказом Товариства на певну дату, є невід’ємною частиною Договору та містить загальну плату (ціну) на Послуги, які надаються Товариством. Редакції Тарифів (витяг з них) опубліковані на веб-сайті Товариства за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua/mizhnarodni-platizhni-systemy>.

Фронт система (ФС) - автоматизована система МПС що використовується працівниками ПНФП для виконання платіжних операцій в МПС.

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

3. АКЦЕПТ ПУБЛІЧНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ, УКЛАДАННЯ ТА СТРОК ДОГОВОРУ

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

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

3.3. Акцептуючи договір Користувач беззастережно підтверджує:

- ознайомлення з повним текстом Публічної пропозиції, Тарифів, наявних лімітів на Переказ;
- ознайомлення з інформацією про характеристики та умови надання Послуги, яка розміщена за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua/mizhnarodni-platizhni-systemy>;
- зміст Публічної пропозиції, Тарифів є зрозумілим та погодженим з його боку;
- його відповідність колу осіб, яким адресована Публічна пропозиція;
- відсутність підстав, які унеможливають надання Послуги згідно з умовами Договору;
- згоду на надання Послуги у відповідності до вимог правил Платіжних систем;
- надання згоди на обробку його персональних даних Товариством та особами, залученими ним для надання Послуги, з метою виконання Договору та інформування Користувача про результати надання Послуги, протягом дії Договору та 5 років після припинення його дії;
- його ознайомлення з умовами «Політики загальних засад обробки персональних даних» АТ «Укрпошта», що затверджене Товариством та розміщене на Веб-сайті Товариства та погоджується з умовами зазначеного Положення;
- ознайомлення з правами суб’єкта персональних даних, що визначені в Законі України «Про захист персональних даних»;
- розуміння обов’язковості виконання умов Договору;



- надання йому інформації, зазначеної в статті 30 Закону України «Про платіжні послуги», до моменту, в тому числі шляхом розміщення такої інформації на Веб-сайті Товариства;
- його поінформованість про зобов'язання Товариства, як суб'єкта первинного фінансового моніторингу забезпечувати обробку персональних даних для цілей виконання останнім вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;
- що він, або Отримувач не є громадянином Російської Федерації чи Республіки Білорусь, який не має законних підстав для проживання в Україні (дане підтвердження вимагається на час дії мораторію на виконання зобов'язань на користь зазначених осіб згідно з чинним законодавством);
- надання Товариству дозволу, на розкриття Товариством іншим надавачам платіжних послуг, технологічним операторам, інформації, що містить таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу

4. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ ТА ЦІНА

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

4.2. Ціна Договору дорівнює сумі Комісії, отриманої Товариством.

5. ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ТА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ

5.1. Вид платіжної послуги що надається згідно з чинним законодавством - Послуга з переказу коштів без відкриття рахунку;

5.2. Види платіжних операцій в межах продукту:

5.2.1. «Приймання/виплата переказу, прийнятого у МПС MoneyGram», скорочена назва «Переказ Money Gram»:

- виплата на території України переказу, прийнятого через МПС Money Gram» за межами України ;
- приймання (ініціювання) переказу на території України для виплати за її межами через МПС MoneyGram» (не надається на час дії обмеження, встановленого Національним банком України відповідно до його нормативних актів);

5.3. Валюта Переказу - валюта, яка передбачена МПС для розрахунків між учасниками та відповідно до Угоди про міжнародні грошові перекази укладеного з МПС може бути долар США або Євро.

5.4. Валюта приймання та виплати переказу:

- приймання Переказів здійснюється в доларах США, Євро, за бажанням платника сума платіжної операції може бути сплачена в гривні в еквіваленті до суми переказу, по курсу Товариства на дату приймання переказу;



- виплата Переказів здійснюється в доларах США, Євро та гривні. При виплаті Переказу, у разі відсутності у Відділенні валюти в доларах США або євро, Товариство пропонує Користувачу виплату Переказу в гривні, перераховану за курсом валют, встановленим Товариством на день виплати, у разі відмови надає адресу та/або час роботи Відділення, в якому Переказ може бути доступний до виплати у зазначених валютах. Курс валют Товариством зазначається до моменту виконання Платіжної операції в заяві на отримання переказу.

