**ПОРЯДОК**

**ОГЛЯДУ ВІДПРАВЛЕНЬ ПІД ЧАС ЇХ ВРУЧЕННЯ ОДЕРЖУВАЧАМ В ОБ'ЄКТАХ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ АТ «УКРПОШТА»**

**1. Загальні положення**

1.1. \*

1.2. \*

1.3. Відправлення приймаються від юридичних осіб, фізичних осіб та фізичних осіб-підприємців для пересилання, у разі оформлення відправлення через веб – сервіс «Особистий кабінет» на корпоративному сайті АТ «Укрпошта»/програмний інтерфейс «АРІ» або в мобільному додатку, встановленому у смартфоні/іншому пристрої.

1.4. Усі питання, не врегульовані цим Порядком, АТ «Укрпошта» та юридична особа, фізична особа або фізична особа-підприємець вирішують згідно умов договорів (за наявності), які укладаються відповідно до порядку, установленого в АТ «Укрпошта» та вимог чинного законодавства України.

1.5. У Порядку терміни вживаються у такому значенні:

адресат (одержувач) – юридична або фізична особа, якій адресується поштове відправлення;

відправлення – це поштове відправлення - письмова кореспонденція або посилка, або відправлення ЕМS, адресовані адресату (одержувачу), оформлені відповідно до законодавства та прийняті оператором поштового зв’язку до пересилання.

відправник – фізична або юридична особа, прізвище, ім’я, по батькові (за наявності) або найменування якої зазначені у встановленому порядку при пересиланні поштового відправлення та яка подає оператору поштового зв’язку для пересилання поштове відправлення;

огляд відправлення – процедура розкриття адресатом (одержувачем) упакування відправлення та перевірки його вкладення під час вручення в присутності працівника об’єкту поштового зв’язку.

1.6. \*

1.7. У супровідній адресі на відправленні в обов'язковому порядку має бути позначка «Огляд дозволено» або «Не дозволено».

**Заборонено змінювати позначки на всьому шляху проходження відправлення.**

Позначка «Огляд дозволено» надає можливість одержувачу, за бажанням, оглянути вкладені у відправлення товари та здійснити їх перевірку, а у разі пересилання предметів одягу та взуття – їх примірку. Примірка дозволена лише у випадку наявності відповідного договору з відправником з передбаченою можливістю (умовою) та має такі обмеження:

заборонено приміряти нижню білизну, купальні костюми (жіночі та чоловічі), шкарпетково-панчішні вироби;

При огляді вкладеного у відправлення товару заборонено:

- відкривати товар, який знаходиться в блістерній упаковці (навушники, зарядні пристрої, комп'ютерні миші тощо), а також товар, де є контрольна марка (операційні системи, материнські (базові) плати, комп'ютерні ігри, жорсткі диски);

- активувати операційні системи при перевірці ноутбуків та мобільних телефонів (огляд проводиться зовнішньо, допускається включення екрану).

Позначка «Огляд не дозволено» не дозволяє здійснювати огляд вкладених у відправлення товарів та їх перевірку/примірку.

Позначка «Огляд дозволено»​, яка була зазначена відправником на відправленні, зберігається на всьому шляху пересилання відправлення (в т.ч. при досиланні та поверненні).​

1.8. У разі відмови одержувача від отримання відправлення, вартість доставки та повернення такого відправлення сплачується його відправником.

1.9. Відправлення, які доставляються з послугою «Кур'єрська доставка», яка замовляється як додатковий сервіс, можуть прийматися до пересилання з позначкою «Огляд дозволено», якщо це передбачено умовами укладених договорів з відправниками.

1.10. Для відправлень, які приймаються для пересилання з замовленням додаткового сервісу «Зворотна доставка документів» позначка «Огляд дозволено» проставляється на бланку супровідної адреси автоматично.

1.11. АТ «Укрпошта» залишає за собою право обмеження можливості оформлення відправником відправлень з позначкою «Огляд дозволено» за допомогою веб – сервісу «Особистий кабінет»/програмного інтерфейсу «АРІ» у випадках, передбачених пунктом 6.7 розділу 6 цього Порядку.

