

Затверджено наказом АТ «УКРПОШТА»
Від 09.02.2024 р. № 980
(у редакції наказу АТ «УКРПОШТА»)

**Публічна пропозиція (оферта) АТ «УКРПОШТА» на укладання
договору про надання платіжної послуги з переказу коштів без відкриття
рахунку «Грошовий переказ» «Приймання платежу»
за скороченою назвою: «Договір про грошовий переказ / приймання
платежу»**

Київ

ЗМІСТ



АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000
Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

1. ПРЕАМБУЛА	3
2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ	4
3. АКЦЕПТ ПУБЛІЧНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ, УКЛАДАННЯ ТА СТРОК ДОГОВОРУ	7
4. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ ТА УМОВИ ЇЇ НАДАННЯ	8
5. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ ТА ЦІНА	31
6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН	31
7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ	34
8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ	34
9. РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ ТОВАРИСТВА	35



АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 2
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000
Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

1. ПРЕАМБУЛА

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРПОШТА», місцезнаходження: Україна, 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, буд. 22, ідентифікаційний код ЄДРПОУ 21560045, зареєстроване 15.12.1993 в Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації, 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) АТ «УКРПОШТА» на укладання Договору про надання платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку за видами послуг «Грошовий переказ», «Приймання платежу» за продуктами, що визначені далі в Публічній пропозиції (далі – **Публічна пропозиція або Оферта**) необмеженому колу фізичних осіб та у випадках ініціації платіжної операції за видом послуги «Приймання платежів» - юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, окрім осіб пов'язаних з державою-агресором (у розумінні Постанови Кабінету Міністрів України від 03.03.2022 №187 – на час дії мораторію по відношенню до таких осіб згідно з законодавством України, які мають намір скористатися разовою платіжною послугою з переказу коштів без відкриття рахунку за видом та продуктами, наведених в терміні «Послуга», на однакових для всіх умовах, що викладені в Публічній пропозиції.

Ця Публічна пропозиція набирає чинності з дати її затвердження та оприлюднення на веб-сайті Товариства в мережі Інтернет та діє до розміщення на веб-сайті Товариства наступної редакції Публічної пропозиції або відкликання Публічної пропозиції шляхом оприлюднення відповідного повідомлення про відкликання Публічної пропозиції на веб-сайті Товариства. Зміни до Публічної пропозиції вносяться шляхом її викладення в новій редакції та набирають чинності з моменту їх опублікування.

Публічна пропозиція та Тарифи в електронному вигляді доступні на веб-сайті Товариства для завантаження Користувачем на персональний комп'ютер, телефон, планшетний пристрій, для друку, також Користувач може звернутися до уповноваженої особи Товариства у ПНФП за ознайомленням з умовами Публічної пропозиції та тарифами на паперовому носії або надіслати запит на отримання Публічної пропозиції в електронній формі на адресу електронної пошти (надалі - **E-mail**) Товариства: 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 або QR-коди для переходу на ці сторінки.

Публічна пропозиція не передбачає визначення індивідуальних умов при укладенні Договору, окрім тих, які зазначаються Користувачем в Платіжній інструкції при її наданні.

Акцептована Користувачем Публічна пропозиція разом з Тарифами, є договором про надання платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку «Грошовий переказ», «Приймання платежу», в межах якого Товариство надає Користувачу окрему разову платіжну послугу за одним з видів продуктів, що визначені в Публічній пропозиції у понятті Послуга та виконує разову платіжну операцію, передбачену умовами Публічної пропозиції (далі – **Договір**) на не тривалих умовах існування встановлених договірних відносин.

Сторонами Договору є Користувач та Товариство.

Датою укладення Договору є дата акцепту Публічної пропозиції. Договір діє до моменту його припинення.

Припинення Договору відбувається у наступних випадках:



АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 3
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000
Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

- спливу строку Договору;
- розірвання Договору на умовах визначених в Публічній пропозиції;
- виконання або припинення зобов'язань за Договором;
- в інших випадках, що передбачені діючим законодавством України.

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

Шляхом акцепту цього Договору Платник підтверджує, що в повному обсязі отримав від Товариства як від надавача платіжних послуг інформацію, визначену Законом України “Про фінансові послуги та фінансові компанії”, Законом України “Про захист прав споживачів”, Законом України “Про платіжні послуги”, у тому числі шляхом ознайомлення з інформацією, розміщеною на веб-сайті Платіжної установи та/або наданою у ПНФП та ознайомлений з порядком надання платіжної послуги, умовами її використання, ризиками, порядком розгляду звернень і вирішення спорів.

2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

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

Акцепт – згода фізичної або юридичної особи прийняти від іншої особи пропозицію про співпрацю та укласти договір.

АПК - апаратно-програмний комплекс Товариства, який є комбінацією програмного забезпечення Товариства (Post Pay, ПС «ОЛБП» інші) за допомогою яких здійснюється надання послуг з приймання/ виплати переказів, приймання платежів, накопичення та зберігання даних, отримання звітності в он-лайн режимі, централізованого ведення довідників, формування реєстрів та файлів експорту для організацій та інших автоматизованих систем, реєстрації та обліку всіх послуг, створення інформаційної бази даних про надані послуги, тощо.

Веб-сайт – офіційний веб-сайт Товариства в мережі Інтернет: [https://www.ukrposhta.ua/ua/](https://www.ukrposhta.ua/ua;);

Відділення – пункти надання фінансових послуг Товариства, перелік та адреси яких наведено на Сайті Товариства у розділі «Відділення» (за виключенням відділень на тимчасово окупованих Російською Федерацією територіях України та тимчасово непідконтрольних території України). Відділення, які оснащені програмно-технічним комплексом Товариства до складу якого входить технічне, мережеве, комунікаційне обладнання та програмне забезпечення за допомогою якого здійснюється формування та друк платіжних інструкцій, що ініційовані користувачами платіжних послуг та обробка інформації за платіжними операціями (переказ коштів);

Електронний платіжний засіб (далі - ЕПЗ) - платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом;

Емітент – надавач платіжних послуг, який надає послугу емісії платіжних інструментів та має право на надання такої послуги відповідно до чинного законодавства України;

Звітний період – календарний місяць;

Ініціатор – особа, яка на законних підставах ініціює платіжну операцію шляхом подання відповідної платіжної інструкції, у тому числі із застосуванням ЕПЗ;



АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 4
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000
Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

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

Комісія (комісійна винагорода, комісійний збір) – сума в національній валюті України, що підлягає сплаті Користувачем на користь Товариства за надання Послуги відповідно до діючих Тарифів Товариства на момент надання Послуги. Комісія може бути встановлена у фіксованому розмірі за одну операцію або як відсоток/процент від суми операції;

Користувач – особа, яка отримує чи має намір отримати платіжну послугу як Платник або Отримувач (або обидва одночасно);

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;

Контрольний номер переказу, номер платежу (КНП або ID) – комбінація з цифр, що надається Користувачу надавачем платіжних послуг та дає змогу однозначно ідентифікувати платіжну операцію;

Момент безвідкличності - визначений момент часу, після настання якого ініціатор не може відкликати Платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної операції.

Неакцептована платіжна операція - платіжна операція, виконана Товариством на підставі наданої ініціатором платіжної інструкції без отримання згоди платника або після відкликання такої згоди;

Неналежна платіжна операція - платіжна операція, внаслідок якої з вини особи, яка не є ініціатором або надавачем платіжних послуг, здійснюється зарахування коштів на рахунок неналежного отримувача чи видача йому коштів у готівковій формі;

Надавач платіжних послуг або Товариство - АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "УКРПОШТА", ЄДРПОУ: 21560045, Місцезнаходження: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22;

Операційний день - день, протягом якого Товариство, залучено до виконання платіжної операції, здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій;

Операційний час - частина операційного дня Товариства, протягом якої приймаються Платіжні інструкції та інструкції на відкликання. Тривалість операційного часу за Послугою дорівнює тривалості часу роботи ПНФП, в якому здійснюється надання Послуги та яке зазначено за посиланням: <https://offices.ukrposhta.ua/> при введенні реквізитів ПНФП.

