

Додатковий сервіс **«Зворотна доставка документів»** передбачає можливість повернення документів (накладних про отримання, інвойсів, рахунків, фактур тощо), що супроводжують вкладення відправлень з метою підтвердження факту отримання вкладення в цілісності та схоронності і в кількості, що відповідає замовленій.

По тексту терміни і скорочення вживаються у такому значенні:

Особистий кабінет – веб-сервіс, розміщений на офіційному сайті АТ «Укрпошта» (www.ukrposhta.ua) та захищений паролем, на якому після реєстрації Користувача зберігається вся інформація про нього, необхідна під час оформлення відправлень;

ШКІ – штриховий кодовий ідентифікатор;

API (прикладний програмний інтерфейс) – набір функцій та інструментів, що надаються додатком чи операційною системою для використання у зовнішніх програмних продуктах.

Додатковий сервіс «Зворотна доставка документів» застосовується до відправлень «Укрпошта Експрес», «Укрпошта Стандарт» (посилки без оголошеної цінності масою понад 10 кг та посилки з оголошеною цінністю), «Укрпошта Документи» (далі – відправлення), послуги з пересилання яких оформлюється в Особистому кабінеті чи з використанням API та надаються згідно з умовами укладених двосторонніх договорів між АТ «Укрпошта» та юридичною особою або фізичною особою - підприємцем.

Для отримання додаткового сервісу «Зворотна доставка документів» відправник має здійснити такі дії:

- при оформленні послуги з пересилання відправлень в API/Особистому кабінеті додатково обрати додатковий сервіс «Зворотна доставка документів»;
- згідно цього Порядку належним чином оформити конверт зворотної доставки та вкласти до нього документи, які необхідно повернути після відповідного їх оформлення одержувачем;
- конверт зворотної доставки разом з документами вкласти у відправлення.

Відповідальність за належне оформлення конверта зворотної доставки та вкладення документів до нього несе відправник.

В API/Особистому кабінеті для відправлень з додатковим сервісом «Зворотна доставка документів» формується супровідна адреса на відправлення з відповідним ШКІ (далі – прямий ярлик) та адреса і ШКІ для конверта з вкладенням документів (зворотний ярлик). ШКІ зворотного ярлика відмінний від ШКІ прямого ярлика.

На супровідній адресі прямого ярлика в полі «додаткові послуги» зазначається «зворотна доставка», а у полі «огляд» автоматично проставляється відмітка «дозволено», за виключенням відправлення «Укрпошта Документи», для якого дана відмітка не передбачена.

На супровідній адресі зворотного ярлика в полі «додаткові послуги» зазначається «зворотна доставка для ШКІ», де ШКІ – це номер ШКІ, який зазначений на прямому ярлику.

Відправник повинен наклеїти прямий ярлик на відправлення, зворотний ярлик – на конверт зворотної доставки, який вкладається всередину відправлення.

Маса конверта з вкладеними документами не повинна перевищувати 250 гр., а найбільший розмір однієї з сторін конверта не повинен перевищувати 400 мм. Гранична маса і розміри відправлення «Укрпошта Документи» визначені у порядку надання цієї послуги.

До плати за пересилання відправлення додається плата за додатковий сервіс «Зворотна доставка документів» згідно з діючими тарифами.

Повернення конверта зворотної доставки з вкладенням документів здійснюється у ті ж строки та за тією ж технологією, які передбачені для послуги з пересилання відправлень «Укрпошта Експрес», «Укрпошта Стандарт» або «Укрпошта Документи», та були застосовані для пересилання відправлення з додатковим сервісом «Зворотна доставка документів».

При врученні відправлення з додатковим сервісом «Зворотна доставка документів» працівник поштового зв'язку попереджає одержувача про обов'язкове розкриття відправлення, а також необхідність заповнення документів, які повертаються відправнику. Одержувач власноручно повинен у документах, що підлягають поверненню, проставити в призначеному для цього місці своє прізвище і підпис, зазначити дату тощо. За правильність оформлення документів, які повинні бути повернуті відправнику, несе відповідальність одержувач.

Огляд відправлення здійснюється у відповідності до вимог Порядку огляду відправлень під час їх вручення користувачу, затвердженого відповідним наказом АТ «Укрпошта».

Вручення відправлень з додатковим сервісом «Зворотна доставка документів» може здійснюватися кур'єром у разі замовлення послуги «Кур'єрська доставка».

Якщо під час вручення відправлення конверт зворотної доставки з вкладенням документів відсутній або такий конверт не має вкладень, або одержувач не надає документи для зворотної доставки, то відправлення вручається одержувачу із оформленням акту ф.51 про відсутність конверта з вкладенням документів.

Якщо упаковка прямого та зворотного відправлення не пошкоджені, за пошкодження документів, вкладених відправником/одержувачем у конверт зворотної доставки, АТ «Укрпошта» відповідальності не несе.

У разі, якщо одержувач відмовляється від отримання відправлення, він зазначає про це на повідомленні ф.22/накладній. Відправлення повертається відправнику у встановленому порядку.