1.12. При врученні відправлення, яке пересилається з додатковим сервісом «Зворотна доставка документів» працівник поштового зв’язку інформує адресата (одержувача) про необхідність обов'язкового розкриття відправлення, а також заповнення вкладених у відправлення документів, які мають бути повернені відправнику.

1.13. Якщо адресат (одержувач) упродовж строку зберігання, встановленого відправником, не з'явився до об’єкта поштового зв’язку за отриманням відправлення з позначкою «Огляд дозволено», таке відправлення повертається відправнику за зворотною адресою без будь-якого додаткового упакування.

**2. Умови вручення та огляду відправлень**

2.1. Відправлення, які надходять до об'єктів поштового зв'язку, перевіряються за номером відправлення (ШКІ), ретельно оглядається їх зовнішній стан, цілісність упаковки, пломб мішків та зважуються. У разі виявлення розходження маси відправлення чи пошкодження упаковки відправлення, складається акт порушення, у порядку встановленому в АТ «Укрпошта».

2.2. \*

На огляд вкладення у відправленні без примірки надається 5 хвилин, на огляд вкладення в примірочній (у разі наявності договору з відправником) - 10 хвилин.

2.3. Для отримання відправлення одержувач пред'являє документ, що посвідчує особу у відповідності до вимог пункту 71 Правил.

2.4. Адресат (одержувач) може уповноважити іншу особу на одержання адресованого йому відправлення за довіреністю, відповідності до вимог пункту 72 Правил, що оформлюється в установленому законодавством порядку.

2.5. \*

2.6. Під час видачі (вручення) адресату (одержувачу) відправлення, працівник поштового зв’язку перевіряє його зовнішній стан, цілісність упаковки та вагу, зазначену у супровідних документах.

2.6.1. \*

2.6.2. \*

**3. Вручення одержувачу відправлення з позначкою «Огляд дозволено»**

3.1. Працівник об’єкта поштового зв’язку з'ясовує у адресата (одержувача) чи бажає він оглянути відправлення та його вкладення.

3.2. \*

У разі наявності у адресата (одержувача) бажання огляду відправлення та перевірки його вкладення:

**3.3.** **Видача відправлення для огляду біля операційного вікна об’єкта поштового зв’язку здійснюється у такому порядку**:

працівник об’єкта поштового зв’язку ідентифікує адресата (одержувача) відповідно до наданого документа, що посвідчує особу;

працівник об’єкта поштового зв’язку передає відправлення адресату (одержувачу) для огляду, зосередивши увагу адресата (одержувача) на відповідність фактичної маси відправлення, вказаній у бланку супровідної адреси та цілісність упаковки відправлення;

адресат (одержувач) самостійно розкриває відправлення на стойці операційного вікна (у вікні видачі відправлення) в присутності працівника об’єкту поштового зв’язку;

**3.4.** **Видача відправлення для огляду в примірочній об’єкта поштового зв’язку здійснюється у такому порядку**:

працівник об’єкта поштового зв’язку здійснює ідентифікацію адресата (одержувача) відповідно до наданого документа, що посвідчує особу;

працівник об’єкта поштового зв’язку передає відправлення адресату (одержувачу) для попереднього огляду без примірки, при цьому відправлення відкривається адресатом (одержувачем) в присутності працівника поштового зв’язку;

працівник об’єкта поштового зв’язку здійснює з адресатом (одержувачем) розрахунок (у разі наявності післяплати та/або оплати адресатом (одержувачем), друкує бланк заяви на приймання переказу та передає його на підпис адресату (одержувачу) та видає йому розрахунковий документ;

працівник об’єкта поштового зв’язку передає відправлення адресату (одержувачу) для огляду в примірочну, зосередивши увагу адресата (одержувача) на відповідність фактичної маси відправлення, вказаній у бланку супровідної адреси та цілісність упаковки відправлення.