Отримувач - особа, на рахунок якої зараховується сума платіжної операції або яка отримує суму платіжної операції в готівковій формі;

Переказ коштів без відкриття рахунку (переказ коштів) – платіжна послуга, що надається Користувачу з метою переказу коштів у готівковій чи безготівковій формі Отримувачу або надавачу платіжних послуг, який діє від імені Отримувача, під час якої Товариство не використовує відкритий у нього рахунок Платника та/або Отримувача;

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

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



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 5

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

Платіжний пристрій – технічний пристрій (платіжний термінал, програмно-апаратне середовище мобільного телефону, інший пристрій), який дає змогу Платнику здійснити операції з ініціювання Переказу, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього пристрою. Платіжний пристрій може бути доукомплектовано додатковим пристроєм – ПН-падом – виносна клавіатура для зчитування ЕПЗ/введення номеру ЕПЗ та/або введення ПН-коду;

Платіжна система (ПС) - внутрішня або міжнародна платіжна система для виконання платіжних операцій із формальними та стандартизованими домовленостями і загальними правилами щодо процесингу, клірингу та/або виконання розрахунків між учасниками платіжної системи;

Платник – особа, яка ініціює платіжну операцію шляхом подання/формування Платіжної інструкції разом з відповідною сумою готівкових коштів або особа, яка ініціює платіжну операцію шляхом використання ЕПЗ. Вид учасника цивільних правовідносин визначений в розділі 4 Публічної пропозиції ;

Послуга – діяльність Товариства, передбачена Законом України «Про платіжні послуги», з надання платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку за наступними видами та продуктами:

- Грошові перекази, за продуктами:
 - «Терміновий переказ», «Адресний переказ»;
- Приймання платежів, за продуктами:
 - «Приймання платежів» за дорученням Платника» для Платників - фізичних осіб;
 - «Приймання платежів» за дорученням Платника» для Платників - юридичних осіб;

Представник Платника - особа, яка на законних підставах уповноважена на вчинення та виконання правочину від імені та за рахунок Платника;

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 (далі - ПНФП) - точка обслуговування Користувачів платіжних послуг, яка знаходиться в об'єкті поштового зв'язку (відділенні) та належить до мережі Товариства, облаштована технічним пристроєм з відповідним програмним забезпеченням;

Рахунок – поточний/платіжний рахунок Користувача на який зараховується сума платіжної операції;

Реєстратор розрахункових операцій (РРО) – пристрій, в якому реалізовані фіскальні функції і який призначений для реєстрації розрахункових операцій при наданні послуг та/або реєстрації кількості наданих послуг, операцій з приймання готівки для подальшого переказу;

Розрахунковий документ (чек переказу коштів РРО/ПРРО) – фіскальний чек, сформований РРО/ПРРО відповідно до вимог законодавства України, який поєднує в собі ознаки фіскального чека та квитанції платіжного пристрою, може містити інформацію про форму оплати (у тому числі із застосуванням електронного платіжного терміналу (засобу) та



ві реквізити для підтвердження операції еквайрингу).

Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 6

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

Тарифи – цінова політика, яка визначається та затверджується наказом Товариства на певну дату, є невід’ємною частиною Договору в частині інформації по Послугах та містить загальну плату (ціну) на послуги, які надаються Товариством, включаючи Послугу. Всі редакції витягів з Тарифів в частині встановлених тарифів на Послугу опубліковані на Веб-сайті Товариства у вкладці: «Тарифи».

Юридична особа - юридична особа це організація, створена і зареєстрована та внесена до "Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань", яка наділяється цивільною правосдатністю і дієздатністю та може бути позивачем та відповідачем у суді, у тому числі фізична особа-підприємець у контексті даної Публічної пропозиції (на підставі ст.51 Цивільного кодексу України).

SMS повідомлення - повідомлення, які направляються Товариством у текстовому форматі, у мобільних мережах зв’язку на номер мобільного телефону Користувача / представника Платника або з використанням програмного забезпечення сервісів, що дозволяють обмін повідомленнями (Viber та інші), у якому створено обліковий запис Користувача / представника Платника за номером телефону, що був повідомлений Товариству під час ініціювання платіжної операції. Товариство обирає програмне забезпечення сервісів, що дозволяють обмін повідомленнями, з використанням якого здійснюватиме направлення.

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 Платника / представника платника на Платіжній інструкції, що надається / формується Ініціатором або Товариством.

3.2. Договір вважається укладеним з дня акцепту та діє до дня, в якому Послуга відповідно до умов Публічної пропозиції вважається наданою, але в будь-якому разі не більше 150 днів (без урахування святкових та вихідних днів) з дня його укладення.

3.3. Акцептуючи Договір Користувач беззастережно підтверджує:

- ознайомлення з повним текстом Публічної пропозиції, Тарифів;
- ознайомлення з інформацією про характеристики та умови надання Послуги;
- зміст Публічної пропозиції, Тарифів є зрозумілим та погодженим Користувачем;
- відповідність Користувача колу осіб, яким адресована Публічна пропозиція;
- відсутність підстав, які унеможливають надання Послуги згідно з умовами Публічної пропозиції;
- згоду на надання документів для проведення платіжної операції (у разі необхідності), визначених нормативно-правовими актами Національного банку України (далі - НБУ) та іншими актами законодавства України;
- згоду на обробку його персональних даних Товариством та особами, залученими ним для надання Послуги, з метою виконання Договору та інформування Користувача про результати надання Послуги та для цілей виконання останнім вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», протягом дії Договору та 8 (вісім) років після припинення його дії з урахуванням строку позовної та набувальної давності;



АТ Укрпошта
Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 7

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

- його ознайомлення з умовами «Політики загальних засад обробки персональних даних у ПАТ «Укрпошта», що затверджене Товариством та розміщене на Веб-сайті Товариства та згоду з умовами зазначеного Положення та ознайомлення з правами суб'єкта персональних даних, що визначені в Законі України «Про захист персональних даних»;
- розуміння обов'язковості виконання умов Договору;
- надання йому, до моменту надання Послуги, інформації, яка визначена в статті 30 Закону України «Про платіжні послуги» на умовах, визначених в Публічній пропозиції;
- що він, або Отримувач не входить до санкційних списків / списків терористів, не є особою, пов'язаною з державою-агресором (у розумінні Постанови Кабінету Міністрів України (далі - КМУ) від 03.03.2022 №187) (дане підтвердження надається Користувачем на час дії мораторію, заборони на виконання зобов'язань на користь зазначених осіб згідно з чинним законодавством України);
- розуміння, що Товариство не здійснює продаж товарів, робіт або послуг, які надаються (продаються) Отримувачами Користувачу;
- що він погоджується на розкриття Товариству інформації та даних щодо нього Отримувачем або його контрагентом, які використовуються Товариством для формування Платіжної інструкції, таких як особовий рахунок, ідентифікатор Користувача в обліковій системі Отримувача, в тому числі номер телефону Користувача, сума, що підлягає оплаті Користувачем Отримувачу;
- що фізична особа отримує Послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою / незалежною професійною діяльністю.

4. ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ, ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ ТА УМОВИ ЇЇ НАДАННЯ

I.	Назва платіжної послуги Перелік можливих платіжних операцій за платіжною послугою в межах Договору	Переказ коштів без відкриття рахунку: • Грошові перекази, за продуктами: - «Терміновий переказ», «Адресний переказ»; • Приймання платежів, за продуктами: - «Приймання платежів» за дорученням Платника» для Платників - фізичних осіб; - «Приймання платежів» за дорученням Платника» для Платників - юридичних осіб;
II.	Опис основних характеристик Послуг та умови їх надання	Грошові перекази (Платником є фізична особа): Грошові перекази – платіжна операція в межах Послуги з переказу коштів без відкриття рахунку, що забезпечує відправку переказу від Платника з метою подальшої видачі/виплати коштів Отримувачу на умовах, що зазначені у цьому Договорі. Платник – фізична особа. Отримувач – фізична особа.



Форма розрахунку – при ініціації: готівкова або безготівкова з використанням ЕПЗ. При виплаті: готівкова.

Валюта розрахунку – гривня.

Максимальна сума платіжної операції – 399 999,00грн.

