

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ АТ «Укрпошта»
від 23.02.2022 № 222
(зі змінами згідно з наказом АТ
«Укрпошта» від 03.08.2026 №5649)

ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ З ПЕРЕСИЛАННЯ МІЖНАРОДНИХ ПОШТОВИХ ВІДПРАВЛЕНЬ

1. Загальні положення

1.1. Порядок надання послуг з пересилання міжнародних поштових відправлень (далі – Порядок) встановлює загальний порядок приймання, обробки, перевезення та доставки (вручення) міжнародних поштових відправлень користувачам цих послуг, визначає права та обов'язки АТ «Укрпошта» і користувачів цих послуг.

1.2. Цей Порядок розроблено відповідно до вимог:

Закону України «Про поштовий зв'язок» (зі змінами) (далі – Закон);

Правил надання послуг поштового зв'язку, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 05.03.2009 № 270 (зі змінами) (далі – Правила НППЗ);

Керівництва з приймання міжнародних поштових відправлень, сформованого АТ «Укрпошта» в електронному форматі на підставі відомостей призначених операторів поштового зв'язку країн-членів Всесвітнього поштового союзу про заборонені або умовно допущені до ввозу на територію їх країн предметів та загальні умови пересилання поштових відправлень (далі – Керівництво). Керівництво розміщено на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/zaboroneni-predmetu> та підтримується в актуальному стані;

Актив Всесвітнього поштового союзу, виконання яких є обов'язковим для призначених операторів поштового зв'язку країн-членів Всесвітнього поштового союзу (далі – Акти ВПС);

інших актів законодавства, внутрішніх нормативних та розпорядчих документів АТ «Укрпошта».

1.3. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

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

відправлення для сліпих – міжнародне поштове відправлення, що подається відкритим, з вкладенням письмового повідомлення, написаного секографічним способом, кліше із знаками секографії, друкованих видань для сліпих, а також звукових

записів та спеціального паперу, призначеного виключно для сліпих, за умови, що воно відправляється офіційно визнаною установою для сліпих чи адресується такій установі;

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

відправлення «EMS» – міжнародне реєстроване поштове відправлення масою до 30 кг * з вкладенням документів та/або товарів, яке приймається, перевозиться і доставляється у найшвидший спосіб;

дрібний пакет – міжнародне поштове відправлення масою до 2 кг з вкладенням зразків товарів, дрібних предметів подарункового чи іншого характеру, письмового повідомлення, що має характер особистого листування;

дрібний пакет категорії Prime – категорія вихідного з України рекомендованого дрібного пакету, оформленого через сервіси особистий кабінет / API / мобільний застосунок, в межах виконання вимог Актів ВПС, співпраці АТ «Укрпошта» з Міжнародною поштовою корпорацією та/або укладених договорів (правочинів, угод) з призначеними операторами поштового зв'язку інших країн (далі – дрібний пакет Prime або Prime);

згруповані поштові відправлення – реєстровані міжнародні поштові відправлення, кількість яких становить більше одного, що одночасно подаються для пересилання за межі України одним відправником;

кур'єр – працівник об'єкта поштового зв'язку (дільниці кур'єрської доставки), уповноважений здійснювати забір та/або доставку міжнародних поштових відправлень за межами об'єктів поштового зв'язку;

лист – міжнародне поштове відправлення масою до 2 кг, що містить письмове повідомлення або документи, вкладене в поштовий конверт або оформлене іншим чином, що не дає змоги третім особам ознайомитися з його змістом;

міжнародне поштове відправлення – поштове відправлення, що приймається для пересилання за межі України (вихідне з України) та доставляється в Україну (вхідне в Україну) або переміщується через територію України транзитом операторами поштового зв'язку;

міжнародне поштове відправлення з оголошеною цінністю (як окремий вид письмової кореспонденції до 2 кг) – міжнародне реєстроване поштове відправлення з вкладенням паперів, документів або інших предметів, оцінка вартості яких визначається відправником (далі – відправлення з оголошеною цінністю);

міжнародний купон для відповіді – спеціальний знак Міжнародного бюро Всесвітнього поштового союзу, виготовлений на папері з водяними знаками, що використовується як засіб оплати послуг поштового зв'язку та визначається призначеним оператором;

мішок «М» – міжнародне просте та рекомендоване поштове відправлення (спеціальний мішок) з вкладенням друкованих видань (книг, газет, журналів тощо), що подається для пересилання одним відправником і адресується одному адресатові (одержувачу);

мобільний додаток «Дія» – мобільний додаток Єдиного порталу державних послуг Дія;

мобільний застосунок – програмне забезпечення АТ «Укрпошта», розроблене для роботи на мобільних пристроях, яке дозволяє користувачам поштового зв'язку оформлювати та замовляти послуги;

об'єкти поштового зв'язку – відділення поштового зв'язку та інші виробничі структурні підрозділи АТ «Укрпошта», задіяні у єдиному виробничо-технологічному процесі з надання послуг поштового зв'язку;

особистий кабінет – веб-сервіс, розміщений на сайті АТ «Укрпошта» (www.ukrposhta.ua) та захищений паролем, на якому після реєстрації користувача зберігається вся інформація про нього, необхідна під час замовлення послуг;

письмова кореспонденція – міжнародні поштові картки, листи, дрібні пакети (у тому числі Prime), відправлення для сліпих, мішки «М», відправлення з оголошеною цінністю;

післяплата – визначена відправником сума вартості міжнародного поштового відправлення, яку відправник доручає поштовому оператору стягнути з адресата (одержувача) і переслати її поштовим переказом;

посилка – міжнародне реєстроване поштове відправлення масою до 30 кг * з предметами, не забороненими законодавством до пересилання;

посилка без оголошеної цінності – міжнародне реєстроване поштове відправлення, яке приймається для пересилання без оцінки відправником вартості його вкладення;

посилка з оголошеною цінністю – міжнародне реєстроване поштове відправлення, яке приймається для пересилання з оцінкою вартості вкладення, визначеною відправником;

поштова адреса – адреса відправника та адреса адресата (одержувача), що зазначаються при пересиланні міжнародного поштового відправлення;

поштова картка – міжнародне поштове відправлення у вигляді стандартного бланка, що містить відкрите письмове повідомлення;

поштове відправлення з післяплатою – міжнародне поштове відправлення, під час подання якого відправник доручає оператору поштового зв'язку стягнути визначену ним суму вартості відправлення з адресата (одержувача) і переслати її поштовим переказом;

поштові відправлення – письмова кореспонденція або посилка, або відправлення EMS, адресовані адресату (одержувачу), оформлені відповідно до законодавства та прийняті оператором поштового зв'язку до пересилання;

прикладний програмний інтерфейс (далі – API, від англ. Application programming interface) – набір функцій та інструментів, що надаються додатком чи операційною системою для використання у зовнішніх програмних продуктах;

просте поштове відправлення – міжнародні поштова картка, лист, відправлення для сліпих, дрібний пакет, мішок «М», які приймаються для пересилання без видачі розрахункового документа, доставляються/вручаються без розписки та не підлягають відстеженню за допомогою відповідних онлайн-сервісів та проведенню розшуку;

реєстроване поштове відправлення – міжнародне поштове відправлення, яке приймається для пересилання з видачою розрахункового документа, пересилається з приписуванням до супровідних документів, вручається адресату (одержувачу) під розписку (шляхом проставлення письмового або електронного підпису) або з фіксацією технічними засобами **, а також підлягає відстеженню за допомогою відповідних онлайн-сервісів та проведенню розшуку;

рекомендоване поштове відправлення – міжнародне поштове відправлення (реєстровані поштова картка, лист, відправлення для сліпих, мішок «М», дрібний пакет (у тому числі Prime), яке приймається для пересилання без оцінки відправником вартості його вкладення та відстежується в системі оператора поштового зв'язку на шляху пересилання відправлення та вручається адресату (одержувачу) з підтвердженням вручення;

розрахунковий документ – документ встановленої форми та змісту (касовий чек, розрахункова квитанція тощо), що підтверджує надання послуг поштового зв'язку;

точка видачі – організовані суб'єктами господарювання точки видачі, які АТ «Укрпошта» використовує для здійснення вручення поштових відправлень користувачам послуг поштового зв'язку. Перелік точок видачі з присвоєнням індивідуальних індексів, затверджується відповідним наказом АТ «Укрпошта».

