**ПОРЯДОК**

**ОГЛЯДУ ВІДПРАВЛЕНЬ ПІД ЧАС ЇХ ВРУЧЕННЯ КОРИСТУВАЧУ**

 **1.**                **Загальні положення**

1.1.    Порядок огляду відправлень під час їх вручення користувачу  (далі – Порядок) визначає вимоги щодо розкриття відправлень «Укрпошта Стандарт» (крім відправлень без оголошеної цінності масою до 10 кг), «Укрпошта Експрес», «Укрпошта SmartBox» (далі – відправлення) та перевірки вкладення під час  вручення  в об'єктах поштового зв'язку АТ «Укрпошта».

 1.2.    Відправлення з позначкою «Огляд дозволено» приймаються від юридичних та фізичних осіб-підприємців у разі оформлення відправлення через особистий кабінет на сайті АТ «Укрпошта»/програмний інтерфейс АРІ.».

 1.3.    Усі питання, не врегульовані цим Порядком, АТ «Укрпошта» та фізична особа-підприємець або юридична особа вирішують згідно умов договорів (за наявності), які укладаються відповідно до процедури, установленої у АТ «Укрпошта» .

 1.4.     У Порядку терміни вживаються у такому значенні:

**адресат** – фізична або юридична особа, якій адресується відправлення;

**відправник** – фізична особа-підприємець або юридична особа, прізвище, ім'я та по батькові або найменування якої зазначені на відправлення в спеціально призначеному для цього місці, яка безпосередньо  або через уповноважену особу подає оператору для пересилання відправлення, з якою укладено відповідний договір на надання послуги з пересилання відправлення;

**відправлення «Укрпошта Стандарт»** - внутрішнє реєстроване відправлення з вкладенням паперів, документів або інших предметів, оцінка вартості яких визначається відправником;

**відправлення «Укрпошта Експрес»** - внутрішнє реєстроване відправлення з вкладенням паперів, документів та/або товарів, що приймається, перевозиться і доставляється найшвидшим способом;

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

**огляд відправлення –** процедура огляду відправлення, що здійснюється оператором або одержувачем (в залежності від умов договору) для перевірки вкладення під час врученні» замінити словами «огляд відправлення – процедура огляду відправлення, що здійснюється одержувачем  для перевірки вкладення під час вручення.».

 1.5.     Упакування відправлень (крім відправлень«Укрпошта SmartBox») провадиться відповідно до вимог Порядку упакування відправлень, затвердженого наказом ПАТ «Укрпошта» від 28.09.2017  № 1345. Упакування відправлень «Укрпошта SmartBox» здійснюється у відповідності до вимог Порядку надання послуг «Укрпошта SmartBox», затвердженого наказом ПАТ «Укрпошта» від 20.09.2017 № 1270.

 1.6.     У супровідній адресі на відправленні в обов'язковому порядку має бути зроблена позначка «Огляд дозволено» або «Огляд не дозволено»:

Позначка «Огляд дозволено» передбачає дозвіл на розкриття відправлення та огляду  (перевірки) вкладення. Позначка «Огляд не дозволено» не дозволяє здійснювати операції з розкриття відправлення та огляду  (перевірки) вкладення.

 1.7.     У разі відмови адресата від одержання відправлення вартість доставки та повернення відправлення сплачує відправник, що має бути передбачено умовами відповідного договору з відправником.

 1.8.     Відправлення з додатковим сервісом «Кур’єрська доставка» можуть прийматися з позначкою «Огляд дозволено», якщо це передбачено умовами укладених договорів.

 1.9.     АТ «Укрпошта» залишає за собою право обмеження можливості оформлення через особистий кабінет/програмний інтерфейс АРІ відправлень з позначкою «Огляд дозволено» від відправника у випадках, передбачених п.3.3 цього Порядку.

 **2.**        **Умови вручення та огляду відправлень**

 2.1.     Відправлення, які надходять до об'єктів поштового зв'язку, перевіряються за номером відправлення (ШКІ), ретельно оглядаються їх зовнішній стан, цілісність оболонок, перев'язу, пломб та зважуються (окрім відправлень «Укрпошта SmartBox»). У разі виявлення розходження маси відправлення чи пошкодження упаковки оператор складає відповідний акт, який підписується ним та керівником об'єкту поштового зв'язку.

 2.2.    Для організації вручення відправлень з подальшим оглядом вкладення в об'єкті поштового зв'язку, призначеному для обслуговування клієнтів e-commerce (перелік таких об'єктів затверджуються відповідними наказами АТ «Укрпошта»), організовується робоче місце з видачі відправлень та оглядовий стіл, які мають бути обладнані пристроями (встановлені розетки) для вмикання освітлювальних, нагрівальних та інших приладів в електромережу. Схема огляду відправлення під час їх вручення додається.