Місце надання Послуги:

- «Терміновий переказ» може бути ініційований/ виплачений:
 - у будь-якому ПНФП – для платіжної операції без визначення у Платіжній інструкції ПНФП для виплати переказу Отримувачу, сума якого не більше 5 000,00 грн.;
 - у будь-якому ПНФП – для платіжної операції з визначенням у Платіжній інструкції ПНФП для виплати переказу Отримувачу на будь-яку суму до 399 999,00 грн.
- «Адресний переказ» – може бути ініційований у будь-якому ПНФП, з умовами виплати за місцезнаходженням Отримувача, адреса якого зазначається в Платіжній інструкції, а за неможливості отримання за місцезнаходженням у ПНФП, який обслуговує вказану адресу.

Користувач може отримати інформацію щодо ПНФП, які здійснюють перекази на Веб-сайті у розділі «Відділення», використавши для пошуку ПНФП фільтр «Перекази» та зазначивши населений пункт або індекс.

Виплата грошового переказу здійснюється особисто в руки Отримувачу або за довіреністю, оформленою в установленому законодавством порядку.

Територія надання Послуги – Україна.

Касові та розрахункові документи – при ініціації переказу: платіжна інструкція, квитанція до платіжної інструкції, чек переказу коштів РРО/ПРРО; при виплаті переказу: платіжна інструкція на видачу готівки.

Умови надання Послуги:

- Платник надав документи для з'ясування особи ідентифікації/верифікації у випадках та порядку, передбачених законодавством України та внутрішніми документами Товариства з питань фінансового моніторингу;
- Платник надав належним чином оформлену Платіжну інструкцію та погодився з виконанням Платіжної операції;
- Платник надав кошти для переказу готівкою або з використанням ЕПЗ та оплатив Послугу згідно з Тарифами та розрахованою сумою, яку він може побачити на платіжному пристрої у випадку оплати з використанням ЕПЗ або шляхом повідомлення Платника працівником ПНФП про розмір Комісії в усній формі, що підтверджено власноручним підписом Платника в Платіжній інструкції;
- Для отримання переказу Отримувач повинен: надати КНП, яке надсилається йому в SMS повідомленні на номер мобільного телефону, що був зазначений Платником під час ініціювання



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 9

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

		Платіжної операції або повідомляється Отримувачу Платником; або надати номер телефону Отримувача, що був зазначений Платником під час ініціювання Платіжної операції. У разі ненадання такий переказ повертається для виплати Платнику; - Для повернення невикланих переказів Платнику останній повинен зазначити номер телефону для отримання повідомлення про повернення переказу від Товариства. Виплата (повернення) невикланих переказів Платнику здійснюється Товариством у порядку та строки передбачені цим Договором. <i>Дата валютування</i> – визначення дати валютування Платником не передбачено умовами Послуги. <i>Підтвердження прийняття Платіжної інструкції</i> – на підтвердження прийняття до виконання Платіжної інструкції Товариство надає Користувачу квитанцію до Платіжної інструкції, чек переказу коштів РРО/ПРРО та квитанцію платіжного терміналу у випадку використання ЕПЗ. <i>Послуга «Грошовий переказ» вважається наданою</i> в момент видачі суми платіжної операції Отримувачу або в момент припинення зобов'язань Товариства по виплаті Платнику суми невикланих переказу Отримувачу. Приймання платежів Приймання платежів – Платіжна операція в межах послуги з переказу коштів без відкриття рахунку, за якою Платник ініціює переказ суми Платіжної операції на рахунок Отримувача або Надавача платіжних послуг Отримувача для подальшого зарахування Отримувачу з метою: - оплати товарів / виконаних робіт / наданих послуг (у тому числі на погашення кредитів, наданих банками/небанківськими фінансовими установами), здійснення страхових платежів, благодійних внесків, тощо), або - оплати житлово-комунальних послуг, або - сплати податків / адміністративних послуг / зборів / інших платежів до бюджету і фондів соціального страхування, або - переказу коштів для поповнення рахунку фізичної особи. <i>Загальні характеристики / умови для Платників, як фізичних, так і юридичних осіб</i> <i>Отримувач</i> – юридичні особи, фізичні особи– підприємці, фізичні особи, що провадять незалежну професійну діяльність, благодійні фонди, органи Пенсійного фонду України, органи соціального захисту населення, банки, органи державної влади, органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, інші органи, установи та організації, але не виключно. <i>Отримувач за послугою «Приймання платежів за посередництвом»</i> – фізична особа, на рахунок якої Надавачем платіжних послуг Отримувача зараховується сума ініційованої Платником Платіжної операції, отриманої від Товариства. <i>Місце надання Послуги</i> – ПНФП.
--	--	---



Територія надання Послуги – Україна.

Валюта розрахунку – гривня.

Дата валютування – визначення дати валютування Платником не передбачено умовами Послуги.

Послуга «Приймання платежів» вважається наданою - в момент виконання обслуговуючим банком Товариства Платіжної інструкції про перерахування суми Платіжної операції на рахунок Отримувача або в момент припинення зобов'язань Товариства по виплаті Платнику суми платежу, що був повернутий Надавачем платіжних послуг Отримувача як такий, що не може бути зарахований на рахунок Отримувача в залежності від того, яка з зазначених подій відбудеться раніше.

Послуга «Приймання платежів за посередництвом» вважається наданою - в момент виконання обслуговуючим банком Товариства Платіжної інструкції про перерахування суми Платіжної операції на рахунок Надавача платіжних послуг Отримувача для подальшого зарахування на рахунок Отримувача.

для Платника – фізичної особи

Платник – фізична особа.

Форма розрахунку:

- *Приймання платежів – при ініціації готівкова або безготівкова з використанням ЕПЗ. При виплаті безготівкова;*
- *Приймання платежів за посередництвом – при ініціації готівкова. При виплаті безготівкова.*

Касові та розрахункові документи – Платіжна інструкція, квитанція до Платіжної інструкції, чек переказу коштів РРО/ПРРО,.

Максимальна сума Платіжної операції:

- *Приймання платежів – 399 999,00 грн.;*
- *Приймання платежів за посередництвом*
 - *29 999,00 грн. – за однієї операції;*
 - *249 999,00 грн. – протягом календарного місяця одному отримувачу;*

Підтвердження прийняття Платіжної інструкції:

- *Приймання платежів – квитанція до Платіжної інструкції та чек переказу коштів РРО/ПРРО; Приймання платежів за посередництвом – квитанція до Платіжної інструкції та чек переказу коштів РРО/ПРРО.*

Умови надання Послуги:

- *Платник надав документи для з'ясування особи ідентифікації/верифікації у випадках та порядку, передбачених законодавством України та внутрішніми документами Товариства з питань фінансового моніторингу;*



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 11

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

- Платник надав належним чином оформлену Платіжну інструкцію та погодився з виконанням Платіжної операції;
- Платник надав кошти для переказу готівкою або з використанням ЕПЗ та оплатив Послугу згідно з Тарифами та розрахованою сумою, яку він може побачити на платіжному пристрої у випадку оплати з використанням ЕПЗ або шляхом повідомлення Платника працівником ПНФП про розмір Комісії в усній формі, що підтверджено власноручним підписом Платника в Платіжній інструкції;
- Для повернення Платнику платежу, який був повернений Надавачем платіжних послуг Отримувача, останній повинен зазначити номер телефону для отримання повідомлення про повернення платежу від Товариства;
- Для Приймання платежу за посередництвом окрім вищезазначених умов, наявність договору про надання платіжних послуг з Надавачем платіжних послуг Отримувача.

для Платника – юридичної особи (не застосовується для приймання платежів за посередництвом)

Платник – юридична особа.

Форма розрахунку – при ініціації: готівкова, при виплаті: безготівкова.

Касові та розрахункові документи – Платіжна інструкція на переказ готівки, квитанція до неї, чек переказу коштів РРО/ПРРО.

Суб'єкти господарювання мають право здійснювати розрахунки готівкою протягом одного дня за одним або кількома платіжними документами:

- 1) у розмірі до 10000 (десяти тисяч) гривень включно, для платіжних операцій, ініційованих з метою сплати житлово-комунальних послуг, або сплати податків / адміністративних послуг/ зборів/ інших платежів до бюджету і фондів соціального страхування;
- 2) у розмірі до 5000,00 (п'яти тисяч) гривень для інших платіжних операцій.

