

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ АТ «Укрпошта»
07.08.2019 № 729
(у редакції наказу АТ «Укрпошта»)

ПОРЯДОК

надання послуги «Сприяння реалізації товарів замовника»

1. Загальні положення

1.1. Порядок надання послуги «Сприяння реалізації товарів замовника» (надалі – Порядок) визначає умови надання послуги «Сприяння реалізації товарів замовника» (далі – Послуга), а також права та обов'язки Замовника Послуги.

1.2. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

Відправлення – внутрішнє поштове відправлення (посилка), відправлення «Укрпошта Експрес», відправлення «Укрпошта Стандарт», якими Замовник пересилає товари.

Договір - укладений із суб'єктом господарювання у письмовій формі правочин щодо надання Послуги.

Замовник – суб'єкт господарювання, що виявила бажання отримати Послугу, беручи на себе фінансові зобов'язання щодо її сплати.

Каталог – друковане видання, проспект, буклет, в якому розміщено Оголошення Замовника та поділяється на:

Каталог Товариства – Каталог, який виготовляється Товариством;

Каталог Замовника – Каталог, який виготовляється Замовником.

Покупець – особа, яка придбала товар згідно Каталогу, шляхом отримання Відправлення від Замовника.

Товар – товари та послуги (включаючи сертифікати та інші документи, що підтверджують право на отримання послуг), які узгоджені з Товариством та інформація про які розміщується Замовником, за допомогою Оголошень в Каталозі, з метою їх продажу

Оголошення – розміщена в Каталозі публічна пропозиція (публічна оферта) Замовника, адресована невизначеному колу осіб, про продаж Замовником Товарів, що містить опис, зображення, характеристики, ціни, а також може містити інші істотні умови договору купівлі-продажу Товару.

Товариство – акціонерне товариство «Укрпошта».

1.3. У цьому Порядку використовуються такі скорочення:

ВПЗ – відділення поштового зв'язку.

ПВ – поштове відправлення.

ЦМТП – цех матеріально-технічного постачання Дирекції обробки та перевезення пошти АТ «Укрпошта».



ІС – інформаційна система.

1.4. Послуга надається Замовнику на підставі Договору.

1.5. Послуга може надаватися у наступних категоріях ВПЗ: міське, сільське та пересувне ВПЗ.

1.6. У разі відсутності договору, укладеного між Замовником та Товариством про надання послуг з пересилання Відправлень, то разом з Договором укладається договір, який містить умови про надання послуг з пересилання Відправлень.

1.7. Товари Замовника пересилаються Покупцям виключно у Відправленнях, послуги з пересилання яких надає Товариство.

1.8. Товари, які реалізуються через Каталог, мають оплачуватися Покупцями виключно шляхом пересилання суми післяплати поштовим переказом. Інші способи оплати для реалізації цього Товару, не допускаються.

1.9. Оплата за послуги з пересилання ПВ та переказу післяплати може здійснюватися відправником або одержувачем товару, згідно умов договору, що укладено з Замовником. З інформацією щодо тарифів та платника за вищезазначені послуги клієнт до здійснення замовлення Товару може ознайомитися в Каталозі.

2. Вимоги до Оголошень

2.1. Зміст Оголошення про Товар повинно складатися з опису, зображення, характеристики, ціни, а також може містити інші істотні умови договору купівлі-продажу такого Товару.

2.2. Замовник має можливість розміщувати в Каталозі Оголошення виключно щодо Товарів, які погоджені з Товариством шляхом електронного листування.

2.3. Замовник несе повну відповідальність за зміст Оголошення. Замовник гарантує, що його Оголошення містять правдиві дані та інформацію і відповідають вимогам законодавства, в тому числі Закону України «Про захист прав споживачів».

2.4. В Каталозі забороняється розміщувати такі Оголошення:

2.4.1 які порушують права на інтелектуальну власність третіх осіб;

2.4.2 які не відповідатимуть дійсній інформації щодо Товару, його типу, опису, характеристикам, призначенню та/або таких, що містять вказівку та інші відомості, які можуть ввести або вводять в оману Покупців. Вся інформація в Оголошенні повинна відповідати дійсності;

2.4.3 щодо наступних Товарів та/або пов'язаних з такими Товарами послуг:

- виробництво/реалізація яких заборонені чинним законодавством;

- вибухові речовини і матеріали, а також піротехнічні вироби;

- товари, які підлягають ліцензуванню та/або сертифікації, при відсутності необхідних сертифікатів та/або ліцензій;

- тютюнові вироби, приладдя і суміші для паління;

- зброю, боєприпаси, продукцію військового призначення;

2.4.4 щодо Товарів, що заборонені до пересилання у внутрішніх поштових відправленнях, відповідно до законодавства;

2.4.5 щодо Товарів, які суперечать вимогам визначеним у Порядку пересилання відправлень «Укрпошта Стандарт» та Порядку пересилання відправлень «Укрпошта Експрес», розміщених на інформаційному веб-сайті Товариства.