2.3.    Для одержання відправлення одержувач пред'являє документ із переліку, що надається:

* паспорт громадянина України;
* паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
* військовий квиток для військовослужбовця строкової служби;
* посвідчення народного депутата України;
* документ, що замінює паспорт;
* паспорт іноземного громадянина з візою;
* посвідка на постійне чи тимчасове проживання на території України іноземного громадянина;
* інші документи, що посвідчують особу згідно із законодавством;
* інші документи (у випадках передбачених законодавством).

  2.4.   Адресат може уповноважити іншу особу на одержання відправлення за довіреністю, що оформлюється в установленому законодавством порядку.

 2.5.   Оператор ідентифікує одержувача на підставі наданого документа, що посвідчує особу (звіряє  прізвище, ім'я, по батькові та зовнішність одержувача з фотокарткою в документі).

 2.6.    Під час видачі відправлення (з позначками «Огляд дозволено» та «Огляд не дозволено»)  оператор перевіряє цілісність його упаковки та вагу. У разі відповідності:

* в автоматизованому ВПЗ, оснащеному комп'ютерними засобами та термопринтерами-РРО, друкується  накладна для вручення відправлення (далі – накладна вручення), на якій одержувач проставляє підпис;
* у неавтоматизованому ВПЗ та автоматизованому ВПЗ, оснащеному комп'ютерними засобами, але неоснащеному термопринтерами-РРО, – одержувач проставляє дату та підпис на повідомленні ф. 22.

  2.7.    При врученні одержувачу відправлення з позначкою «Огляд дозволено» оператор з'ясовує у одержувача чи потрібне розкриття відправлення для огляду вкладення.

2.7.1.   Якщо одержувач надає згоду на отримання відправлення без розкриття та огляду вкладення:

* в автоматизованому ВПЗ, оснащеному комп'ютерними засобами та термопринтерами-РРО, оператор сканує номер ШКІ та проводить вручення відправлення в АРМ ВЗ, друкується  накладна вручення, на якій одержувач проставляє підпис;
* в автоматизованому ВПЗ, оснащеному комп'ютерними засобами, але  неоснащеному термопринтерами-РРО оператор сканує номер ШКІ та проводить вручення відправлення в АРМ ВЗ, друкується  ф.22, на якій одержувач проставляє дату та підпис;
* у неавтоматизованому ВПЗ одержувач проставляє дату та підпис на повідомленні ф. 22.

            У разі необхідності оператор проводить розрахунок з одержувачем, видає йому розрахунковий документ та саме відправлення. Оператор сканує    № відправлення (ШКІ) та заносить до АРМ ВЗ дані про видачу, проводить, у разі необхідності та згідно умов укладеного договору з відправником, розрахунок з одержувачем, видає розрахунковий документ та відправлення.

2.7.2.   Якщо одержувач вирішує оглянути відправлення:

2.7.2.1.  Після ідентифікації одержувача, здійсненої відповідно до вимог п. 2.5. цього Порядку, оператор сканує номер ШКІ на відправленні та передає його одержувачу для огляду, зосередивши увагу одержувача на відповідності ваги та цілісності упаковки відправлення.

2.7.2.2.   Відправлення розкриває одержувач на робочому місці оператора в його присутності. У випадках, коли існує черга із 3-х та більше споживачів, огляд відправлення здійснюється на оглядовому столі, у присутності працівника відділення поштового зв'язку, який на той час вільний.

2.7.2.3.   У разі відсутності оглядового столу огляд відправлення здійснюється безпосередньо у вікні видачі відправлення у присутності оператора, що здійснює видачу відправлення.

2.7.2.4.    У об'єкті поштового зв'язку може бути організована примірочна, де одержувач може здійснити примірку одягу та взуття за умов недопущення втрати та пошкодження відправлення.

 2.7.3.      Огляд відправлень з одягом та взуттям:

2.7.3.1.    Одержувач може здійснити примірку взуття та одягу у разі наявності обладнаних примірочних.

2.7.3.2.    За відсутності примірочних одержувач перевіряє вкладення наглядно на відповідність до замовлення, відсутність наявних дефектів (фарбування, пошкодження тканини тощо).

 2.7.4.      Огляд відправлень техніки та електроніки:

2.7.4.1.   Техніка та електроніка перевіряється тільки через призначені для цього пристрої (встановлені розетки) для вмикання освітлювальних, нагрівальних та інших приладів в електромережу.

2.7.4.2.   Побутова техніка, яка має заводське пакування, оглядається таким чином, щоб не порушити заводські пломби.

2.7.4.3.   Заводська упаковка мобільних телефонів, ноутбуків, планшетів та аксесуарів до них  не розкривається, якщо інше не передбачене умовами договору з відправником.

2.7.5.      Огляд відправлень з косметикою:

2.7.5.1.    Предмети косметики не розкриваються, якщо інше не передбачено умовами договору з відправником.