Підтвердження прийняття Платіжної інструкції – на підтвердження прийняття до виконання Платіжної інструкції Товариство надає Платнику квитанцію до Платіжної інструкції та чек переказу коштів РРО/ПРРО.

Умови надання Послуг:

- Представник Платника надав документи для з'ясування особи /здійснення належної перевірки у тому числі ідентифікації/верифікації у випадках та порядку, передбачених внутрішніми документами Товариства з питань фінансового моніторингу;
- Представник Платника надав належним чином оформлену довіреність на право представляти Платника, яка передбачає



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 12

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

		повноваження Представника здійснювати від імені Платника наступні дії, але не виключно: акцепт публічної пропозиції / укладання Договору та Тарифів Товариства, здійснення платежів від імені Платника, здійснення всіх дій для ініціювання Платіжної операції, тощо; - Платник надав належним чином оформлену Платіжну інструкцію та погодився з виконанням Платіжної операції; - Платник надав кошти для переказу готівкою та оплатив Послугу згідно з Тарифами, розміщеними на веб-сайті Товариства та у відповідності до умов укладених договорів, та розрахованою сумою, інформацію про розмір комісії він отримує шляхом повідомлення представника Платника Працівником Відділення ПНФП в усній формі, що підтверджено власноручним підписом представника Платника в Платіжній інструкції; - Для повернення Платнику платежу, який був повернений Надавачем платіжних послуг Отримувача, представник Платника повинен зазначити номер телефону для отримання повідомлення про повернення платежу від Товариства; У випадку, якщо законодавством України, в тому числі нормативними актами НБУ, будуть встановлені ліміти / обмеження, розмір яких буде нижчий ніж розміри «максимальної суми платіжної операції», що встановлені у цьому пункті Договору, Товариство застосовує обмеження, встановлені згідно з діючим законодавством України, у тому числі нормативними актами НБУ, до моменту внесення Товариством відповідних змін до цієї Оферти в частині «максимальної суми платіжної операції».
III.	Порядок прийняття до виконання Платіжної інструкції Товариством та настання моменту безвідкличності і Платіжної інструкції	<i>Порядок прийняття до виконання Платіжної інструкції:</i> Форма Платіжної інструкції регламентується нормативно-правовими актами НБУ та внутрішніми документами Товариства. Платіжна інструкція містить всі обов'язкові реквізити визначені законодавством України та може містити додаткові реквізити (адреса платника, номер особового рахунку платника, показники лічильника, тощо). (Форми III наведено в Додатку до Публічної пропозиції в залежності від виду, який відповідає платіжній операції Платника). Платіжна інструкція заповнюється / формується працівником ПНФП із застосуванням технічних засобів / систем автоматизації Товариства, що узгоджено з Користувачем цим Договором. Оформлення Платіжної інструкції здійснюється працівником ПНФП на підставі інформації, наданої Користувачем / представником Користувача. Користувач / представник Користувача засвідчує своїм власноручним підписом правильність заповнення Платіжної інструкції із застосуванням технічних засобів систем автоматизації Товариства. Товариство приймає до виконання надану Користувачем/ Платіжну інструкцію у ПНФП, за умови що Платіжна інструкція оформлена належним чином та немає законних підстав для відмови в її прийнятті.



		Платіжна інструкція виконується Товариством за умови надання Платником згоди на проведення платіжної операції у порядку передбаченому цим Договором. Відповідно до ч.5 ст.43 Закону України «Про платіжні послуги», Користувач погоджує наступні <i>строки прийняття до виконання Платіжної інструкції Товариством:</i> Приймання платежу: - Товариство приймає до виконання Платіжну інструкцію не пізніше трьох робочих днів після дня прийняття до виконання Платіжної інструкції від Платника Приймання Платежу за посередництвом: - Товариство приймає до виконання Платіжну інструкцію не пізніше трьох робочих днів після дня прийняття до виконання Платіжної інструкції від Платника Товариство має право відмовити у виконанні Платіжної інструкції з наступних підстав: - в Платіжній інструкції відсутні обов'язкові реквізити або вона заповнена в порушення умов Договору та/або з порушенням вимог законодавства України; - у випадках, передбачених законодавством України, Платником/представником Платника не надано належних документів для проведення його ідентифікації/верифікації; - представником Платника не надана належним чином оформлена довіреність на право представляти Платника; - Платник / представник Платника або Отримувач міститься у санкційних списках / списках терористів; - виконання Платіжної інструкції призведе до порушення законодавства України; - недостатність коштів у Платника; - неакцептування Платіжної інструкції; - Платник / представник Платника або Отримувач є особою, пов'язаною з державою-агресором (у розумінні Постанови КМУ від 03.03.2022 №187) під час дії мораторію на виплати, відповідно до законодавства України. <i>Момент безвідкличності:</i> - для Грошових переказів момент надання Платнику чеку переказів коштів РРО/ПРРО на підтвердження ініціювання платіжної операції у ПНФП - для послуги «Приймання платежів» кінець операційного дня, в якому Платник надав Платіжну інструкцію та готівкові кошти / ініціював переказ коштів з використанням ЕПЗ і отримав чек переказу коштів РРО/ПРРО у ПНФП Товариства (крім платіжної
--	--	--



		операції на користь Отримувачів, які не передбачають можливість технічного відкликання платіжної операції, перелік яких розміщений на веб-сайті Товариства); • для платіжної операції на користь Отримувачів, які не передбачають можливість технічного відкликання платіжної операції, перелік яких розміщений на веб-сайті Товариства – момент отримання чеку переказу коштів РРО/ПРРО на підтвердження ініціювання платіжної операції у ПНФП • для Приймання платежів за посередництвом- надання Платнику чеку переказу коштів РРО/ПРРО на підтвердження ініціювання платіжної операції у ПНФП.
IV.	Форма та порядок надання і відкликання згоди Платника на виконання Платіжної операції	Згода на виконання Платіжної операції надається Платником шляхом підписання Платіжної інструкції власноручним підписом Платника / представника Платника та внесенням коштів для виконання Платіжної операції у спосіб, визначений Договором. Згода на виконання Платіжної операції може бути відкликана Платником у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності Платіжної інструкції, шляхом подання до ПНФП Товариства, в якому була ініційована Платіжна операція відповідного розпорядження Платника про відкликання згоди на виконання Платіжної операції, що надається у довільній формі із зазначенням у ньому: - даних Платника (ПІБ, адреса, номер телефона, реквізити документу, що посвідчують особу: назва, серія, номер, ким та коли виданий) та даних Платіжної інструкції (номер та дата Платіжної інструкції, загальна сума) – для <i>Платників-фізичних осіб</i>; - даних Платника (найменування юридичної особи, ПІБ представника Платника, реквізити документу, що посвідчують його особу: назва, серія, номер, ким та коли виданий) та даних Платіжної інструкції (номер та дата Платіжної інструкції, загальна сума) – для <i>Платників-юридичних осіб</i>. <u>за умови, що Платником разом із розпорядженням про відкликання згоди на виконання Платіжної операції надані наступні документи:</u> - для Платника-фізичної особи: - документ, що посвідчує особу Платника; - чек переказу коштів РРО/ПРРО про проведення розрахунку за Послугу. - для Платника-юридичної особи: - документ, що посвідчує особу представника Платника; - належним чином оформлена довіреність на право представляти Платника; - чеку переказу коштів РРО/ПРРО про проведення розрахунку за Послугу.



З відкликанням згоди Платника на виконання Платіжної операції – одночасно відкликається Платіжна інструкція. Платіжна інструкція може бути відкликана тільки в повній сумі та тільки у ПНФП, в якому вона була ініційована.

Повернення суми платіжної операції / суми сплаченої комісії Платнику у випадку успішного відкликання згоди на виконання Платіжної операції здійснюється Товариством:

для Грошових переказів:

Сума внесеної Комісії:

повертається Платнику – у випадку відкликання Платником згоди на виконання платіжної операції до настання моменту безвідкличності.

Повернення суми Платіжної операції, згода на виконання якої відкликана Платником, та суми комісії, здійснюється Товариством:

- у готівковій формі – для Платіжних операцій, що були ініційовані у готівковій формі;
- у готівковій формі — для платіжних операцій, що були ініційовані у безготівковій формі, за умови відкликання Платником згоди на їх виконання з дня, наступного за днем фактичного пред'явлення Платіжної інструкції Платником до Товариства;
- у безготівковій формі, шляхом повернення суми коштів на рахунок, з якого була ініційована платіжна операція з використанням ЕПЗ — для платіжних операцій, що були ініційовані у безготівковій формі за умови відкликання Платником згоди на їх виконання у день фактичного пред'явлення Платіжної інструкції Платником до Товариства.