Перелік Відділень на яких можливо прийняти або видати переказ в доларах США, Євро наведено за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua/mizhnarodni-platizhni-systemy>

5.5. Строк виконання платіжної операції та/або умови доступності коштів:

- переказ доступний для виплати Отримувачу Негайно;

5.6. Строк, протягом якого сума платіжної операції може бути виплачена Отримувачу:

- з дати відправлення Переказу до 90 днів (включно). Якщо протягом зазначеного періоду Отримувач не звертається за Переказом, то Переказ більше не може бути виконаний (Прострочений переказ). Після закінчення зазначених 90 днів оператор платіжної системи не зобов'язаний виконувати Прострочений переказ.

5.7. Канали надання Послуги:

- Відділення, перелік яких наведено на веб-сайті Товариства за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/mizhnarodni-platizhni-systemy>

5.8. Форма розрахунків за Переказами:

- приймання Переказу – готівкова;
- виплата Переказу – готівкова;

5.9. Ліміти по Переказах та інші обмеження в один день (з урахуванням обмежень, що діють на момент ініціювання переказу згідно з чинним законодавством України та правил МПС):

- переказ, що переказується *за межі України* – в еквіваленті 399 999,00 грн. за курсом НБУ на час ініціювання переказу.
- переказ, що виплачується в Україні, який надійшов із-за кордону – в еквіваленті до 399 999,00 грн. за курсом НБУ на день виплати переказу.

5.10. Тарифи:

- тарифи за послуги приймання та виплати грошових переказів, відправлених по міжнародних платіжних системах визначені на Веб-сайті Товариства за наступним посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua/mizhnarodni-platizhni-systemy>;

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



6. УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

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

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

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

- 6.3.1. В Товаристві наявна технічна можливість для надання конкретної Послуги;
- 6.3.2. Користувачем надано належним чином оформлену ПІ;
- 6.3.3. Акцептовано умови Публічної пропозиції;
- 6.3.4. Сума Переказу не перевищує встановлені Товариством ліміти;
- 6.3.5. Користувачем надано всі необхідні документи для надання Послуги.

6.4. Згода на виконання платіжної операції надається Користувачем шляхом надання Платіжної інструкції, підписаної власноручним підписом, що є беззаперечною ознакою надання згоди на виконання платіжної операції.

6.5. Підстави для відмови в прийнятті ПІ або виплаті Переказу:

- 6.5.1. працівник ПНФП вправі відмовити у прийнятті наданої Користувачем ПІ на Переказ або у виплаті Переказу в наступних випадках:
 - ненадання Користувачем необхідної інформації та/або документів;
 - у випадках, передбачених законодавством з питань фінансового моніторингу;
 - не здійснення Користувачем оплати Послуги.
 - осіб пов'язаних з державою-агресором (у розумінні Постанови Кабінету Міністрів України від 03.03.2022 №187 - на час дії мораторію згідно з законодавством України по відношенню до таких осіб, Послуга не надається.
 - Користувачам/представникам Користувачів, внесених до санкційних списків/списків терористів.
 - переказ не виплачується отримувачу в разі, якщо переказ не доступний до виплати за інформацією МПС

6.6. Підтвердження надання Послуги:

- Послуга вважається наданою в момент завершення здійснення Платіжної операції. Підтвердженням надання Послуги є виданий Користувачу працівником ПНФП примірник Квитанції до платіжної інструкції або заяви на отримання/відправлення/повернення (скасування) Переказу, яка формується автоматично з фронт системи МПС та інформує про виконану Платіжну операцію..



6.7. Згода на виконання платіжної операції, відкликання платіжної інструкції можуть бути відкликані Платником у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності.