* У випадку вихідних з України відправлень «EMS» та посилок можуть бути обмеження щодо маси. Тому слід враховувати загальні умови їх пересилання, викладені в Керівництві по кожній країні окремо.

** окрім дрібних пакетів Prime, порядок вручення яких визначається призначенням оператором поштового зв'язку країни одержувача.

Інші терміни, які вживаються у цьому Порядку, застосовуються у значеннях, наведених у Законі та Правилах НППЗ.

Порядок роботи користувачів послуг АТ «Укрпошта» з АРІ та особистим кабінетом розміщується на сайті АТ «Укрпошта» (www.ukrposhta.ua).

1.4. АТ «Укрпошта» надає користувачам поштового зв'язку послуги з пересилання таких міжнародних поштових відправлень:

- поштові картки – прості, рекомендовані;
- листи – прості, рекомендовані;
- дрібні пакети – прості *, рекомендовані;
- дрібні пакети Prime – рекомендовані;
- відправлення для сліпих – прості, рекомендовані;
- мішки «М» * – прості, рекомендовані;
- відправлення з оголошеною цінністю *;
- посилки – без оголошеної цінності, з оголошеною цінністю;
- відправлення «EMS».

* Послуги з пересилання простих дрібних пакетів, простих та рекомендованих мішків «М», відправлень з оголошеною цінністю надаються тільки для вхідних в Україну поштових відправлень. Приймання від користувачів послуг поштового зв'язку таких поштових відправлень для пересилання за кордон в Україні не здійснюється. У разі надходження звернень від користувачів послуг поштового зв'язку стосовно пересилання цих видів поштових відправлень, їм пропонується скористатися наступними альтернативними послугами з пересилання міжнародних поштових відправлень за кордон: посилки, рекомендовані дрібні пакети (у тому числі Prime) та відправлення «EMS». Необхідний вид та категорія поштового відправлення обирається в залежності від характеру його вкладення, розміру та маси.

1.5. Розміри і гранична маса, які, з урахуванням вимог Актів ВПС, повинні мати вихідні з України міжнародні поштові відправлення, наведено в додатку 1 до цього Порядку.

1.6. Вихідні з України міжнародні поштові відправлення приймаються для пересилання призначенням до всіх країн світу, окрім відправлень «EMS», рекомендованих дрібних пакетів та рекомендованих дрібних пакетів категорії «Prime», актуальну інформацію щодо приймання яких до відповідної країни світу можна

перевірити на сайті АТ «Укрпошта» за такими посиланнями: <https://www.ukrposhta.ua/ua/taryfy>, <https://www.ukrposhta.ua/ua/kutochok-spozhyvacha>.

1.7. Послуга з пересилання міжнародних поштових відправлень з позначкою «A remettre en main propre» («Вручити особисто») надається тільки для вхідних в Україну відправлень (крім відправлень «EMS»).

Такі поштові відправлення пересилаються реєстрованим порядком та з повідомленням про вручення.

1.8. Послуга з пересилання міжнародних поштових відправлень з післяплатою надається тільки для вхідних в Україну поштових відправлень на підставі угод, укладених між АТ «Укрпошта» та операторами поштового зв'язку інших країн.

1.9. Вихідні з України міжнародні поштові відправлення можуть прийматися для пересилання з послугами «Кур'єрська доставка» (далі – сервіс «КД») та «Масовий кур'єрський забір або доставка», які замовляються як додаткові сервіси до послуги з пересилання міжнародних поштових відправлень.

Порядок надання послуг «Кур'єрська доставка» та «Масовий кур'єрський забір або доставка» визначено Регламентом надання супутніх послуг, затвердженим відповідним наказом АТ «Укрпошта» (розміщено на сайті АТ «Укрпошта» за таким посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/normatyvna-baza>).

1.10. У міжнародних поштових відправленнях пересилаються предмети, не заборонені до ввезення на територію України та вивезення з території України відповідно до законодавства.

1.11. Митний контроль та митне оформлення товарів, що переміщуються (пересилаються) через митний кордон України в міжнародних поштових відправленнях, здійснюється з додержанням вимог законодавства України з питань митної справи.

2. Фактичні строки пересилання міжнародних поштових відправлень

2.1. Згідно з Актами ВПС не передбачені фіксовані граничні строки пересилання міжнародних поштових відправлень.

2.2. Строки пересилання залежать від таких операцій для вхідних в Україну та вихідних з України міжнародних поштових відправлень:

- забір з будь-якої точки країни подання;
- обробка в країні подання;
- митне оформлення в країні подання;
- міжнародне транспортування;
- митне оформлення в країні призначення;

обробка в країні призначення;
доставка до адресата (одержувача) в країні призначення.

2.3. Детальна інформація щодо фактичних строків пересилання вихідних з України міжнародних поштових відправлень за напрямками, що мають найбільший попит, розміщена на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <https://ukrposhta.ua/ua/terminy-mizhnarodni-vidpravlennia/>.

Наведені строки пересилання міжнародних поштових відправлень є середніми фактичними та їх можна використовувати виключно як орієнтовні.

3. Вимоги до вкладення міжнародних поштових відправлень

3.1. У міжнародних поштових відправленнях категорично забороняється пересилати вкладення визначені Переліком вкладень, заборонених до пересилання у поштових відправленнях, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 08.09.2023 № 958 (можна ознайомитись за посиланням: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/958-2023-%D0%BF#Text>).

3.2. Також відповідно до чинного законодавства та Актів ВПС до пересилання у міжнародних поштових відправленнях забороняються:

вкладення, які можуть становити загрозу життю та здоров'ю людей, призводити до знищення чи псування (пошкодження) інших поштових відправлень та поштового обладнання;

предмети непристойного або аморального характеру;

документи, що мають характер ділового і особистого листування, крім того у посилках – будь-яка кореспонденція (за винятком архівних документів), які не належать ні відправнику ні адресату (одержувачу) або особам, які мешкають із ними.

3.3. Окремі країни передбачають додатковий перелік товарів та предметів, заборонених для пересилання на їх території або передбачають спеціальні умови щодо пересилання таких товарів. Повний перелік країн з обмеженнями викладений у Керівництві.

3.4. У разі виявлення під час проведення митного контролю у міжнародних поштових відправленнях предметів і речовин, які заборонено для пересилання, їх вилучення здійснюється у порядку, встановленому законодавством.

4. Упакування міжнародних поштових відправлень

4.1. Пакування міжнародних поштових відправлень повинне забезпечувати схоронність вкладення, а також можливість обробки відправлення із використанням технічних засобів.

4.2. Пакування міжнародних поштових відправлень має здійснюватися згідно з Порядком упакування та маркування поштових відправлень в об'єктах поштового зв'язку, затвердженим відповідним наказом АТ «Укрпошта» (розміщено на сайті АТ «Укрпошта» за таким посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/normatyvna-baza>).

АТ «Укрпошта» може відмовити відправнику у прийманні міжнародного поштового відправлення, якщо його упаковка не відповідає вимогам зазначеного у абзаці першому цього пункту порядку.

4.3. З огляду на специфіку міжнародного пересилання відповідальність за забезпечення належної внутрішньої та зовнішньої упаковки міжнародного відправлення покладається на відправника.