2.7.6.      Огляд відправлень з сантехнікою, з товарами для спорту, відпочинку, дому тощо:

2.7.6.1.    Відправлення з сантехнікою, товарами для спорту, відпочинку, дому тощо перевіряються одержувачем візуально на предмет неушкодження вкладення, з перевіркою комплектуючих, у разі їх наявності.

2.8.      Якщо у одержувача після огляду відсутні зауваження до вкладення і він вирішує отримати відправлення:

* в автоматизованому ВПЗ, оснащеному комп'ютерними засобами та термопринтерами-РРО, оператор проводить вручення відправлення в АРМ ВЗ, друкується  накладна вручення, на якій одержувач проставляє підпис;
* в автоматизованому ВПЗ, оснащеному комп'ютерними засобами, але  неоснащеному термопринтерами-РРО, оператор проводить вручення відправлення в АРМ ВЗ, друкується  ф.22, на якій одержувач проставляє дату та підпис;
* у неавтоматизованому ВПЗ одержувач проставляє дату та підпис на повідомленні ф. 22. Оператор вносить дані до АРМ ВЗ, проводить, у разі необхідності та згідно умов укладеного договору з відправником, розрахунок з одержувачем, видає розрахунковий документ та відправлення.

 2.9.      Вручення одержувачу відправлення з позначкою «Огляд не дозволено», здійснюється у відповідності до вимог, визначених у пункті 2.8. цього Порядку.

2.10.    Перед доставкою відправлень з додатковим сервісом «Кур'єрська доставка» та позначкою «Огляд дозволено», кур'єр попереджає одержувача про необхідність створення відповідних умов для їх розкриття, а саме:

* наявність оглядового стола, на якому не повинно бути сторонніх предметів під час розкриття відправлення;
* наявність пристрою (розетки) для перевірки техніки та електроніки (за потреби).

             Видача кур'єром відправлень  з позначкою «Огляд дозволено» здійснюється відповідно до вимог пунктів 2.3-2.8 цього Порядку.

 2.10.1.  Перед доставкою відправлень «Укрпошта Експрес», «Укрпошта Стандарт» з додатковим сервісом «Кур'єрська доставка» та позначкою «Огляд дозволено», кур'єр попереджає одержувача про необхідність створення відповідних умов для їх розкриття, а саме:

* наявність оглядового стола, на якому не повинно бути сторонніх предметів під час розкриття відправлення;
* наявність пристрою (розетки) для перевірки техніки та електроніки (за потреби).

**3.     Умови повернення відправлень після огляду**

 3.1.         Одержувач має право відмовитись від отримання відправлень, про що він повинен зробити відповідну відмітку на повідомленні ф. 22 та засвідчити її своїм підписом. У разі відмови одержувача робити таку відмітку, оператор зазначає інформацію про це у повідомленні ф.22. та супровідних документах, повертає відправлення відправнику з першою відправкою.

 3.2.         У разі, якщо після перевірки виявиться пошкодження вкладення чи його непрацездатність, або одержувач за інших причин відмовляється від одержання відправлення, воно повертається відправнику. На повідомленні ф.22 робиться відповідна позначка, яка засвідчується підписом одержувача.

 3.3.        У разі, якщо вкладення, яке надійшло у відправлення, не відповідає замовленому та викликає підозру у недобросовісності відправника, працівник поштового зв'язку сповіщає про це на лінію SOS за електронною адресою: thelp@ukrposhta.ua або за номерами телефонів : 067-400-2-500, 050-100-26-46 з метою подальшої передачі інформації до Служби економічної безпеки АТ «Укрпошта» для прийняття рішення щодо накладання обмеження можливості оформлення через особистий кабінет/програмний інтерфейс АРІ відправлень з позначкою «Огляд дозволено» відправником. Відправлення повертаються за зворотною адресою.».

 3.4.        Якщо під час огляду одержувач пошкодив вкладення, складається відповідний акт у 3-х примірниках, який підписується оператором, який був присутній при огляді відправлення, керівником об'єкту поштового зв'язку та одержувачем. У разі відмови одержувача  вчинити підпис на акті, інформація про це зазначається в акті. Один примірник акта вкладається у відправлення, другий примірник – залишається в об'єкті поштового зв'язку, третій – видається одержувачу. Ризики витрат (збитків), завданих пошкодженням відправлення при його огляді одержувачем, несе відправник, що має бути передбачено умовами відповідного договору з відправником.

 3.5.       У випадках крадіжки одержувачем або іншими особами вкладення або його частини під час огляду відправлення  працівник поштового зв'язку зобов'язаний негайно повідомити про це органи поліції та викликати їх на місце скоєння злочину.

3.6.        Оператор оформлює повернення відправлення: запаковує відправлення, перевіряє вагу, на бланку адресного ярлика перекреслюється інформація адресата, проставляється літера «П» (повернення) перед інформацією про відправника, прикріплюється ф.20 із зазначенням причини відмови від одержання.