Якщо переказ не отримано Отримувачем протягом 90 календарних днів, Платник має право на повернення суми такого Переказу.

6.8. Порядок відкликання Згоди на виконання платіжної операції, відкликання платіжної інструкції та повернення суми платіжної операції платнику:

- Для отримання платником суми платіжної операції за результатом повернення або відкликання платіжної інструкції, платник має звернутись до ПНФП в якому був ініційований переказ
 - Платник повідомляє працівнику ПНФП КНП;
 - Платник надає працівнику ПНФП паспорт (Платник – резидент України, крім паспорта громадянина України, може пред'явити інший документ, що посвідчує його особу та відповідно до законодавства України, може бути використаним на території України для укладення правочинів);
- Працівник ПНФП надає заяву на скасування Переказу, форма якої передбачена МПС (де зазначено назву МПС, суму та валюту Переказу, розмір комісії (тариф), КНП, дату та час Платіжної операції, ПІБ Платника, його персональні дані та ПІБ Отримувача). Платник перевіряє та підписує заяву на скасування Переказу.
- кошти видаються платнику в сумі платіжної операції в готівковій формі в валюті приймання переказу або з перерахуванням у гривню в еквіваленті до суми переказу, по курсу Товариства на дату повернення переказу.

6.9. Момент безвідкличності Платіжної інструкції:

Платіжна інструкція є безвідкличною з моменту фактичної виплати Переказу, що підтверджується статусом «виплачений» в програмному забезпеченні МПС. На вимогу Користувача працівник ПНФП знаходить в фронт системі МПС відповідний Переказ, який знаходиться в статусі «виплачений», про що повідомляє Користувача та в такому випадку ініціювати повернення (скасування) Переказу неможливо.

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

6.11. Дата та час надання ПІ, її прийняття до виконання та її виконання Товариством визначається в ПІ, роздрукованій працівником ПНФП.

6.12. Форма ПІ та КПІ на отримання переказу наведено в Додатку до Публічної пропозиції.

7. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СТОPIН

7.1. Товариство має право:

- 7.1.1. Вимагати від Користувача неухильного дотримання умов Публічної пропозиції та оплати Комісії при здійсненні Переказу.
- 7.1.2. Відмовити Користувачу в здійсненні Переказу на підставах, установлених Публічною пропозицією та/або Законодавством України.



- 7.1.3. Вносити зміни в Публічну пропозицію (оферту) шляхом її викладення в новій редакції.
- 7.1.4. Передавати правоохоронним органам та/або МПС та/або учасникам МПС на їх офіційний запит інформацію, пов'язану із незаконною діяльністю Користувача, в тому числі у випадках, коли ця інформація складає таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу.
- 7.1.5. Вимагати від Користувача документи та/або відомості/інформацію, необхідні для виконання вимог законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, валютного законодавства та іншу інформацію чи документи відповідно до вимог чинного законодавства України, умов Договору та внутрішніх документів Товариства.
- 7.1.6. Відхилити Платіжну операцію в разі відсутності даних про та/або Отримувача та/або недостатності/некоректності інформації, якою повинна супроводжуватися Платіжна операція у випадках, передбачених статтею 14 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».
- 7.1.7. Зупинити здійснення підозрілої, ризикової Платіжної операції, відмовити від її проведення, а також застосувати інші застережні заходи, передбачені внутрішніми документами Товариства.

7.2. Товариство зобов'язується:

- 7.2.1. Надати Послугу Користувачу належним чином та в строки встановлені Публічною пропозицією та у відповідності до вимог діючого законодавства.
- 7.2.2. Розміщувати Публічну пропозицію, Тарифи на Веб-сайті Товариства, всі редакції за хронологією.
- 7.2.3. Зберігати інформацію щодо Переказу відповідно до вимог нормативних документів Національного Банку України та Правил МПС.
- 7.2.4. Надати Користувачу інформацію відповідно до Закону України «Про платіжні послуги».
- 7.2.5. Не передавати третім особам інформацію про Користувача Послуги без його згоди, крім випадків, визначених законодавством України та/або Договором.