5. Адресування міжнародних поштових відправлень

5.1. Адресування міжнародного поштового відправлення здійснюється у відповідності до вимог стандартів Всесвітнього поштового союзу з урахуванням положень Актів ВПС та Правил НППЗ.

5.2. Поштова адреса повинна бути точною та повною, без скорочених найменувань чи будь-яких знаків, що її не стосуються.

Найменування відправника та адресата (одержувача), їх поштові адреси на міжнародному поштовому відправленні, бланку митної декларації зазначаються розбірливо (крім оформлення електронним способом).

5.3. На міжнародному поштовому відправленні найменування адресата (одержувача) та його поштова адреса зазначаються латинськими (англійськими) літерами і арабськими цифрами, найменування країни призначення повторюється українською мовою (великими літерами). Якщо в країні призначення застосовуються інші літери та цифри (тобто, у випадках написання поштової адреси мовою країни призначення), найменування країни призначення повторюється латинськими (англійськими) літерами та українською мовою (великими літерами). Разом з тим, відсутність найменування країни призначення українською мовою не має бути підставою для відмови працівником об'єкта поштового зв'язку в прийманні міжнародного поштового відправлення до пересилання.

5.4. Найменування відправника та його поштова адреса зазначаються латинськими (англійськими) літерами і арабськими цифрами. Можливе зазначення поштової адреси українською мовою, у такому випадку найменування країни відправника повторюється латинськими (англійськими) літерами.

5.5. Реєстровані міжнародні поштові відправлення без зазначення відправника та його поштової адреси для пересилання не приймаються.

5.6. Зразки нанесення адресних реквізитів адресата (одержувача) та відправника на міжнародних поштових відправленнях, коректного заповнення поштових бланків та шаблони бланків опубліковані на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/zrazky-oformlennia-blankiv-ta-typovi-dokumenty>.

6. Приймання для пересилання вихідних з України міжнародних поштових відправлень

6.1. Міжнародні поштові відправлення приймаються:

в усіх об'єктах поштового зв'язку (за виключенням відправлень «EMS», які приймаються тільки в стаціонарних відділеннях поштового зв'язку);

у приміщенні відправника (при використанні сервісу «КД» за додаткову плату відповідно до тарифів, затверджених АТ «Укрпошта») – в обласних центрах, м. Києві, а у містах обласного значення, районних центрах та сільських населених пунктах відповідно до внутрішніх нормативних документів та за попередньо укладеним договором.

6.2. Міжнародні прості поштові картки, оплата яких здійснена поштовими марками відповідно до тарифу, а розмір дозволяє вкласти їх у поштову скриньку, опускаються відправниками для відправлення за призначенням у поштові скриньки.

6.3. Міжнародні прості поштові картки та листи, які за розмірами неможливо опустити в поштову скриньку, прості відправлення для сліпих, а також реєстровані поштові відправлення подаються для пересилання в об'єкті поштового зв'язку.

6.4. Не підлягають пересиланню вийняті із поштових скриньок міжнародні прості поштові відправлення, які:

неоплачені або оплачені не в повному обсязі, або оплату яких здійснено із застосуванням інших відміток про оплату;

без адрес або з неповними / скороченими / пошкодженими адресами;

на адресному боці містять написи, наклейки або знаки, не передбачені для їх оформлення;

з пошкодженими, забрудненими упаковками чи без належного упакування.

Такі поштові відправлення направляються до визначеного об'єкта поштового зв'язку АТ «Укрпошта» для зберігання та подальшого знищення у порядку, визначеному законодавством.

6.5. При пересиланні міжнародних посилок з оголошеною цінністю сума оголошеної цінності не повинна перевищувати фактичної вартості вкладення посилки та суми оголошеної цінності, визначеної у Керівництві по кожній країні.

6.6. Загальна вартість вкладення рекомендованого дрібного пакета вказується для інформування митних органів та не впливає на встановлену Актами ВПС суму відшкодування збитків у разі його втрати, якщо інше не передбачене умовами договору про надання послуг поштового зв'язку.

6.7. Міжнародні дрібні пакети (у тому числі Prime), посилки та відправлення «EMS» (з товарним вкладенням) подаються користувачами послуг поштового зв'язку для пересилання у відкритому вигляді.

Відправник – юридична особа / фізична особа – підприємець може подавати для пересилання вказані міжнародні поштові відправлення закритими за умови наявності укладеного з АТ «Укрпошта» договору про надання послуг поштового зв'язку. При цьому, такі відправлення, незалежно від їх кількості, способу упакування, наявності печатки чи пломби, клейової стрічки з логотипом (товарним знаком) відправника можуть вибірково перевірятися працівником об'єкта поштового зв'язку.

6.8. При пересиланні наступних видів міжнародних поштових відправлень відправник у встановленому порядку декларує їх вкладення в митних деклараціях, регламентованих Актами ВПС:

рекомендований дрібний пакет (у тому числі Prime) – митна декларація CN22;

посилка – митна декларація CN23 (у кількості трьох примірників);

відправлення «EMS» – митна декларація CN23EMS (у кількості трьох примірників).

Формування адресного ярлика та митної декларації до міжнародних поштових відправлень здійснюється: працівниками АТ «Укрпошта» з використанням засобів автоматизованої системи АТ «Укрпошта» з реєстрації відправлень, або користувачами послуг поштового зв'язку самостійно з використанням особистого кабінету / API / мобільного застосунку.

Зразки оформлення зазначених супровідних документів опубліковані на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням, вказаним в п. 5.6 розділу 5 цього Порядку.

6.9. У разі відправлення п'яти і більше міжнародних згрупованих поштових відправлень, відправник створює у формі електронного документу список ф.103 за зразком, визначеним АТ «Укрпошта» (опублікований за посиланням, вказаним в п. 5.6 розділу 5 цього Порядку), та направляє його у спосіб, визначений АТ «Укрпошта».

Список ф.103 у формі електронного документу може бути підписаний відправником з використанням електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа, згідно з вимогами законодавства.

У разі необхідності, відправник одночасно зі створеним списком ф.103 у формі електронного документу може надати у об'єкт поштового зв'язку місця приймання відправлень список ф.103 у паперовій формі, у кількості двох примірників, який засвідчується підписом відправника або відповідального працівника юридичної особи / фізичної особи – підприємця. Підписи відправника, зазначені в списку ф.103, повинні відповідати підписам, зазначеним у митних деклараціях CN22, CN23, CN23EMS. Один примірник списку ф.103 з підписом працівника об'єкту поштового зв'язку залишається у відправника, другий примірник залишається в об'єкті поштового зв'язку місця приймання відправлень.

Про прийняття для пересилання міжнародних згрупованих поштових відправлень видається один розрахунковий документ на один список ф.103 з одним примірником списку, якщо інше не передбачено у договорі з АТ «Укрпошта» про надання послуг поштового зв'язку.

7. Оплата послуг поштового зв'язку

7.1. Послуги поштового зв'язку оплачуються під час їх замовлення, якщо інше не передбачено відповідним договором, у національній валюті за діючими тарифами. Діючі тарифи на пересилання міжнародних поштових відправлень опубліковані на сайті АТ «Укрпошта» за посиланнями: <https://www.ukrposhta.ua/ua/taryfy>, <https://www.ukrposhta.ua/ua/kutochok-spozhyvacha>.

7.2. Порядок оплати послуг поштового зв'язку визначається АТ «Укрпошта» згідно із законодавством.

7.3. Підтвердженням оплати послуг поштового зв'язку з пересилання міжнародної письмової кореспонденції є:

поштові марки, наклеєні на письмову кореспонденцію або нанесені типографським способом на поштові конверти, поштові картки;

електронні марки (приймання та оформлення поштових відправлень здійснюється відповідно до затвердженого в АТ «Укрпошта» порядку, опублікованого на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/lysty-ta-poshtovi-kartky>);

розрахунковий документ про оплату послуги поштового зв'язку.