для Приймання платежів:

Сума внесеної Комісії:

повертається Платнику – у випадку відкликання Платником згоди на виконання платіжної операції до настання моменту безвідкличності.

Повернення Платнику суми коштів за Платіжною операцією, згода на виконання якої відкликається, та сума комісії, здійснюється Товариством:

- у готівковій формі – для платіжних операцій, що були ініційовані у готівковій формі (Для юридичних осіб з урахуванням обмежень встановлених законодавством України відносно проведення розрахунків з юридичною особою в готівковій формі);
- у готівковій формі — для платіжних операцій, що були ініційовані у безготівковій формі, за умови відкликання Платником згоди на їх виконання з дня, наступного за днем фактичного пред'явлення Платіжної інструкції Платником до Товариства;
- у безготівковій формі, шляхом повернення суми коштів на рахунок, з якого була ініційована платіжна операція з використанням ЕПЗ — для платіжних операцій, що були ініційовані у безготівковій формі за умови відкликання Платником згоди на їх виконання у день



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 16

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

		фактичного пред'явлення Платіжної інструкції Платником до Товариства. для Приймання платежів за посередництвом: - Сума внесеної Комісії: повертається Платнику – у випадку відкликання Платником згоди на виконання платіжної операції до настання моменту безвідкличності.
V.	Посилання на ліміти (обмеження) за використання м платіжних інструментів	Товариством не встановлено лімітів щодо використання ЕПЗ, такі ліміти встановлюються емітентами ЕПЗ та ПС. Для Приймання платежів за посередництвом ліміти можуть встановлюватися Надавачем Платіжних послуг Отримувача.
VI.	Наявність у Платника права на відмову від Договору	За ініціативою Користувача до настання моменту безвідкличності шляхом відзиву наданої Платіжної інструкції на виконання Платіжної операції, на виконання якої був укладений Договір в порядку, визначеному Публічною пропозицією.
II.	Мінімальний строк дії Договору	До моменту припинення Договору.
III.	Наявність у Користувача права розірвати чи достроково припинити Договір	Користувач має право розірвати Договір у разі відмови від Договору на умовах, визначених в Публічній пропозиції.
IX.	Строк Договору, порядок внесення змін до Договору, умови припинення Договору	Договір діє протягом 150 днів (без урахування святкових та вихідних днів) з дня його укладення, але в будь якому разі до дня в якому Послуга вважається наданою. Внесення змін до Договору Користувачем не передбачено, оскільки Договір укладено за процедурою приєднання до умов, розроблених Товариством. Зміни до Договору вносяться Товариством шляхом викладення нової редакції Публічної пропозиції на Веб-сайті. Датою внесення змін рахується дата набрання чинності Публічною пропозицією. Користувач має право розірвати Договір на умовах відмови від Договору у разі відкликання Платіжної інструкції, згоди на виконання платіжної операції.
X.	Інформація / документи необхідні для отримання Грошового переказу	• паспорт або інший документ, що посвідчує особу Отримувача, інші документи, необхідні для ідентифікації/верифікації у випадках та порядку передбачених внутрішніми документами Товариства з питань фінансового моніторингу; • КНП або номер телефону Отримувача, що був зазначений Платником в Платіжній інструкції під час ініціювання платіжної операції ; • сума переказу.



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 17

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

XI.	Строк доступності коштів для виплати Отримувачу, повернення невиплаченого переказу Платнику, неакцептована, неналежна операція	Грошові перекази <i>Строк доступності</i> Сума Платіжної операції доступна до виплати Отримувачу протягом 30-ти робочих днів з моменту прийняття до виконання Платіжної інструкції (внесення інформації до інформаційної системи Товариства). У випадку, якщо Отримувач не звернувся за отриманням грошових коштів за Платіжною операцією з Грошового переказу, ініційованою на його користь в наслідок будь-яких обставин, допущення помилки у Платіжній інструкції тощо, такі грошові кошти повертаються Платнику. В разі, якщо Отримувачу надійшов Адресний переказ та в момент його доставки Отримувача не було за адресою, що зазначена в Платіжній інструкції, Отримувач може звернутися до ПНФП, що обслуговує адресу, зазначену в Платіжній інструкції, для отримання Адресного переказу протягом строку доступності коштів. <i>Повернення невиплаченого Грошового переказу Платнику</i> У разі неможливості здійснення Товариством виплати суми переказу Отримувачу протягом 30-ти робочих днів (строк виплати переказу Отримувачу) через його неявку / неотримання ним суми переказу за адресою, зазначеною Платником у визначений термін, такі грошові кошти повертаються Товариством Платнику. Протягом п'яти робочих днів (одноразово) після спливу строку виплати переказу Отримувачу Товариство повідомляє Платника про повернення суми переказу шляхом надіслання відповідного SMS повідомлення із зазначенням КНП переказу на номер мобільного телефону, що був зазначений Платником під час ініціювання переказу. Платник повинен отримати кошти за невиплаченим переказом протягом 3 (трьох) місяців з моменту надіслання Товариством SMS повідомлення Платнику про повернення суми переказу Платнику. Повернення Платнику коштів за невиплаченим Отримувачу переказом здійснюється у ПНФП Товариства, в якому була ініційована платіжна операція, по КНП переказу із отриманого SMS повідомлення на підставі наданих Платником наступних документів: • документу, що посвідчує особу Платника; • КНП (за наявності); • Квитанція до платіжної інструкції на видачу готівки або заяви, форма якої встановлена внутрішніми документами Товариства - надається Користувачем після спливу 30 робочих днів з моменту надсилання SMS повідомлення Платнику про повернення суми переказу Платнику. Заява може бути сформована працівником ПНФП із застосуванням технічних засобів / систем автоматизації Товариства або надана працівником ПНФП Платнику для заповнення за затвердженою Товариством формою.
-----	---	---



		При поверненні працівником ПНФП складається акт про повернення коштів клієнту або роздруковується з фронт-системи ОПЗ (форма якого встановлена внутрішніми документами Товариства). При цьому при поверненні Платнику коштів за невикладеним Отримувачу переказом Товариство не повертає Платнику суму сплаченої комісії. Якщо Платник не з'явився протягом строку для отримання повернутих коштів за невикладеним переказом зобов'язання за Договором припиняються та він виявляє мовчазну згоду на відмову від отримання зазначених коштів. Користувач несе одноосібно ризики неможливості його повідомлення про невикладу Отримувачу коштів за ініційованою ним Платіжною операцією та, як наслідок, неможливості отримання таких коштів в наслідок не зазначення або помилкового зазначення ним контактної номеру телефону для зв'язку з ним в Платіжній інструкції. Приймання платежів <i>Строк доступності</i> - не передбачено, оскільки сума Платіжної операції зараховується на рахунок Отримувача, відкритий в обслуговуючому Банку. <i>Повернення суми платежу Платнику:</i> У разі повернення Надавачем платіжних послуг Отримувача коштів за Платіжною операцією з приймання платежів з будь-яких причин неможливості зарахування на рахунок Отримувача, Товариство повідомляє про це Платника одноразово протягом 5 (п'яти) днів з моменту отримання коштів від Надавача платіжних послуг Отримувача шляхом надіслання відповідного SMS повідомлення на номер мобільного телефону, що був зазначений Платником/представником Платника під час ініціювання платежу. Повернення Платнику суми платежу здійснюється Товариством при зверненні Платника/представника Платника до ПНФП Товариства, в якому була ініційована Платіжна операція, по ID або КНП платежу, із отриманого SMS повідомлення протягом 3 (трьох) місяців з моменту надсилання повідомлення Платнику про повернення суми платежу Платнику на наступних умовах: • виплата суми коштів здійснюється у готівковій формі; • на підставі наданих Платником наступних документів: <i>для Платників-фізичних осіб:</i> • заява, форма якої встановлена внутрішніми документами Товариства. Заява може бути сформована працівником ПНФП із застосуванням технічних засобів / систем автоматизації Товариства або надана працівником ПНФП Платнику для заповнення за затвердженою Товариством формою; • документу, що посвідчує особу Платника; <i>для Платників-юридичних осіб:</i>
--	--	---