СЕД АТ «Укрпошта» IT-Enterprise

Наказ з основної діяльності №571 від 23.11.2021

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович

Сертифікат 58E2D9E7F900307B0400000B813240019BD9000

Дійсний з 18.02.2021 11:00:37 по 18.02.2023 11:00:37

3. Доставка та розподілення Каталогів

3.1. Каталог Замовника передається Замовником до ЦМТП Товариства в кількості та строки, зазначені в Договорі.

3.2. Каталог Товариства передається суб'єктом господарювання, який виготовив Каталог на замовлення Товариства до ЦМТП Товариства, відповідно до укладеного договору.

3.3. Протягом 5-ти робочих днів, з дня отримання Каталогів, МЦТП передає їх до роздрібних баз філій Товариства згідно рознарядки, сформованої Департаментом роздрібною торгівлі Товариства.

3.4. Після отримання Каталогів роздрібними базами філій, Департамент роздрібною торгівлі Товариства направляє до начальників відділів торгівлі філій супровідний лист, який містить:

- правила та способи розміщення Каталогу у ВПЗ;
- термін, на який Каталог розміщується у ВПЗ;
- порядок роботи з Каталогом;
- правила оформлення замовлень Товарів за Каталогом;
- розмір та спосіб розрахунку винагороди працівника ВПЗ за надання Послуги.

Начальник відділу торгівлі філії доводить інформацію зазначену в супровідному листі Департаменту роздрібною торгівлі, в друкованому вигляді (надсилається разом з Каталогом), до начальників не автоматизованих ВПЗ, а також в електронному вигляді (надсилається на електронну пошту) до начальників автоматизованих ВПЗ задіяних в наданні Послуги.

3.5. Протягом 5-ти робочих днів, з дня отримання Каталогів роздрібними базами філій, начальник відділу торгівлі філії формує рознарядку з розподілом їх по всім категоріям ВПЗ, які визначені Департаментом роздрібною торгівлі Товариства, а також узгоджені зі структурним підрозділом за напрямом розвитку мережі та клієнтської підтримки Товариства та Замовником (для Каталогів Замовника), таким чином, щоб 1% від кількості надісланих від філій Каталогів залишився на роздрібній базі філії, та сприяє доставці цих Каталогів до відповідних ВПЗ власними потужностями роздрібних баз філій.

3.6. Не пізніше наступного робочого дня після отримання Каталогів начальник ВПЗ розміщує їх у ВПЗ у місці, зручному для їх огляду користувачами послуг Товариства, а також видає листоношам ВПЗ, згідно рознарядки від відділу торгівлі філії.

3.7. Каталоги Замовника не підлягають поверненню Замовнику. У випадку наявності у ВПЗ Каталогів, строк дії яких закінчився – начальник ВПЗ повинен утилізувати ці Каталоги таким чином, який унеможливує подальше їх використання за призначенням.

4. Умови надання Послуги за Каталогом Товариства

4.1. Послуга надається шляхом розміщення у ВПЗ філій Каталогів Товариства, у зручному для їх огляду місці користувачами послуг Товариства, демонстрацією та



передачею їх потенційним Покупцям, а також шляхом збирання, обробки та передачі замовлень Товариством Замовнику Послуги, відповідно до Договору та цього Порядку.

Користувач послуг Товариства може ознайомитися з Каталогом Товариства безпосередньо у ВПЗ або отримати його із собою.

4.2. Послуга може бути надана працівником ВПЗ або листоношою за місцем проживання користувачів послуг Товариства.

4.3. Періодичність, строк дії, наклад та місце розповсюдження (у тому числі перелік філій та категорій ВПЗ Товариства, в яких надаватиметься Послуга) цього Каталогу визначається Департаментом роздрібної торгівлі Товариства за погодженням зі Структурним підрозділом за напрямком розвитку мережі та клієнтської підтримки Товариства.

4.4. Товариством визначається кількість Оголошень, а також вартість, розмір, формат, місце розташування в Каталозі Товариства Оголошень Замовника, відповідно до умов Договору.

5. Умови надання Послуги за Каталогом Замовника

5.1. Послуга надається шляхом розміщення у ВПЗ філій Товариства Каталогів Замовника, у зручному для їх огляду місці, та їх передачі користувачам послуг Товариства, а також шляхом збирання, обробки та передачі замовлень Товариством Замовнику Послуги, відповідно до Договору та цього Порядку. Користувач послуг Товариства може ознайомитися з Каталогом безпосередньо у ВПЗ або отримати його із собою.