7.4. На міжнародних поштових відправленнях можуть наноситися відмітки, які свідчать про те, що оплату проведено в повному обсязі («Тахе рєгї»).

7.5. Для оплати міжнародних простих та рекомендованих поштових карток, листів, відправлень для сліпих можуть використовуватися міжнародні купони для відповіді, що видаються Міжнародним бюро Всесвітнього поштового союзу.

Міжнародні купони для відповіді під час подання для пересилання поштового відправлення обмінюються на поштові марки України у такому співвідношенні: один купон відповідає мінімальній оплаті за пересилання одного простого листа, адресованого за кордон.

Поштові марки, електронні марки та міжнародні купони для відповіді використовуються як засіб оплати лише у разі надання АТ «Укрпошта» послуг з пересилання письмової кореспонденції (крім рекомендованих дрібних пакетів, у тому числі Prime).

7.6. Поштові марки наклеюються на адресному боці міжнародних простих та рекомендованих поштової картки, листа, відправлення для сліпих вгорі праворуч, окремо одна від одної.

7.7. Поштові марки, вилучені з обігу, забруднені, пошкоджені, погашені будь-яким способом, вирізані з маркованих конвертів і поштових карток, а також випущені операторами поштового зв'язку зарубіжних країн, для оплати міжнародних поштових відправлень не використовуються.

8. Доставка та вручення вхідних в Україну міжнародних поштових відправлень

8.1. Міжнародні поштові відправлення доставляються адресатам (одержувачам) на поштову адресу (додому чи з використанням абонентської поштової скриньки) або вручаються в об'єкті поштового зв'язку.

8.2. Підлягають доставці додому (на поштову адресу) такі міжнародні поштові відправлення:

рекомендовані поштові картки, листи, дрібні пакети (у тому числі Prime, що повернені в Україну із-за кордону), відправлення для сліпих;

відправлення «EMS».

8.3. З використанням абонентської поштової скриньки доставляються такі міжнародні поштові відправлення:

прості поштові картки, листи, дрібні пакети, відправлення для сліпих.

Міжнародні рекомендовані поштові відправлення (крім адресованих до запитання та на абонементну скриньку, з післяплатою, з митними платежами, з повідомленнями про вручення, щодо яких складено відповідний акт) можуть доставлятися з використанням абонентської поштової скриньки, якщо це передбачено договором про надання послуг поштового зв'язку, угодами, укладеними між АТ «Укрпошта» та іноземними призначеними операторами, окремими розпорядчими документами АТ «Укрпошта».

У разі доставки міжнародних рекомендованих поштових відправлень з використанням абонентської поштової скриньки датою вручення таких відправлень вважається дата їх вкладання до скриньки.

8.4. У разі відсутності або несправності абонентської поштової скриньки, невиконання вимог щодо її встановлення, відсутності відповідного договору з АТ «Укрпошта» про доставку міжнародних поштових відправлень, користувачу послуг поштового зв'язку повідомляється про відмову від доставки адресованих йому поштових відправлень.

8.5. В об'єкті поштового зв'язку вручаються міжнародні поштові відправлення:

прості поштові картки, листи, дрібні пакети, відправлення для сліпих, які неможливо вкласти до абонентської поштової скриньки;

рекомендовані поштові картки, листи, дрібні пакети (у тому числі Prime, що повернені в Україну із-за кордону), відправлення для сліпих, невручені адресатам під час доставки додому (на поштову адресу);

прості та рекомендовані мішки «М»;

відправлення з оголошеною цінністю;

посилки;

відправлення «EMS» – невручені під час доставки додому (на поштову адресу) (після здійснення двох спроб доставки), повернені із-за кордону;

будь-які поштові відправлення: адресовані до запитання, адресовані на абонементну скриньку (реєстровані), з післяплатою, з митними платежами, або якщо це передбачено окремими розпорядчими документами АТ «Укрпошта».

8.6. Адресат (одержувач) може замовити за додаткову плату, відповідно до діючих тарифів, сервіс «КД» з доставки міжнародного поштового відправлення, що знаходиться в об'єкті поштового зв'язку.

8.7. У разі невручення під час доставки додому (на поштову адресу) реєстрованого міжнародного поштового відправлення, листоношою адресату (одержувачу) залишається повідомлення про надходження поштового відправлення на

його адресу (на бланку повідомлення встановленого зразка), що кріпиться на ручку дверей квартири / будинку / хвіртки (якщо далі відсутній доступ), на огорожу / дошку тощо, залишає у консьєржа, якщо відсутній доступ до квартири.

8.8. При надходженні до об'єкта поштового зв'язку реєстрованого міжнародного поштового відправлення – на номер мобільного телефону адресата (одержувача), зазначеному на поштовому відправленні, автоматично надходить sms/viber-повідомлення з інформацією про надходження поштового відправлення до об'єкта поштового зв'язку.

При надходженні реєстрованого міжнародного поштового відправлення, що не підлягає доставці адресату (одержувачу) додому (на поштову адресу), та у разі відсутності на поштовому відправленні номера мобільного телефону – адресат (одержувач) інформується про надходження поштового відправлення до об'єкта поштового зв'язку шляхом вкладки до абонентської поштової скриньки адресата (одержувача) бланку повідомлення встановленого зразка. У разі відсутності або пошкодження абонентської поштової скриньки адресата (одержувача) повідомлення залишається працівнику на пункті пропуску (за наявності) або кріпиться на ручку дверей квартири / будинку / хвіртки (якщо далі відсутній доступ), на огорожу / дошку тощо.

Повідомлення про надходження поштового відправлення, адресовані юридичним особам / фізичним особам – підприємцям, можуть доставлятися з використанням абонентських поштових скриньок, що встановлюються на перших поверхах адміністративних будівель (приміщень) юридичних осіб / фізичних осіб – підприємців чи інших доступних для цього місцях або у канцелярії, експедиції тощо, розміщених на перших поверхах приміщень, чи видаватися в об'єкті поштового зв'язку представникам юридичних осіб / фізичних осіб – підприємців, уповноваженим на одержання пошти.

Повідомлення про надходження поштового відправлення, адресовані працівникам риболовецьких господарств, геологорозвідувальних партій (експедицій), сільськогосподарських організацій, залізничних роз'їздів, лісництв, вручаються представникам цих підприємств, установ, організацій, уповноваженим на одержання пошти, у визначеному об'єкті поштового зв'язку.

8.9. У разі невручення реєстрованого міжнародного поштового відправлення протягом трьох робочих днів від дати надходження до об'єкту поштового зв'язку, на номер мобільного телефону адресата (одержувача) автоматично надходить sms/viber-повідомлення з інформацією про знаходження поштового відправлення в об'єкті поштового зв'язку та датою початку платного зберігання (для поштових відправлень, за зберігання яких стягується плата, як визначено в п. 8.10 цього розділу Порядку).

8.10. Реєстроване міжнародне поштове відправлення безоплатно зберігається об'єктом поштового зв'язку протягом п'яти робочих днів об'єкта поштового зв'язку після надходження відправлення. За кожен наступний день зберігання поштового відправлення з адресата (одержувача) стягується плата за зберігання такого відправлення відповідно до тарифів на інші послуги, установлених АТ «Укрпошта». Діючі тарифи на інші послуги опубліковані на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/kutochok-spozhyvacha>.

При цьому день надходження реєстрованого міжнародного поштового відправлення до об'єкта поштового зв'язку та день вручення не враховуються.

8.11. Порядок доставки міжнародних поштових відправлень юридичним особам / фізичним особам – підприємцям узгоджується з об'єктом поштового зв'язку за місцем обслуговування разом з юридичною особою / фізичною особою – підприємцем.