		- заяви, форма якої встановлена внутрішніми документами Товариства; - документу, що посвідчує особу представника Платника; - належним чином оформленої довіреності, на підставі якої представник Платника має право вчиняти певні дії від імені Платника; При цьому Товариство при поверненні Платнику суми Платіжної операції не повертає Платнику суму сплаченої комісії. Якщо Платник не з'явився протягом строку для отримання повернутих сум Платіжних операцій зобов'язання за Договором припиняються та він виявляє мовчазну згоду на відмову від отримання зазначених коштів. Користувач несе одноосібно ризики неможливості його повідомлення про повернення платежу за ініційованою ним Платіжною операцією та як наслідок неможливості отримання таких коштів в наслідок не повідомлення або повідомлення із помилкою ним контактного номеру телефону для зв'язку з ним під час ініціювання Платіжної операції. Товариство повертає Платнику у вищезазначеному порядку для повернення сум Платіжної операції, суми неакцептованої/ неналежної платіжної операції на підставі Заяви про повернення суми неакцептованої/неналежної операції, що надається Платником у довільній формі із обов'язковим зазначенням у ній даних Платника (ПІБ, адреса, номер телефону, реквізити документу, що посвідчують особу), всієї наявної інформації щодо неакцептованої/неналежної операції та додаванням до неї всіх наявних касових та розрахункових документів за Платіжною операцією.
II.	Строк виконання Платіжної операції	Відповідно до ч.7 ст.47 Закону України «Про платіжні послуги», Користувач погоджує наступні строки виконання Платіжної операції: - не пізніше трьох робочих днів з дня надходження коштів від платника до Товариства / ініціювання переказу коштів з використанням ЕПЗ.
III.	Перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які Користувач має сплачувати Товариству за надання обраної Платіжної послуги	Вартість Послуг Товариства визначається Тарифами, які розміщені на Веб-сайті та оплачується у розмірі Комісії шляхом надання Платіжної інструкції. Форма оплати Послуг та комісії на вибір Користувача може бути готівкова або безготівкова – з використанням ЕПЗ, валюта розрахунку – гривня. При списанні та зарахуванні коштів на рахунок/з рахунку Емітентами ЕПЗ та Надавачами платіжних послуг, в яких відкрито рахунок Отримувача, ПС, ЕПЗ яких використовуються, можуть бути застосовані обмеження та особливі вимоги до Платіжної операції, а також власні строки виконання, підстави для відмови у виконанні Платіжної операції, відповідно до укладених з Користувачем правочинів. Вартість послуги з Приймання платежів за посередництвом сплачується згідно з умовами за договором про надання платіжних послуг, що укладений між ним та Товариством.
IV.	Засоби зв'язку для передавання інформації	Відомості з питань виконання Договору, інші інформаційні повідомлення Товариство передає Користувачу за допомогою поштових відправлень/ електронних засобів зв'язку/ з використанням мобільного і стаціонарного телефонного зв'язку / мережі Інтернет



Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 20

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

	повідомлення відповідно до Договору	тощо. На поштові адреси/ адреси електронної пошти/ номери телефонів, що надані Товариству (зазначені в будь-яких документах) Користувачем або стали відомі Товариству іншим законним способом. Користувач може отримувати інформацію від Товариства шляхом направлення особистого письмового звернення за адресою: вул. Хрещатик, 22, м. Київ, 01001, або шляхом направлення звернення на E-mail: ukrposhta@ukrposhta.ua, або шляхом звернення до контакт-центру Товариства за телефоном 0 800 300 545 (безкоштовно по Україні зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України).						
KV.	Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної Користувачем Платіжної послуги	Товариство ознайомлює Користувача з умовами Договору та інформацією щодо діяльності Товариства, що стосується надання фінансової Платіжної послуги відповідно до вимог статей 21, 30 Закону України «Про платіжні послуги», статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та іншою інформацією, надання якої передбачено іншими законами та нормативно-правовими актами НБУ шляхом: - розміщення інформації на Веб-сайті Товариства; - розміщення інформації у ПНФП; - Товариство здійснює інформування Користувачів українською мовою; - за умови наявності технічної можливості, Товариство може додатково надати Користувачу інформацію, що розміщена на Веб-сайті, іншою мовою на вибір Користувача з урахуванням вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»; Користувач може звернутися до Товариства з питань отримання додаткової інформації: - за Платіжною операцією, що була ініційована Користувачем; - щодо фінансових Платіжних послуг, що надаються Товариством, тощо. При цьому Товариство надає Користувачу запитану інформацію у терміни що зазначені у таблиці, що наведена у цьому пункті, в залежності від каналу звернення Користувача до Товариства: <table border="1"> <tr> <td>Звернення до контакт - центру</td><td>Звернення, що не потребують додаткового вивчення</td><td>В момент приймання дзвінка</td></tr> <tr> <td>Звернення, що надходять з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку</td><td>Звернення у чат-бот, соціальних мережах, на електронну адресу, що не потребують додаткового вивчення</td><td>В момент прийняття звернення в роботу</td></tr> </table>	Звернення до контакт - центру	Звернення, що не потребують додаткового вивчення	В момент приймання дзвінка	Звернення, що надходять з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку	Звернення у чат-бот, соціальних мережах, на електронну адресу, що не потребують додаткового вивчення	В момент прийняття звернення в роботу
Звернення до контакт - центру	Звернення, що не потребують додаткового вивчення	В момент приймання дзвінка						
Звернення, що надходять з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку	Звернення у чат-бот, соціальних мережах, на електронну адресу, що не потребують додаткового вивчення	В момент прийняття звернення в роботу						



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 21

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

			Звернення у чат-бот, соціальних мережах, на електронну адресу, що потребують додаткового вивчення	від 2 календарних днів	до 7 календарних днів
		Звернення, що надходять на поштову адресу Товариства (Письмові звернення)	Письмові звернення, що не потребують додаткового вивчення	до 15 календарних днів	
			Письмові звернення, що потребують додаткового вивчення	до 30 календарних днів	до 45 календарних днів у разі продовження строку розгляду
		При будь-якому зверненні, Користувач повинен надати Товариству мету звернення з викладенням обставин, реквізити квитанції, за якою була надана Послуга, якщо звернення стосується такої Послуги, ID або КНП платіжної операції/КНП переказу			
VI.	Інформація про заходи безпеки. Інформація про зобов'язання Користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації	Товариство забезпечує зберігання будь-якої інформації про діяльність та фінансовий стан Платника, що стала відома Товариству під час надання платіжної послуги, яка є таємницею Надавача Платіжних послуг, та вживає необхідних заходів щодо безпеки та захисту такої інформації. Користувач має зберігати документи, що підтверджують факт здійснення ініціювання Платіжної операції з переказу коштів без відкриття рахунку, що найменше до моменту отримання переказу Отримувачем / зарахування суми платежу на рахунок Отримувача. Користувач має дотримуватись правил використання ЕПЗ, зокрема: - ініціювати Платіжну операцію у безготівковій формі, виключно з використанням ЕПЗ, які йому належать на законних підставах; - не передавати ЕПЗ іншим особам (у тому числі родичам). Для здійснення Платіжної операції використовувати ЕПЗ має право виключно фізична особа, яка її отримала; - не розголошувати та не повідомляти стороннім особам реквізити ЕПЗ (номер, строк дії ЕПЗ, ПІН, CVV), що використовується для списання / зарахування коштів, власні персональні дані або будь-яку іншу інформацію, яка стосується Платника/Отримувача; - перед набором ПІН слід переконатися, що треті особи, які перебувають у безпосередній близькості, не зможуть його побачити;			