Працівник ВПЗ під час надання послуг, за бажанням потенційного Покупця, передає йому Каталог Замовника.

У ВПЗ не може бути розміщено загалом більше чотирьох видів Каталогів Замовника.

5.2. Кількість Оголошень, а також розмір, формат, місце розташування в Каталозі Замовника, Замовник погоджує з Товариством, відповідно до умов Договору.

5.3. Періодичність, строк дії, наклад та місце розповсюдження (в тому числі перелік філій та категорій ВПЗ Товариства, в яких надаватиметься Послуга) Каталогу Замовника визначається Департаментом роздрібної торгівлі Товариства за погодженням зі структурним підрозділом, за напрямком розвитку мережі та клієнтської підтримки Товариства та Замовником Послуги.

6. Збирання та обробка замовлень

6.1. Оформлення замовлень на Товари з Каталогу від потенційних покупців або працівників ВПЗ відбувається працівниками Контакт-центру Товариства, які залучені до надання Послуги.

6.2. Працівник Контакт-центру Товариства, отримавши звернення від потенційного Покупця на номер телефону, зазначений в Каталозі, як номер для замовлення Товару:



- за необхідності – надає консультацію потенційному Покупцю щодо тарифів, плати та платників за послуги з пересилання та строків/способів пересилання ПВ (дана інформація розміщена в Каталозі) та фіксує в ІС звернення клієнта за типом звернення «Інші питання/консультація»;

- за необхідності – приймає від потенційного Покупця звернення на заміну/скасування попередньо створеного замовлення або уточнення іншої інформації щодо такого замовлення та фіксує його в ІС з типом звернення «Питання, щодо Замовлення»;

- за необхідності – приймає від потенційного Покупця звернення на зміну даних в попередньо створеному замовленні та фіксує їх в ІС з типом звернення «Коригування даних в довіднику Клієнти».

- за необхідності – приймає від потенційного Покупця скаргу/пропозицію/звернення чи інше питання, що стосується надання Послуги та фіксує їх в ІС з типом звернення «Інші питання/консультація».

- фіксує в ІС необхідні параметри для створення замовлення, такі як: код Товару (зазначений в Каталозі), ПІБ, телефон та адресу Покупця (отримувача відправлення), а також дані працівника ВПЗ, який залучив потенційного Покупця (отримувача відправлення), а також данні працівника ВПЗ, який залучив цього потенційного Покупця клієнта (за наявності).

6.3. На основі зафіксованих за робочий день звернень від потенційних Покупців, ІС автоматично формує та передає Замовнику реєстр прийнятих замовлень за Каталогом.

6.4. Замовник, отримавши реєстр прийнятих замовлень за Каталогом, підтверджує кожне замовлення до виконання окремо, та формує, на основі підтверджених замовлень, Відправлення згідно з вимогами договору на надання поштових послуг (договір на пересилання відправлень), укладеним між Товариством та Замовником.

6.5. У разі, якщо Замовник не підтвердив замовлення до виконання протягом 2 (двох) календарних днів з моменту отримання ним реєстру прийнятих замовлень, або змінив в ІС статус замовлення на «Анульовано», замовлення скасовується автоматично.

6.6. Контент менеджер Товариства, за допомогою звіту по анульованим замовленням, на щоденній основі, інформує працівників Контакт-центру Товариства щодо замовлень, які скасовані Замовником, та надає принаймні одну позицію щодо придбання потенційним Покупцем товару рівноцінного за функціональними характеристиками, але не дорожче за Товар, який був замовлений початково.

6.7. Отримавши інформацію, від Контент менеджера Товариства, що замовлення анульоване, працівник Контакт-центру Товариства, не пізніше ніж на наступний робочий день після отримання такої інформації, повідомляє про це потенційного Покупця, який зробив замовлення, та пропонує подібний Товар згідно наданої інформації від Контент менеджера.

6.8. Покупець має право у будь-який момент до отримання ним Відправлення з Товаром у ВПЗ, скасувати замовлення, зателефонувавши на номер телефону зазначений в Каталозі, та, повідомивши про це працівника Контакт-центру Товариства, який в свою



чергу реєструє звернення від такого Покупця в ІС, для подальшої обробки цього замовлення Контент менеджером Товариства.

7. Доставка та оплата замовлень

7.1. Товариство отримує від Замовника, доставляє та передає Покупцю Відправлення, сформовані Замовником, на підставі Договору та договору на надання поштових послуг, укладених між Товариством та Замовником та згідно Порядку пересилання відправлень «Укрпошта Стандарт» та Порядку пересилання відправлень «Укрпошта Експрес».