Юридичною особою / фізичною особою – підприємцем подається до об'єкта поштового зв'язку заява, складена в довільній формі, де зазначаються істотні умови доставки (вручення) поштових відправлень (у тому числі міжнародних), друкованих медіа. Заява подається на бланку за підписом керівника, з обов'язковим зазначенням дати подання заяви та терміну дії. Перелік осіб, уповноважених на одержання пошти, визначається на підставі довіреності, оформленої в установленому порядку, завірена копія якої зберігається в об'єкті поштового зв'язку. У разі будь-яких змін юридична особа / фізична особа – підприємець зобов'язана повідомляти про це об'єкт поштового зв'язку місця обслуговування.

У разі, якщо вручення міжнародного поштового відправлення здійснюється особисто керівнику юридичної особи / фізичній особі – підприємцю, до згаданої в абзаці другому цього пункту Порядку заяви додається завірена належним чином копія витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – Витяг). При цьому, з дати видачі (оформлення) Витягу до передбачуваної дати подання заяви, строк не повинен перевищувати 30 днів.

8.12. Міжнародні поштові відправлення, адресовані юридичним особам / фізичним особам – підприємцям, можуть вручатися їх представникам, уповноваженим в установленому законодавством порядку на одержання пошти.

У разі коли під час надсилання реєстрованого міжнародного поштового відправлення юридичній особі / фізичній особі – підприємцю відправником поряд з юридичною особою / фізичною особою – підприємцем як адресат (одержувач) було зазначено фізичну особу, таке відправлення може бути видане відповідній особі.

8.13. Прості міжнародні поштові відправлення, адресовані фізичним особам за місцем роботи, перебування (гуртожитки, інтернати, дитячі будинки, готелі, оздоровчі та лікувальні заклади), доставляються адресатам (одержувачам) з використанням

абонентських поштових скриньок або вручаються адресатам (одержувачам) чи представникам зазначених юридичних осіб (закладів), уповноваженим на одержання відправлень в об'єкті поштового зв'язку, якщо інше не передбачено договором про надання послуг поштового зв'язку.

8.14. Реєстровані міжнародні поштові відправлення вручаються адресатам (одержувачам) за умови пред'явлення ними документа, що посвідчує особу (паспорта громадянина України, паспорта громадянина України для виїзду за кордон, документа, що замінює паспорт, посвідки на постійне чи тимчасове проживання на території України іноземного громадянина) або інших документів, що посвідчують особу згідно із законодавством (далі – документи, що посвідчують особу).

При врученні реєстрованих міжнародних поштових відправлень через операційне вікно об'єкта поштового зв'язку, ідентифікація адресата (одержувача) може здійснюватися через мобільний застосунок / мобільний додаток «Дія» / код в sms-повідомленні. У такому разі пред'явлення адресатом (одержувачем) документа, що посвідчує особу, не потребує.

8.15. Адресат (одержувач) може уповноважити іншу особу на одержання адресованого йому поштового відправлення за довіреністю, що посвідчується в установленому законодавством порядку, в тому числі нотаріально, посадовою особою організації, в якій довіритель працює, навчається, перебуває на стаціонарному лікуванні, або за місцем його проживання. Після пред'явлення оригіналу довіреності її копія залишається в об'єкті поштового зв'язку.

8.16. Міжнародні поштові відправлення, адресовані неповнолітнім або громадянам, визнаним в установленому порядку недієздатними, видаються їх законним представникам за умови пред'явлення ними документів, що посвідчують особу, а також документів, що посвідчують родинні зв'язки з адресатом (одержувачем), (свідоцтво про народження, свідоцтво про шлюб тощо), чи рішення органу опіки і піклування про призначення їх опікунами чи піклувальниками.

Реєстровані міжнародні поштові відправлення, адресовані неповнолітнім, які перебувають в інтернатах, дитячих будинках, оздоровчих та лікувальних закладах, вручаються представникам таких закладів, уповноваженим на одержання відправлень, у порядку, встановленому для юридичних осіб.

8.17. Адресат (одержувач), який внаслідок фізичних вад не може розписатися про одержання реєстрованого міжнародного поштового відправлення, має право з відома працівника поштового зв'язку скористатися допомогою іншої особи. У такому разі відповідно до встановленого порядку зазначаються дані пред'явлених документів, що посвідчують особу адресата (одержувача), та особу, яка розписалася за одержання відправлення.

8.18. Реєстровані міжнародні поштові відправлення з позначкою «A remettre en main propre» («Вручити особисто»), адресовані фізичним особам, підлягають врученню особисто адресатам (одержувачам) або особам, уповноваженим ними на це в установленому порядку.

Вручення поштових відправлень, зазначених у абзаці першому цього пункту Порядку, адресованих посадовим і службовим особам органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, або за місцем роботи фізичних осіб, здійснюється у порядку, визначеному у цих органах, підприємствах, установах, організаціях.

На бланку повідомлення про вручення поштового відправлення з позначкою «Вручити особисто» (бланк CN07) адресат (одержувач) розписується та зазначає прізвище та ініціали або ім'я та прізвище.

8.19. Прості та реєстровані міжнародні поштові відправлення, адресовані до запитання, вручаються тільки адресату (одержувачу) на підставі пред'явлення документів, що посвідчують особу згідно із законодавством.

При врученні реєстрованих міжнародних поштових відправлень через операційне вікно об'єкта поштового зв'язку, ідентифікація адресата (одержувача) може здійснюватися через мобільний застосунок / мобільний додаток «Дія» / код в sms-повідомленні. У такому разі пред'явлення адресатом (одержувачем) документа, що посвідчує особу, не потребує.

8.20. Під час видачі міжнародних відправлень з оголошеною цінністю, дрібних пакетів (у тому числі Prime, що повернені в Україну із-за кордону), посилок, мішків «М», відправлень «EMS» працівник поштового зв'язку перевіряє їх масу на вимогу адресата (одержувача). За бажанням адресата (одержувача) такі поштові відправлення можуть розкриватися в його присутності в об'єкті поштового зв'язку або під час доставки додому (на поштову адресу).

8.21. Міжнародне поштове відправлення з післяплатою або митними платежами вручається адресату (одержувачу) тільки після стягнення з нього суми післяплати або суми митних платежів.

8.22. Крім суми післяплати або суми митних платежів, з адресата (одержувача) міжнародного поштового відправлення також стягується плата за їх пересилання поштовим переказом.

Плата за пересилання суми післяплати поштовим переказом з адресата (одержувача) міжнародного поштового відправлення може не стягуватись, якщо це обумовлюється угодою про обмін поштовими відправленнями з післяплатою, укладеною між АТ «Укрпошта» та оператором поштового зв'язку іншої країни.

8.23. Перевірка за бажанням адресата (одержувача) вкладення міжнародного поштового відправлення з післяплатою або з митними платежами, перед тим, як його отримати, здійснюється до їх сплати.

8.24. Якщо адресат (одержувач) міжнародного поштового відправлення не згоден з сумою митних платежів, то відповідно до законодавства він може звернутися до митного органу із заявою про коригування (зняття або зниження) сум нарахованих митних платежів.

Для цього адресату (одержувачу) міжнародного відправлення необхідно:

заповнити заяву на перегляд митних платежів, зразок та шаблон для заповнення якої розміщені на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/dostavka-v-ukrainu>;

скановану заяву та додаткові матеріали до неї надіслати на електронну адресу customs@ukrposhta.ua та в темі вказати: «Заява на перегляд митних платежів»;

копію заяви надати в об'єкт поштового зв'язку, в якому знаходиться відправлення.

8.25. Заява про коригування (зняття або зниження) суми митних платежів, що згадується в п. 8.24 цього розділу Порядку, подається адресатом (одержувачем) до одержання ним міжнародного поштового відправлення.