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 22

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

		• перед тим, як підписати квитанцію, в обов'язковому порядку перевірити суму, зазначену на ній; • зберігати документи, що підтверджують факт здійснення ініціювання Платіжної операції з переказу коштів без відкриття рахунку, що найменше до моменту отримання переказу Отримувачем/ зарахування суми платежу на рахунок Отримувача.
KVII.	Інформація про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність Товариства у разі невиконання або неналежного виконання Платіжних операцій	Товариство забезпечує проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню Платіжних операцій, зокрема: • забезпечує контроль надходження до Товариства Платіжних інструкцій та забезпечує своєчасне виконання Платіжних операцій за згодою Платника, шляхом фіксування в операційно-обліковій системі дати і часу надходження платіжної інструкції, прийняття її до виконання (або відмови в її прийнятті), виконання платіжної інструкції; • запроваджує систему захисту інформації, що забезпечує безперервний захист інформації про виконання Платіжних операцій на всіх етапах її формування, обробки, передавання та зберігання; • здійснює моніторинг Платіжних операцій з метою ідентифікації неакцептованих, помилкових та неналежних Платіжних операцій, суб'єктів таких операцій та забезпечує вжиття заходів для запобігання або припинення таких операцій; • здійснює організаційні та технічні заходи для забезпечення безперервності діяльності; • забезпечує організаційно технічні заходи щодо дотримання Політики інформаційної безпеки Товариства; • забезпечує захист та зберігання в електронному вигляді даних Платіжних операцій протягом строку, визначеного чинним законодавством України; • вживає заходи щодо оновлення версій програмного забезпечення і встановлює актуальні оновлення безпеки з метою усунення вразливостей програмного забезпечення; • проводить перевірки своєї діяльності з надання фінансових Платіжних послуг на відповідність вимогам чинного законодавства України; • проводить постійне навчання співробітників із здійснення Платіжних операцій, а також основам забезпеченню інформаційної безпеки; • Товариство забезпечує найвищий можливий рівень безпеки переказів, платежів та розрахунків. Відповідно до статті 86 розділу VII Закону України «Про платіжні послуги» Товариство несе відповідальність перед Користувачами за невиконання або неналежне виконання Платіжних операцій, зокрема: • у разі порушення строків виконання Платіжних операцій з вини Товариства останнє сплачує Користувачу пеню в розмірі 0,1



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 23

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

		відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більш як 10 відсотків від суми Платіжної операції; - у разі виконання помилкової Платіжної операції на рахунок неналежного Отримувача з вини Товариства, останнє зобов'язано негайно після виявлення помилки переказати власним коштом суму Платіжної операції Отримувачу, а також сплатити йому пеню в розмірі 0,1 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення від дня завершення помилкової Платіжної операції до дня переказу коштів на рахунок Отримувача, але не більш як 10 відсотків від суми Платіжної операції. - Товариство не несе відповідальність при наданні Послуги за дії надавачів Платіжних послуг, в яких Користувачем відкрито рахунок, що використовується для надання Послуги технологічних операторів, які їх обслуговують, учасників ПС, операторів ПС, внаслідок дій яких Платнику або Отримувачу нанесено збитки при наданні Послуги. З моменту виконання обслуговуючим банком Товариства Платіжної інструкції про перерахування суми Платіжної операції на користь Надавача Платіжних послуг Отримувача, відповідальність перед Отримувачем та Платником несе Надавач Платіжних послуг Отримувача за договором, що укладений з Отримувачем, предметом якого є відкриття рахунку Отримувачу. При списанні та зарахуванні коштів на рахунок/з рахунку Емітентами ЕПЗ та надавачами Платіжних послуг, в яких відкрито рахунок Отримувача, ПС, ЕПЗ яких використовуються, можуть бути застосовані обмеження та особливі вимоги до Платіжної операції, а також власні строки виконання, підстави для відмови у виконанні Платіжної операції, відповідно до укладених з Користувачем правочинів. Користувач несе відповідальність перед Товариством згідно з чинним законодавством України.
VIII.	Процедура взаємодії між Товариством та Користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання Платіжної операції	Товариство на постійній основі вживає заходи для протидії реалізації шахрайських схем у порядку, передбаченому внутрішніми документами Товариства. Користувач повідомляє Товариство про випадки можливого шахрайства шляхом направлення повідомлення на електронну адресу Товариства ukrposhta@ukrposhta.ua з темою повідомлення «Повідомлення шахрайство». У повідомленні повинно бути зазначено: <i>для Користувача—фізичної особи:</i> - прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Користувача; - телефон та/або поштова (електронна) адреса; - спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);



		- описати суть та характер випадку шахрайства; - надати всі можливі документи та інформацію, що підтверджують вказану в повідомленні інформацію. для Користувача–юридичної особи: - найменування Платника та його місцезнаходження; - ПІБ контактної особи Платника; - телефон та/або поштова (електронна) адреса контактної особи Платника; - спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса); - описати суть та характер випадку шахрайства; - надати всі можливі документи та інформацію, що підтверджують вказану в повідомленні інформацію. У разі підтвердження викладеної у повідомленні інформації про випадок шахрайства, Товариство невідкладно вживає заходів щодо припинення виявленого шахрайства, усунення його наслідків та притягнення винних осіб до відповідальності, а у випадках виявлення ознак кримінального або адміністративного правопорушення також інформує спеціально уповноважених суб'єктів.
X.	Таємниця Надавача платіжних послуг	Сторони зобов'язуються зберігати в межах, визначених Законодавством, конфіденційність стосовно будь-якої інформації та відомостей, що надаються кожній зі Сторін у зв'язку з виконанням Договору. Сторони зобов'язуються належним чином зберігати та не розголошувати інформацію, яка містить Таємницю Надавача платіжних послуг, отриману при виконанні умов Договору. Якщо у випадку неналежного зберігання та/або розголошення інформації, вказаної у цьому пункті, Стороні Договору будуть заподіяні збитки, то винна Сторона зобов'язана відшкодувати такі збитки згідно із законодавством України. Користувач, укладенням Договору надає Товариству дозвіл на надання Товариством іншим надавачам платіжних послуг, технологічним операторам інформації, що містить таємницю Надавача платіжних послуг, 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 міжнародним та іншим платіжним системам та/або членам міжнародної платіжної системи з метою здійснення обміну інформацією про способи здійснення шахрайських дій (чи у їх підозрі), НБУ, контролюючим органам у разі здійснення перевірки Товариства вказаними органами, Пенсійному



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 25

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

		фонду України, Міністерству цифрової трансформації України, Міністерству економіки України, Міністерству реінтеграції України, Кабінету Міністрів України, Державному підприємству «ДІЯ» та іншим уповноваженими органам) з метою отримання Користувачем суми платіжної операції. Користувач також надає дозвіл на розкриття Товариством на усний запит Користувача, який є власником платіжних даних на підставі Договору та у межах запитованої усно Користувачем інформації.
Х.	Законодавство	Товариство при наданні Послуги здійснює свою діяльність відповідно до чинного законодавства України та внутрішніх нормативних актів Товариства, зокрема, але не виключно: • Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» від 14.12.2021 року № 1953-IX; • Закону України «Про платіжні послуги» від 30.06.2021 року № 1591-IX; • Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» від 06.12.2019 року № 361-IX; • Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» від 06.07.1995 року №265/95-ВР; • Закону України «Про захист персональних даних» від 01 червня 2010 року № 2297-VI; • Закону України «Про захист прав споживачів» 12 травня 1991 року № 1023-XII; • Закону України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» від 5 липня 1994 року № 80/94-ВР; • Закону України «Про санкції» 14 серпня 2014 року № 1644-VII; • Постанови Кабінету Міністрів України «Про забезпечення захисту національних інтересів за майбутніми позовами держави Україна у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації»; • Положення про порядок здійснення авторизації діяльності надавачів фінансових платіжних послуг та обмежених платіжних послуг, затвердженого Постановою Правління НБУ від 07.10.2022 року №217; • Положення про порядок розкриття інформації небанківськими надавачами платіжних послуг, затвердженого Постановою НБУ від 17.08.2022 року №181; • Положення про порядок здійснення оверсайту платіжної інфраструктури в Україні, затвердженого Постановою Правління НБУ від 24.08.2022 № 187; • Інструкції про порядок організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні, затвердженої Постановою Правління НБУ від 25.09.2018 року № 103; • Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого Постановою Правління НБУ від 29.07.2022 року № 164;



АТ Укрпошта
 Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026
 Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 26
 Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000
 Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

		• Положення про здійснення установами фінансового моніторингу, затвердженого Постановою Правління НБУ від 28.07.2020 року № 107; • Правил зберігання, захисту, використання та розкриття таємниці надавача платіжних послуг, затверджених Постановою Правління НБУ від 14.07.2022 № 147; • Статуту акціонерного товариства «УКРПОШТА»; • Правил проведення фінансового моніторингу в АТ «УКРПОШТА»; • Політики загальних засад обробки персональних даних у АТ «Укрпошта».
--	--	--

5. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ ТА ЦІНА

5.1. Товариство зобов'язується надати Послугу Користувачу шляхом виконання Платіжної операції, наведеної в Платіжній інструкції, на умовах, визначених Договором, а Користувач зобов'язується оплатити Послугу, якщо це передбачено умовами Послуги.