7.2. Оплата Відправлень відбувається шляхом пересилання суми післяплати поштовим переказом від Покупця Замовнику, у розмірі вартості Товару, яка вказана в Оголошенні та на супровідній адресі до Відправлення.

7.3. Замовлення рахується оплаченим в момент зарахування післяплати за Відправлення, сформоване на основі цього замовлення, на розрахунковий рахунок Замовника.

7.4. Усі операції щодо видачі, зберігання, оплати або повернення Відправлення працівників ВПЗ виконує згідно Порядку пересилання відправлень «Укрпошта Стандарт» та Порядку пересилання відправлень «Укрпошта Експрес».

8. Порядок розрахунку за надання Послуги

8.1. Сума реалізації Товарів Замовника дорівнює сумі вартості Відправлення (післяплати), яка стягується з Покупця (одержувача Відправлення) і пересилання Замовнику.

8.2. Сума перерахованих Замовнику коштів поштовими переказами післяплати на місяць відповідно до Договору визначається згідно Реєстру виплачених поштових переказів післяплати за Товар реалізований за сприяння АТ «Укрпошта» (Додаток до цього Порядку), який формується Департаментом роздрібної торгівлі Товариства.

8.3. На підставі Реєстру виплачених поштових переказів післяплати за Товар реалізований в результаті надання Послуги Товариством, Департаментом роздрібної торгівлі Товариства складається Акт надання Послуги, за яким Замовник сплачує Товариству винагороду за надану Послугу, відповідно до умов Договору.

9. Права та обов'язки Замовника Послуги

9.1. Замовник зобов'язаний:

9.1.1. Інформувати Товариство про будь-які зміни своїх контактних даних або про повне припинення своєї діяльності протягом періоду, зазначеного в умовах Договору, з дня виникнення відповідної обставини, шляхом направлення рекомендованого листа з повідомленням.

9.1.2. Не розміщувати в Оголошенні інформацію, яка може порушувати права третіх осіб на об'єкти інтелектуальної власності.



9.1.3. Вказувати в Оголошеннях виключно актуальну і достовірну інформацію про основні споживчі властивості Товару, про ціну і про умови придбання Товару, про його доставку, термін служби, термін придатності і гарантійний термін тощо.

9.1.4. Самостійно і належним чином виконувати зобов'язання перед Покупцями, а також самостійно врегулювати будь-які пов'язані з такими зобов'язаннями претензії Покупців, включаючи претензії щодо якості Товару і гарантій (застосовуючи умови прямих взаємовідносин Замовника з Покупцем).

9.1.5. Надавати Покупцеві Товар відповідної якості. При цьому, інформація про термін та умови повернення Товару, надання гарантій на Товар повинна бути надана Замовником Покупцеві в письмовому вигляді разом з Товаром при передачі Товару для доставки Покупцеві. Виконувати інші вимоги законодавства про захист прав споживачів.

9.2. Замовник має право:

9.2.1. Отримувати інформацію щодо кількості Оголошень, а також розміру, формату, місця розташування в Каталозі та інших параметрів Оголошень Замовника в Каталозі Товариства.

9.2.2. Отримувати інформацію про адреси, найменування ВПЗ та кількість Каталогів Товариства або Каталогів Замовника розміщуваних у цих ВПЗ.

Порядок підготовлено Департаментом роздрібної торгівлі, заступник директора департаменту, Олександр ЛЕКА



СЕД АТ «Укрпошта» IT-Enterprise
Наказ з основної діяльності №571 від 23.11.2021
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 58E2D9E7F900307B0400000B813240019BD9000
Дійсний з 18.02.2021 11:00:37 по 18.02.2023 11:00:37

Додаток
до Порядку надання послуги «Сприяння
реалізації товарів замовника»
(Пункт 8.2 розділу 8)

Форма

**Реєстр виплачених поштових переказів післяплати за товар реалізований за
сприяння АТ «Укрпошта»**

РЕЄСТР ВИПЛАЧЕНИХ ПОШТОВИХ ПЕРЕКАЗІВ

Кому: _____

№ п/п	Переказ №	Дата	Сума, грн.	Місце приймання	ПІБ відправника	Адреса відправника	Примітка
1	2	3	4	5	6	7	8

000. 0000 _____.0 00000:00 ВПЗ _____

Всього переказів: __ на суму _____

Стор. ____ № (індекс АРМ "ППЕП") дата " __ " _____ р.

ПІБ та підпис контролюючої особи _____

к/ш

Виконавець:

Акціонерне товариство "Укрпошта"

_____ **дирекція АТ «Укрпошта»**



СЕД АТ «Укрпошта» IT-Enterprise
Наказ з основної діяльності №571 від 23.11.2021
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 58E2D9E7F900307B04000000B813240019BD9000
Дійсний з 18.02.2021 11:00:37 по 18.02.2023 11:00:37