7.3. Користувач має право:

- 7.3.1. За наявності вини Товариства направити Товариству претензію/скаргу щодо якості здійсненого Переказу у строк не пізніше ніж 30 (тридцять) календарних днів з дати надання Послуги із зазначенням всієї інформації, необхідної Товариству для дослідження предмету претензії та наданням копії КПП шляхом її направлення до Товариства за поштовою адресою: вул. Хрещатик 22, м. Київ, 01001. Або на E-mail: ukrposhta@ukrposhta.ua. Отримати консультацію, роз'яснення чи довідкову інформацію можна за номером 0 800 300 545 безкоштовно по Україні зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України щоденно з 8:00 до 22:00.



- 7.3.2. Ініціювати Переказ на умовах Договору.
- 7.3.3. Відкликати Платіжну інструкцію у будь - який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності, у випадках та порядку визначеному в Договорі.
- 7.3.4. Запросити у Товариства Публічну пропозицію, Тарифи на паперовому носії.
- 7.3.5. На захист прав щодо власних персональних даних в обсязі визначеному у Законі України «Про захист персональних даних».

7.4. Користувач зобов'язується:

- 7.4.1. Вчасно та у повному обсязі до моменту Акцепту Договору ознайомитися з умовами Договору, Тарифами.
- 7.4.2. При ініціюванні переказу дотримуватись вимог чинного законодавства України та умов цього Договору.
- 7.4.3. Здійснювати оплату Послуги згідно з Тарифами та у порядку, визначеному Товариством та МПС.
- 7.4.4. Зберігати Квитанцію до платіжної інструкції та заяву на відправлення Переказу до моменту отримання Переказу Отримувачем.
- 7.4.5. Не ініціювати Переказ, якщо він пов'язаний зі здійсненням підприємницької діяльності або незалежної професійної діяльності.
- 7.4.6. Ознайомлюватися з інструкціями/інформацією, що містяться на Веб-сайті Товариства та чітко їх виконувати.
- 7.4.7. Не здійснювати операції, пов'язані з легалізацією злочинних доходів, що містять відповідно до нормативних актів Національного банку України ознаки сумнівних операцій.
- 7.4.8. Надати для здійснення операції достовірні дані та, у випадках, визначених законодавством України, відповідні документи, що запитуються уповноваженою особою Відділення при здійсненні Платіжної операції.
- 7.4.9. Надати документи та/або відомості/інформацію, необхідні для виконання вимог законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, валютного законодавства та іншу інформацію чи документи відповідно до вимог чинного законодавства України, умов Договору та внутрішніх документів Товариства.
- 7.4.10. При здійсненні операцій з переказу коштів використовувати виключно власні ідентифікаційні дані та власний номер телефону.
- 7.4.11. Користувач несе відповідальність за відповідність інформації, зазначеної ним в платіжній інструкції, суті платіжної операції, щодо якої здійснюється ця платіжна операція згідно з чинним законодавством України. При ініціюванні здійснення платіжних операцій Користувач зобов'язується використовувати виключно власні ідентифікаційні дані, в т.ч. власні номери телефону.



8. ТАЄМНИЦЯ НАДАВАЧА ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

8.1 Товариство зобов'язується належним чином зберігати та не розголошувати інформацію, яка містить таємницю надавача платіжних послуг, отриману при виконанні умов Договору.