До вирішення питання, поштове відправлення зберігається в об'єкті поштового зв'язку місця призначення встановленим порядком з урахуванням вимог Митного кодексу України. При врученні такого поштового відправлення адресату (одержувачу), з нього стягується плата за зберігання відповідно до встановлених АТ «Укрпошта» тарифів на інші послуги. Діючі тарифи на інші послуги опубліковані на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/kutochok-spozhyvacha>.

8.26. Видача реєстрованого міжнародного поштового відправлення здійснюється після ідентифікації адресата (одержувача) та проставлення ним підпису на повідомленні про надходження поштового відправлення / накладній, що формується при врученні, або іншій формі встановленого зразка. Адресат (одержувач) власноруч проставляє дату (окрім випадків, коли дата друкується автоматично при врученні поштового відправлення), зазначає своє прізвище та ініціали або ім'я та прізвище (у разі вручення відправлення з використанням повідомлення про надходження поштового відправлення) та проставляє підпис, чим підтверджує, що відправлення отримане з вірною вагою та цілісною упаковкою.

Якщо при врученні реєстрованого міжнародного поштового відправлення ідентифікація адресата (одержувача) здійснювалася через мобільний застосунок /

мобільний додаток «Дія» / код в sms-повідомленні, накладна не формується та вручення відправлення відбувається без проставлення підпису адресата (одержувача).

8.27. Адресат (одержувач) може відмовитися від одержання реєстрованого міжнародного поштового відправлення, про що на відправленні або повідомленні про надходження поштового відправлення робиться відповідна позначка, яка засвідчується його підписом. Підпис представника юридичної особи / фізичної особи – підприємця, уповноваженого на одержання пошти, скріплюється печаткою (за наявності) цієї юридичної особи / фізичної особи – підприємця (за умови використання).

Такі поштові відправлення не пізніше ніж протягом наступного робочого дня повертаються за зворотною адресою.

8.28. У разі, коли адресат (одержувач) відмовляється засвідчити своїм підписом факт відмови від одержання реєстрованого міжнародного поштового відправлення, таке відправлення зберігається об'єктом поштового зв'язку протягом визначеного в п. 9.1 розділу 9 цього Порядку строку, після закінчення якого – поштові відправлення повертаються за зворотною адресою.

8.29. Вручення міжнародних поштових відправлень може здійснюватися з використанням поштоматів, що розташовані за межами об'єктів поштового зв'язку, та поштоматів, що розташовані в об'єктах поштового зв'язку, а також в точках видачі.

Особливості вручення відправлень через поштомати та точки видачі визначені Регламентом надання послуг з пересилання відправлень, затвердженим відповідним наказом АТ «Укрпошта» (розміщено на сайті АТ «Укрпошта» за таким посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/kutochok-spozhyvacha>).

9. Строк зберігання в об'єктах поштового зв'язку, переадресування / досилання та повернення міжнародних поштових відправлень

9.1. У разі неможливості вручення адресатам (одержувачам), згідно з положеннями Актів ВПС міжнародні поштові відправлення зберігаються об'єктом поштового зв'язку місця призначення з дня їх надходження протягом одного місяця, відправлення «EMS» – чотирнадцяти календарних днів (у випадку повернення в Україну із-за кордону – протягом одного місяця).

9.2. Строк зберігання міжнародних поштових відправлень може бути окремо визначеним відповідною угодою / домовленістю, укладеною / досягнутою АТ «Укрпошта» з оператором поштового зв'язку іншої країни на конкретний вид відправлення.

9.3. Після закінчення встановленого строку зберігання реєстровані міжнародні поштові відправлення повертаються за зворотною адресою відправнику, крім випадків, коли відправником надано розпорядження «не повертати».

Реєстровані міжнародні поштові відправлення також можуть бути повернені відправнику за наданим ним розпорядженням про повернення, крім випадків коли: відправлення вже повернено відправнику; є розпорядження відправника / адресата (одержувача) про пересилання або доставку поштового відправлення за іншою адресою.

Повернення реєстрованих відправлень, від яких відмовився адресат (одержувач) або вручення яких неможливе, повинне здійснюватися негайно.

9.4. Невручені відправнику у разі повернення міжнародні поштові відправлення, невручені адресатам (одержувачам) відправлення вхідної в Україну міжнародної простої письмової кореспонденції, а також у випадках, коли відправником встановлено розпорядження «не повертати», зберігаються в об'єкті поштового зв'язку за місцем обслуговування відправника / адресата (одержувача) упродовж встановленого терміну зберігання.

Після закінчення встановленого строку зберігання, зазначені в абзаці першому цього пункту Порядку поштові відправлення вважаються такими, що невручені та направляються до визначеного об'єкта поштового зв'язку АТ «Укрпошта» для зберігання протягом шести місяців та подальшого знищення у порядку, визначеному законодавством.

9.5. Протягом зазначеного в п. 9.4 цього розділу Порядку шестимісячного строку відправник / адресат (одержувач) реєстрованого міжнародного поштового відправлення може звернутися до АТ «Укрпошта» щодо одержання такого поштового відправлення.

9.6. Реєстровані міжнародні поштові відправлення за розпорядженням адресата (одержувача) / відправника можуть бути доставлені на іншу адресу.

Переадресування реєстрованих міжнародних поштових відправлень здійснюється:

за розпорядженням (заявою) адресата (одержувача) / відправника, що подається ним у порядку, встановленому в АТ «Укрпошта»;

за розпорядженням (заявою) відправника, що надходить від іноземного призначеного оператора поштового зв'язку.

Переадресування реєстрованих міжнародних поштових відправлень не здійснюється у випадках, коли: є розпорядження відправника про повернення

поштового відправлення; поштове відправлення повернено відправнику; поштове відправлення було адресовано до точки видачі або поштомату.

10. Митний контроль та митне оформлення міжнародних поштових відправлень

10.1. Міжнародні поштові відправлення під час переміщення через митний кордон України пред'являються АТ «Укрпошта» митним органам для митного контролю.

10.2. Крім митного контролю, в залежності від вкладення, міжнародні поштові відправлення можуть підлягати санітарно-епідеміологічному, ветеринарно-санітарному, фітосанітарному контролю та контролю за переміщенням культурних цінностей.

10.3. Після завершення усіх видів контролю, передбачених законодавством для певних товарів та інших предметів, та отримання дозволу від посадових осіб митних і інших служб, міжнародні поштові відправлення направляються за призначенням.

10.4. Митні органи мають право вилучати в установленому законодавством порядку предмети, заборонені до пересилання у міжнародних поштових відправленнях або відправлені з порушеннями митного законодавства України.

10.5. АТ «Укрпошта» не відповідає за ненадання чи неналежне надання послуг поштового зв'язку внаслідок прийняття митними органами рішень щодо міжнародних поштових відправлень під час здійснення митного контролю.

10.6. Питання, які можуть виникати при проведенні митного контролю та митного оформлення міжнародних поштових відправлень (в т. ч. необхідність пред'явлення відправником додаткових документів, нарахування митних платежів) належать виключно до компетенції митних органів.

11. Відстеження реєстрованих міжнародних поштових відправлень

11.1. Реєстровані міжнародні поштові відправлення (рекомендовані відправлення письмової кореспонденції, відправлення з оголошеною цінністю, посилки, відправлення «EMS») можуть відстежуватися по шляху їх пересилання за допомогою відповідних онлайн-сервісів.

11.2. АТ «Укрпошта» надає можливість відстежувати пересилання на території України реєстрованих міжнародних поштових відправлень, які надходять з будь-якої країни або направляються до будь-якої країни.

11.3. Форма відстеження знаходиться на сайті АТ «Укрпошта» за посиланням: <https://track.ukrposhta.ua/tracking-UA.html>.

Для зручності передбачена функція відстеження до 30 поштових відправлень одночасно.