**3.5.** **Видача відправлення для огляду на спеціально відведеному оглядовому столі у об’єкті поштового зв’язку здійснюється у такому порядку**:

працівник об’єкта поштового зв’язку ідентифікує адресата (одержувача) відповідно до наданого документа, що посвідчує особу;

працівник об’єкта поштового зв’язку передає відправлення адресату (одержувачу) для огляду, зосередивши увагу адресата (одержувача) на відповідність фактичної маси відправлення, вказаній у бланку супровідної адреси, та цілісність упаковки відправлення;

адресат (одержувач) самостійно розкриває відправлення на спеціально відведеному оглядовому столі в присутності працівника об’єкта поштового зв’язку, який на момент проведення огляду вільний;

працівник об’єкта поштового зв’язку проводить розрахунок з адресатом (одержувачем) (у разі необхідності внесення оплати адресатом (одержувачем), видає йому розрахунковий документ та відправлення.

**4. Вручення одержувачу відправлення з позначкою «Огляд не дозволено»**

4.1. \*

4.2. Працівник об’єкта поштового зв’язку проводить розрахунок з адресатом (одержувачем) (у разі необхідності), видає йому розрахунковий документ та відправлення.

4.3. У разі якщо адресат (одержувач) вирішив відмовитись від отримання відправлення, працівником об’єкта поштового зв’язку виконуються дії, передбачені пунктом 6.2 розділу 6 цього Порядку.

**5. Вручення одержувачам відправлень, які пересилається з послугою «Кур'єрська доставка», яка замовляється як додатковий сервіс та з позначкою «Огляд дозволено»**

5.1. За 15 хвилин до доставки відправлень з послугою «Кур'єрська доставка», та позначкою «Огляд дозволено», кур'єр попереджає адресата (одержувача) про необхідність створення відповідних умов для розкриття відправлення та перевірки його вкладення, а саме:

наявність оглядового столу, на якому не повинно бути сторонніх предметів під час розкриття відправлення;

наявність пристрою (розетки) для перевірки техніки та електроніки (за потреби).

5.2. Для одержання відправлення адресат (одержувач) пред'являє документ, що посвідчує особу у відповідності до вимог пункту 71 Правил.

5.3. Час перебування кур’єра за адресою доставки (офісі, квартирі, іншому приміщенні) для огляду вкладень у відправлення та вручення відправлення не повинен перевищувати 15 хвилин.

5.4. У разі, якщо після огляду відправлення та його вкладення, адресат (одержувач) вирішив отримати відправлення, кур'єр:

здійснює розрахунок з адресатом (одержувачем) (у разі необхідності внесення оплати адресатом (одержувачем);

у випадку одержання відправлення з післяплатою, оформлює переказ післяплати;

видає адресату (одержувачу) розрахунковий документ на відправлення;

видає адресату (одержувачу) відповідний документ для проставляння підпису за отримання відправлення;

видає адресату (одержувачу) відправлення.

5.5. Огляд вкладених у відправлення товарів та їх перевірка/примірка не проводиться у випадках передбачених пунктом 1.7 цього Порядку.

**6. Повернення відправлень**

6.1. Адресат (одержувач) має право відмовитись від отримання відправлення та здійснити його повернення відправнику.

6.1.1. У разі, якщо адресат (одержувач) відмовляється отримувати відправлення з позначкою «Огляд не дозволено» або позначкою «Огляд дозволено», але огляд за його бажанням не проводився:

- в автоматизованому об’єкті поштового зв’язку працівник поштового зв’язку друкує накладну вручення/повідомлення ф.22, на якому адресат (одержувач) власноруч ставить відмітку «Від отримання відмовляюся», дату та засвідчує цей факт особистим підписом;

- в неавтоматизованому об’єкті поштового зв’язку адресат (одержувач) власноруч ставить на повідомленні ф.22 відмітку «Від отримання відмовляюся», проставляє дату та засвідчує цей факт особистим підписом.

6.1.2. У разі відмови адресата (одержувача) від отримання відправлення, що пересилається з послугою «Кур'єрська доставка» (додатковим сервісом) адресат (одержувач) на накладній вручення власноруч проставляє відмітку «Від отримання відмовляюся», проставляє дату та засвідчує цей факт особистим підписом.