5.2. Ціна Договору дорівнює сумі Комісії, отриманої Товариством від Користувача за надану Послугу.

6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

6.1. Товариство має право:

6.1.1. Вимагати від Користувача неухильного дотримання умов Договору та оплати Комісії при наданні Послуги, якщо вона передбачена умовами Послуги.

6.1.2. Відмовити Користувачу в наданні Послуги на підставах, установлених Публічною пропозицією та/або законодавством України/правилами ПС, зокрема але не виключно, в разі відсутності даних про Отримувача та/або недостатності/некоректності інформації, якою повинна супроводжуватися Платіжна операція у випадках, передбачених статтею 14 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

6.1.3. Вносити зміни в Публічну пропозицію (оферту) шляхом її викладення в новій редакції.

6.1.4. Передавати правоохоронним органам та/або ПС та/або учасникам ПС/Надавачам платіжних послуг, що задіяні при виконанні Платіжної операції, 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.

6.1.5. Вимагати документи та/або відомості/інформацію, необхідні для виконання вимог законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) 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.

6.1.6. Зупинити здійснення підозрілої, ризикової Платіжної операції, а також застосувати інші застережні заходи, передбачені внутрішніми документами Товариства та чинним законодавством України.



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 27

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

6.1.7. Надсилати Користувачу інформацію про послуги Товариства, маркетингові акції в яких може прийняти участь Користувач.

6.1.8. Надавати дані Користувача іншим Надавачам платіжних послуг, що беруть участь у забезпеченні виконання Платіжної операції.

6.1.9. Залучати третіх осіб для виконання Договору.

6.2. Товариство зобов'язується:

6.2.1. Надати Послугу Користувачу належним чином та в строки встановлені цим Договором та у відповідності до вимог чинного законодавства України.

6.2.2. Розміщувати Публічну пропозицію, Тарифи на Веб-сайті Товариства, всі редакції за хронологією.

6.2.3. Зберігати інформацію щодо наданої Послуги відповідно до вимог нормативних документів Національного Банку України та правил ПС.

6.2.4. Надати Користувачу інформацію відповідно до статей 21, 30 Закону України «Про платіжні послуги», статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та іншу інформацію, надання якої передбачено іншими законами та нормативно-правовими актами НБУ шляхом її викладення в умовах Публічної пропозиції та/або розміщення на Веб-сайті Товариства.

6.2.5. Не передавати третім особам інформацію про Користувача без його згоди, крім випадків, визначених законодавством України та/або Договором.

6.2.6. Забезпечувати цілісність, конфіденційність, доступність та простежуваність інформації, що формується, обробляється, передається та зберігається під час виконання Платіжної операції, відповідно до вимог, встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України.

6.3. Користувач має право:

6.3.1. Направити Товариству в порядку, що визначений в Договорі претензію/скаргу щодо наданої Послуги.

6.3.2. Отримати Послугу на умовах Договору.

6.3.3. Звертатися до Товариства за отриманням інформації з питань наданої Послуги, у т. ч. шляхом звернення в телефонному режимі на лінію підтримки Товариства за номером 0 800 300 545 (з 08:00 до 20:00 щоденно) або написавши електронного листа на E-mail Товариства: ukrposhta@ukrposhta.ua.

6.3.4. Запросити у Товариства Публічну пропозицію, Тарифи для ознайомлення на паперовому носії у уповноваженої особи Товариства у ПНФП.

6.3.5. На захист прав щодо власних персональних даних в обсязі, визначеному у Законі України «Про захист персональних даних».

6.3.6. На захист прав споживача.

6.4. Користувач зобов'язується:

6.4.1. Вчасно та у повному обсязі до моменту Акцепту Договору ознайомитися з умовами Договору, Тарифами.

6.4.2. При ініціюванні Послуги дотримуватись вимог чинного законодавства України



Богом Договору

АТ «Укрпошта»
Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 28

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

6.4.3. Здійснювати оплату Послуги згідно з Тарифами та у порядку, визначеному Товариством.

6.4.4. Зберігати квитанцію до Платіжної інструкції, та чек переказу коштів РРО/ПРРО за наданою Послугою до моменту зарахування суми Платіжної операції на рахунок Отримувача або видачі суми Платіжної операції Отримувачу в готівковій формі.

6.4.5. Ознайомлюватися з інструкціями/інформацією, що містяться на Веб-сайті щодо Послуги та чітко їх виконувати.

6.4.6. Не здійснювати операції, пов'язані з легалізацією злочинних доходів, що містять відповідно до нормативних актів Національного банку України ознаки сумнівних операцій.

6.4.7. Надати для здійснення Платіжної операції достовірні дані.

6.4.8. Надати документи та/або відомості/інформацію, необхідні для виконання вимог законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) 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.

6.4.9. Надати власний номер телефону та номер телефону Отримувача, для зв'язку під час ініціювання Платіжної операції.

7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

7.2. У разі виникнення спірних питань або скарг у Користувача, останній в довільній формі складає претензію або скаргу із зазначенням всіх обставин та обґрунтувань, додає копії касових документів, отриманих при наданні Послуги, чеку переказу коштів РРО/ПРРО та у строк не пізніше ніж 30 (тридцять) календарних днів з дати надання Послуги направляє до Товариства за поштовою адресою: вул. Хрещатик, 22, м. Київ, 01001 або їх сканованих копій на E-mail Товариства: ukrposhta@ukrposhta.ua. Телефон контактного центру Товариства: 0 800 300 545 безкоштовно по Україні зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України.

7.3. Скарги та/або претензії Користувача оформлені та надані в письмовій формі, будуть розглянуті Товариством за умови наявності підстав для цього згідно з умовами Договору, у позасудовому порядку.

7.4. Товариством 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 та умовами Договору.

7.5. 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 суді відповідно до чинного законодавства України.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за несвоєчасне або неналежне виконання зобов'язань, взятих за цим Договором, якщо невиконання є наслідком обставин надзвичайного характеру (форс-мажору), виникнення яких не пов'язано з волевиявленням сторони Договору, зокрема таких як військові дії, війна, страйки, безлад, аварії, стихійне лихо,



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 29

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09

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, згідно з Регламентом Торгово-промислової палати України. Про наявність таких обставин Товариство розміщує інформацію на Веб-сайті Товариства.

8.2. При виконанні своїх зобов'язань за Договором, Сторони не виплачують, не пропонують виплатити і не дозволяють виплату будь-яких грошових коштів або передачу цінностей та будь-якого майна, прямо або опосередковано, будь-яким особам за вчинення чи не вчинення такою особою будь-яких дій з метою отримання обіцянки неправомірної вигоди або отримання неправомірної вигоди від таких осіб, а також не вчиняють дії, що порушують вимоги чинного законодавства України та міжнародних актів про протидію легалізації (відмиванню) доходів, отриманих злочинним шляхом та законодавства про боротьбу з корупцією.

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

8.4. Послуга надається Товариством тільки на території України, за виключенням тимчасово окупованих Російською Федерацією територій України та тимчасово непідконтрольних територій України.

8.5. 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.

8.6. З боку Користувача Договір вважається укладеним з моменту акцепту Публічної пропозиції.

9. РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ ТОВАРИСТВА

АТ «УКРПОШТА»

Ідентифікаційний код ЄДРПОУ: 21560045

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

Тел.: 0 800 300 545

E-mail: ukrposhta@ukrposhta.ua

Веб-сайт Товариства: <https://www.ukrposhta.ua/ua>

Генеральний директор

Ігор СМІЛЯНСЬКИЙ



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №2377 від 27.03.2026

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович 30

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000

Дата підписання 30.03.2026 13:11:09