11.4. Також АТ «Укрпошта» надає можливість відстежувати повний шлях пересилання реєстрованих міжнародних поштових відправлень (як на території України, так і за її межами) виключно за країнами, перелік яких знаходиться за посиланням: https://www.ukrposhta.ua/doc/shipping-outside-ukraine/perelik_krain_vidstezhennia.pdf.

Відправлення «EMS» та дрібні пакети Prime відстежуються у всіх країнах, куди здійснюється пересилання.

12. Права, обов'язки та відповідальність користувачів послуг поштового зв'язку, відповідальність АТ «Укрпошта»

12.1. Користувачі послуг поштового зв'язку мають право на одержання міжнародних поштових відправлень на свою домашню, службову адресу, до запитання чи з використанням абонементних скриньок.

12.2. Міжнародні поштові відправлення для адресатів (одержувачів), які перебувають за межами населених пунктів, вручаються цим адресатам (одержувачам) у найближчому до них об'єкті поштового зв'язку.

12.3. Міжнародні поштові відправлення належать відправникам до моменту вручення адресатам (одержувачам), якщо вони не вилучені відповідно до Закону.

12.4. Користувачі послуг поштового зв'язку відповідно до Закону несуть відповідальність за збитки, завдані АТ «Укрпошта» або третім особам внаслідок вкладення до міжнародних поштових відправлень предметів, заборонених до пересилання, або неналежного упакування вкладення, що пересилається.

12.5. До вручення адресату (одержувачу) міжнародного поштового відправлення відправник має право здійснити розпорядження (подати заяву) про:

повернення поштового відправлення (згідно з Актами ВПС) *;

одержання інформації про вручення реєстрованого поштового відправлення *.

* У разі розпорядження (подання заяви), що стосується дрібних пакетів Prime, АТ «Укрпошта» не несе відповідальності за ненадання призначеним оператором поштового зв'язку країни одержувача відповіді на запит.

12.6. Відправник міжнародного поштового відправлення також має право:

забрати реєстроване поштове відправлення, якщо це поштове відправлення ще не відправлено за призначенням. У цьому разі відправнику повертається внесена ним плата за пересилання, крім вартості поштових марок та послуги за упакування;

відмовитися від одержання поверненого на його ім'я поштового відправлення, вкладення якого частково або повністю пошкоджене, з відшкодуванням його повної вартості *;

подати заяву про розшук відправленого ним реєстрованого поштового відправлення **.

* За втрату (пошкодження) дрібного пакету Prime за межами території України, АТ «Укрпошта» відповідальності не несе. Відшкодування відправнику здійснюється у випадках втрати (пошкодження) зазначеного відправлення під час пересилання по території України, в порядку, встановленому АТ «Укрпошта».

** У разі подання заяви, що стосується дрібних пакетів Prime, АТ «Укрпошта» не несе відповідальності за ненадання призначеним оператором поштового зв'язку країни одержувача відповіді на запит.

12.7. Адресат (одержувач) міжнародного поштового відправлення має право здійснити розпорядження (подати заяву) про пересилання або доставку адресованих йому поштових відправлень на іншу адресу (якщо АТ «Укрпошта» надає послуги із доставки поштових відправлень на визначену адресатом (одержувачем) іншу адресу).

12.8. Адресат (одержувач) міжнародного поштового відправлення також має право:

відмовитися від одержання поштового відправлення;

подати заяву на розшук відправленого йому реєстрованого поштового відправлення.

12.9. Відповідні заяви, які згадуються у п.п. 12.5 – 12.8 цього розділу Порядку, можна подати через онлайн-форму на сайті «Укрпошта» за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/rozshuk-mrpv>.

Заява не розглядається у разі, коли:

особа, яка подає заяву, не є ні відправником, ні адресатом (одержувачем), ні уповноваженою ними особою;

минув встановлений для прийняття заяв строк.

Про причини відмови у розгляді заяви користувача послуг поштового зв'язку надається обґрунтована відповідь у письмовій формі, якщо інша форма не визначена таким користувачем, та повертаються подані ним документи.

12.10. АТ «Укрпошта» за невиконання чи неналежне виконання послуг поштового зв'язку несе відповідальність перед користувачами послуг поштового зв'язку відповідно до положень Актів ВПС та згідно із Законом.

13. Подання рекламаций та строки їх розгляду. Порядок та суми відшкодування

13.1. У разі ненадання або неналежного надання послуг з пересилання реєстрованих міжнародних поштових відправлень відправник (адресат (одержувач)) має право протягом шести місяців, починаючи з наступного дня після подання відправлення для пересилання, звернутися до АТ «Укрпошта» * для наведення відповідної довідки або з вимогою про відшкодування завданих йому збитків (згідно із вимогами Актів ВПС) **.

* Відповідні заяви можна подати через онлайн-форму на сайті «Укрпошта» за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua/rozshuk-mrpv>.

** За втрату (пошкодження) дрібного пакету Prime за межами території України, АТ «Укрпошта» відповідальності не несе. Відшкодування відправнику здійснюється у випадках втрати (пошкодження) зазначеного відправлення під час пересилання по території України, в порядку, встановленому АТ «Укрпошта».

13.2. У відповідності до вимог Актів ВПС рекламація (запит) може розглядатися призначеним оператором поштового зв'язку країни призначення, якому було направлено цю рекламацію, протягом двох місяців від дня подання початкової рекламації, стосовно відправлень «EMS» – протягом місяця від дня подання рекламації.

13.3. За збитки, завдані внаслідок ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання реєстрованого міжнародного поштового відправлення, прийнятого для пересилання АТ «Укрпошта», відшкодування виплачується відправникові.

13.4. Відшкодування збитків, завданих внаслідок ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання реєстрованого міжнародного поштового відправлення, виплачується адресату (одержувачу) в Україні за умови, якщо відправник відмовився від своїх прав на його користь і повідомив про це у письмовому вигляді призначеного оператора поштового зв'язку країни подання.

Необхідність у цій відмові не потрібна у випадках, коли відправник та адресат (одержувач) є однією й тією ж особою. У випадку відмови від своїх прав відправник чи адресат (одержувач) у встановленому законодавством України порядку може дозволити третій особі одержати відшкодування.

13.5. Матеріальна відповідальність за збитки, завдані внаслідок ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання вихідних з України реєстрованих

міжнародних поштових відправлень, яку несе АТ «Укрпошта» перед користувачем послуг поштового зв'язку згідно з вимогами Актів ВПС, наведена у додатку 2 до цього Порядку.

Матеріальну відповідальність за збитки, завдані внаслідок ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання вхідних в Україну реєстрованих міжнародних поштових відправлень, АТ «Укрпошта» несе перед користувачем послуг поштового зв'язку згідно з вимогами Актів ВПС.

13.6. Відшкодування повинно бути виплачене відправнику (адресату (одержувачу)) не пізніше трьох місяців, починаючи від дня, наступного за днем подання рекламації.

13.7. Виплата відшкодування відправникам (адресатам (одержувачам)) в Україні проводиться в національній валюті України. Розмір суми відшкодування визначається із застосуванням курсу гривні до СПЗ (спеціальне право запозичення, що є умовною розрахунковою одиницею Міжнародного валютного фонду, яка застосовується країнами – членами Всесвітнього поштового союзу для визначення тарифу на поштові відправлення), що був встановлений Національним банком України і діяв в АТ «Укрпошта» на момент подання реєстрованого міжнародного поштового відправлення для пересилання.

13.8. При визначенні розміру відшкодування непрямі збитки, нереалізовані прибутки чи моральна шкода до уваги не беруться.

13.9. Якщо реєстроване міжнародне поштове відправлення виявлено після виплати відправнику (адресату (одержувачу)) належної суми відшкодування, поштове відправлення вручається відправнику (адресату (одержувачу)). При цьому відправник (адресат (одержувач)) повинен повернути виплачену йому суму відшкодування у відповідності до вимог законодавства України.