6.1.3. У разі відмови адресата (одержувача) проставляти відмітку «Від отримання відмовляюся», працівник об’єкта поштового зв’язку /кур'єр власноруч зазначає про це у повідомленні ф.22/накладній вручення: «Адресат відмовився від отримання», проставляє дату та свій підпис.

6.2. \*

6.3. У разі відмови адресата (одержувача) від отримання відправлення з післяплатою, після огляду у примірочній не більше 1 години після видачі/вручення (окрім випадків, коли одержувач пошкодив відправлення – в цьому разі кошти не повертаються) працівник об’єкту поштового зв’язку:

пропонує одержувачу оформити заяву на повернення коштів за надану послугу/реалізований товар, за формою, яка розміщена на офіційному сайті АТ «Укрпошта»;

отримує від адресата (одержувача) заповнений належним чином бланк заяви на повернення коштів та чек РРО про сплату послуг;

здійснює повернення готівкових коштів адресату (одержувачу) (або на банківську платіжну картку – якщо оплата здійснювалась банківською карткою).

6.4. \*

6.5. У разі відмови адресата (одержувача) від отримання відправлення у зв'язку з пошкодженням/недостачею/підміною вкладення - працівником об’єкта поштового зв’язку/кур'єром складається акт порушення у порядку, встановленому в АТ «Укрпошта».​

6.6. У разі відмови адресата (одержувача) вчинити підпис на акті порушення, інформація про це зазначається в акті порушення.

6.7. \*

6.8. \*

6.9. Ризики витрат (збитків), завданих внаслідок пошкодження вкладення при його огляді адресатом (одержувачем), несе відправник, що передбачається умовами відповідних договорів з відправниками. АТ «Укрпошта» відповідальність за пошкодження вкладення відправлення, завданих при огляді вкладення адресатом (одержувачем), не несе.

6.10. У випадках здійснення крадіжки адресатом (одержувачем) або іншими особами вкладення або його частини під час огляду відправлення, працівник об’єкта поштового зв’язку зобов'язаний негайно повідомити про це органи поліції та викликати їх на місце скоєння злочину. Цей випадок доводиться начальником/заступником об’єкта поштового зв’язку до структурного підрозділу за відповідним функціональним напрямком діяльності АТ «Укрпошта» (служба безпеки).

**7. Умови видачі (вручення) відправнику не врученого (повернутого) відправлення**

7.1 Якщо не вручене (повернуте адресатом (одержувачем) відправлення з позначками «Огляд дозволено» або «Огляд не дозволено»:

не має ознак розкриття або пошкодження - воно видається відправнику у звичайному порядку;

має ознаки розкриття або пошкодження – працівником об’єкта поштового зв’язку складається акт порушення у порядку, встановленому в АТ «Укрпошта».;

не має ознак пошкодження та має ознаки розкриття (при цьому місце пошкодження пакування заклеєне стрічкою типу «скотч» - акт порушення не складається;

не має ознак пошкодження та має ознаки розкриття (при цьому місце пошкодження пакування заклеєне прозорою клейовою стрічкою типу "скотч") - акт порушення не складається.​

7.2 У разі видачі (вручення) відправнику поверненого адресатом (одержувачем) відправлення, що має ознаки розкриття, працівник об’єкта поштового зв’язку пропонує перевірити вкладення:

відправнику для ознайомлення видається оформлений акт порушення (у разі наявності);

відправником перевіряється вкладення відправлення та його відповідність причинам складання акту порушення;

відправником приймається рішення щодо отримання або відмови від отримання відправлення.

7.3. У разі невідповідності вкладення та/або його ознак із зазначеними в акті порушення, складається ще один акт порушення, як визначено у пункті 7.1. цього розділу.

7.4. У разі відмови відправника отримувати повернуте адресатом (одержувачем) відправлення – воно вважається неврученим і підлягає передачі на зберігання в порядку, встановленому в АТ «Укрпошта», протягом строку, визначеного п. 101 Правил.

**\* Розділ/пункт не підлягає розміщенню, оскільки містить інформацію щодо технологічних процесів, що відносяться до відомостей, що становлять комерційну таємницю АТ «Укрпошта»**