8.2 Користувач, укладанням Договору, надає Товариству дозвіл на надання Товариством іншим надавачам платіжних послуг, технологічним операторам, інформації, що містить таємницю надавача платіжних послуг, банківську таємницю, таємницю фінансового моніторингу, а також наступним особам: установам, організаціям, органам державної влади, державним реєстраторам, третім особам, що перебувають з Товариством у договірних відносинах, а також уклали з Товариством договір щодо нерозголошення конфіденційної інформації, а також рейтинговим агентствам, аудиторським компаніям, що здійснюватимуть перевірку/рейтингування Товариства, будь-яким фізичним та юридичним особам з метою реалізації та захисту прав та інтересів Товариства, іншим фізичним та юридичним особам, з метою виконання вимог законодавства України, Договору та інших договорів, укладених Товариством, а також оператору платіжної системи, учасником якої є Товариство та учасникам цієї платіжної системи з метою здійснення обміну інформацією для виконання платіжної операції та про способи здійснення шахрайських дій (чи у їх підозрі), НБУ, контролюючим органам, Міністерствам України, що входять до складу (Кабінету Міністрів України, Державному підприємству «ДІА» та іншим уповноваженим органам у разі здійснення перевірки Товариства або надання відповідних запитів ними.

8.3 Користувач також надає дозвіл на розкриття Товариством на письмовий запит Користувача, який є власником платіжних даних на підставі Договору та у межах запитуваної усно Користувачем інформації.

8.4 Товариство надає Користувачу інформацію, що становить таємницю надавача платіжних послуг, виключно в обсязі та в межах, у яких Користувач є власником відповідної інформації або вона безпосередньо стосується платіжних операцій, ініційованих або здійснених Користувачем у межах цього Договору.

Розкриття іншої інформації, що становить таємницю надавача платіжних послуг та не належить Користувачу як її власнику, не допускається, за винятком випадків, прямо передбачених законодавством України або цим Договором.

У разі звернення уповноваженої особи Користувача - власника інформації, що становить таємницю надавача платіжних послуг, під час надання запиту (дозволу) обов'язково додає документ (належним чином засвідчену копію документа), який підтверджує повноваження цієї особи на підписання запиту (дозволу).

8.5 Якщо у випадку неналежного зберігання та/або розголошення інформації, вказаної у цьому пункті, Користувачу будуть заподіяні збитки, то винна Сторона зобов'язана відшкодувати такі збитки згідно із законодавством України.

9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

9.1. Сторони несуть відповідальність відповідно до вимог чинного законодавства України.

9.2. Товариство не несе відповідальність при наданні Послуги за дії інших учасників МПС, Технологічних операторів, які їх обслуговують, внаслідок яких Платнику або Отримувачу нанесено збитки.



9.3. Товариство не відповідає за правильність заповнення Платником фінансових та інших реквізитів Отримувача.

10. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

10.1. Будь-який спір, що виникає в рамках дії цього Договору, вирішується згідно з чинним законодавством України.

10.2. Скарги та/або претензії Користувача, що можуть виникнути в рамках дії цього Договору та оформлені в письмовій формі, будуть розглянуті Товариством за умови наявності підстав для цього згідно з умовами Договору, у позасудовому порядку.

10.3. Товариством також будуть вчинені всі необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії Користувача, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою та підтвердженою відповідними доказами, згідно із законодавством України.

10.4. Всі не врегульовані спори, які виникають при виконанні даного Договору, припиненні, зміні, визнанні недійсним повністю або частково, або у зв'язку з ним, або впливають з нього, підлягають розгляду у судах відповідно до чинного законодавства України.

11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

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

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

11.3. Шляхом акцепту цього Договору Користувач підтверджує:

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

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

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

11.5. Сторони на підставі ст. 6, ст. 207, ст. 627 Цивільного кодексу України домовились, що підписання цього Договору (в т.ч. запропонованих змін, наступних редакцій) зі сторони



Товариства може здійснюватися уповноваженою особою Товариства з використанням кваліфікованого електронного підпису.

12. РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ ТОВАРИСТВА

АТ «УКРПОШТА» Ідентифікаційний код ЄДРПОУ: 21560045

Юридична адреса: 01001, місто Київ, вул. Хрещатик, будинок 22,

Тел. 0 800 300 545

Е-mail: ukrposhta@ukrposhta.ua

Сайт Товариства: <https://www.ukrposhta.ua/ua>

Генеральний директор АТ «Укрпошта»

Смілянський І.Ю.



АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №2378 від 27.03.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000
Дата підписання 30.03.2026 13:11:03