Порядок підготовлено департаментом міжнародних операцій, директор департаменту Юлія ПАВЛЕНКО

Додаток 1

до Порядку надання послуг з пересилання міжнародних поштових відправлень

Розміри і гранична маса, які з урахуванням вимог Актів ВПС повинні мати вихідні з України міжнародні поштові відправлення

Вид міжнародного поштового відправлення	Розмір в упаковці, мм	Гранична маса, кг
Поштова картка	максимальний: 120х235 мінімальний: 90х140	
Лист	максимальний: 600 в одному вимірі	2
Дрібний пакет (в т. ч. Prime *)	(причому сума довжини, ширини і товщини не перевищує 900), у випадку рулонів – 700 завдовжки, 150 – у діаметрі	2
Відправлення для сліпих	мінімальний: 100 в одному вимірі та не менше як 50 в іншому вимірі (будь-якої мінімальної товщини), у випадку рулонів – 100 завдовжки, 50 – у діаметрі примітка: допускається перевищення одного з розмірів до 1040, якщо вкладення не можна перегинати (карти, схеми тощо)	7
Посилка **	максимальний: будь-який вимір не перевищує 1050, сума довжини і найбільшого периметра (довжини кола) у будь-якому напрямку (крім довжини) не перевищує 2000 мінімальний: 90х140х50	30
Відправлення EMS ***	будь-який вимір не повинен перевищувати 1500, сума довжини і найбільшого периметра (довжини кола) у будь-якому напрямку (крім довжини) не повинна перевищувати 3000	30

* Для певних країн гранична маса дрібного пакета «Prime» може становити 5 кг.

** Посилки масою понад 20 кг приймаються тільки до країн, визначених у Керівництві.

*** Відправлення «EMS» можуть мати інші допустимі параметри щодо розміру та маси в залежності від умов країни призначення, які визначені в Керівництві.

Додаток 2
до Порядку надання послуг з пересилання
міжнародних поштових відправлень

Матеріальна відповідальність за збитки,
завдані внаслідок ненадання чи неналежного надання послуг з пересилання вихідних з України реєстрованих міжнародних
поштових відправлень, яку несе АТ «Укрпошта» перед користувачем послуг поштового зв'язку
згідно з вимогами Актів ВПС

№ з/п	Вид відшкодування	Розмір матеріальної відповідальності
1	2	3
1	За повну втрату (пошкодження) рекомендованого міжнародного поштового відправлення (поштової картки, листа, дрібного пакета (у тому числі Prime *), відправлення для сліпих)	30 СПЗ + вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення, за винятком рекомендованого збору
2	За часткову втрату (пошкодження) вкладення рекомендованого міжнародного поштового відправлення (листа, відправлення для сліпих)	За формулою: $V_{\text{ч}} = 30 \text{ СПЗ} \times M_{\text{вт}} / M_{\text{з}}$, де Vч - сума відшкодування за часткову втрату (пошкодження); Mвт - маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; Mз - маса вкладення на момент приймання відправлення для пересилання

№ з/п	Вид відшкодування	Розмір матеріальної відповідальності
1	2	3
3	За часткову втрату (пошкодження) вкладення рекомендованого дрібного пакета (у тому числі Prime *)	Вартість втраченої (пошкодженої) частини вкладення згідно із даними митної декларації CN22, а в разі відсутності цих документів чи їх неправильного заповнення сума відшкодування визначається за формулою: $V_{ч} = 30 \text{ СПЗ} \times M_{вт} / M_{з}$, де V _ч - сума відшкодування за часткову втрату (пошкодження); M _{вт} - маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; M _з - маса вкладення на момент приймання відправлення для пересилання
4	За повну втрату (пошкодження) міжнародної посилки з оголошеною цінністю	Сума оголошеної цінності + вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення, за винятком плати за оголошену цінність
5	За часткову втрату (пошкодження) вкладення міжнародної посилки з оголошеною цінністю	Вартість втраченої (пошкодженої) частини вкладення згідно із даним митної декларації CN23, а в разі відсутності цих документів чи їх неправильного заповнення сума відшкодування визначається за формулою: $V_{ч} = Ц \times M_{вт} / M_{з}$, де V _ч - сума відшкодування за часткову втрату (пошкодження); Ц - сума оголошеної цінності; M _{вт} - маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; M _з - маса вкладення на момент приймання відправлення для пересилання
6	За повну втрату (пошкодження) міжнародної посилки без оголошеної цінності	40 СПЗ за посилку та 4,50 СПЗ за кожний кілограм маси посилки та вартість послуг поштового зв'язку за пересилання посилки

№ з/п	Вид відшкодування	Розмір матеріальної відповідальності
1	2	3
7	За часткову втрату (пошкодження) вкладення міжнародної посилки без оголошеної цінності	За формулою: $V_{\text{ч}} = 40 \text{ СПЗ} \times M_{\text{вт}} / M_{\text{з}}$, де $V_{\text{ч}}$ - сума відшкодування за часткову втрату (пошкодження), грн; $M_{\text{вт}}$ - маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; $M_{\text{з}}$ - маса вкладення на момент приймання поштового відправлення для пересилання
8	За повну втрату (пошкодження) міжнародного відправлення «EMS»	<i>Для документів:</i> 20 СПЗ та вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення «EMS» <i>Для товару:</i> 75 СПЗ та вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення «EMS»

№ з/п	Вид відшкодування	Розмір матеріальної відповідальності
1	2	3
9	За часткову втрату (пошкодження) вкладення відправлення «EMS»	<i>Для документів:</i> Сума відшкодування визначається за формулою: $\mathbf{Вч = Вв \times Мвт / Мз}$, де Вч – сума відшкодування за часткову втрату (пошкодження) відправлення «EMS»; Вв - вартість вкладення, яка рівна 20 СПЗ; Мвт – маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; Мз – маса вкладення на момент приймання відправлення «EMS» до пересилання (відповідно до ярлика «EMS», митної декларації тощо), <i>Для товару:</i> Сума відшкодування визначається за формулою: $\mathbf{Вч = Вв \times Мвт / Мз}$, де Вч – сума відшкодування за часткову втрату (пошкодження) відправлення «EMS»; Вв - вартість вкладення, яка рівна 75 СПЗ; Мвт – маса втраченої (пошкодженої) частини вкладення; Мз – маса вкладення на момент приймання відправлення «EMS» до пересилання (відповідно до ярлика «EMS», митної декларації тощо)
10	За необґрунтоване повернення рекомендованого міжнародного поштового відправлення (поштової картки, листа, дрібного пакета (у тому числі Prime *), відправлення для сліпих), відправлення з оголошеною цінністю, причина недоставки якого не була повідомлена	Вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення у прямому напрямку
11	За необґрунтоване повернення міжнародної посилки, а також невиконання розпорядження, зробленого відправником на міжнародній посилці та на супровідній адресі (CN23) до неї	Вартість послуг поштового зв'язку за пересилання посилки у прямому і зворотному напрямках

№ з/п	Вид відшкодування	Розмір матеріальної відповідальності
1	2	3
12	За необґрунтоване повернення відправлення «EMS»	Вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення «EMS»
13	За повернення реєстрованого міжнародного поштового відправлення в межах території України за рішенням митної служби або за заявою відправника	Вартість послуг поштового зв'язку за пересилання за мінусом витрат на пересилання (логістику) територією України у розмірі частини тарифу на послуги з пересилання міжнародних відправлень, що застосовується до пересилання по території України (з ПДВ), який затверджений відповідним наказом АТ «Укрпошта»
* Відшкодування відправнику здійснюється у випадках втрати (пошкодження) дрібного пакета Prime під час пересилання по території України, в порядку, встановленому АТ «Укрпошта»		