

Затверджено наказом АТ «Укрпошта»  
Від \_\_\_\_\_ р. № \_\_\_\_\_  
Набрання чинності «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ р.

**Публічна пропозиція (оферта) АТ «УКРПОШТА» на укладання договору  
про послугу з видачі готівкових гривень та/або поповнення платіжних  
карток.**



АТ Укрпошта  
Наказ з основної діяльності №10210 від 20.12.2024  
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200  
Дата підписання 20.12.2024 16:29:48

<b>ЗМІСТ</b>		<b>Стор.</b>
<b>1</b>	<b>ПРЕАМБУЛА</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>АКЦЕПТ ПУБЛІЧНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ, УКЛАДАННЯ ТА СТРОК ДОГОВОРУ</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ТА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ ТА ЦІНА</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГИ</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН</b>	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ</b>	<b>11</b>
<b>11</b>	<b>РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ ТОВАРИСТВА</b>	<b>11</b>



АТ Укрпошта  
Наказ з основної діяльності №10210 від 20.12.2024  
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200  
Дата підписання 20.12.2024 16:29:48

## 1. ПРЕАМБУЛА

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРПОШТА», місцезнаходження: Україна, 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, буд. 22, ідентифікаційний код ЄДРПОУ 21560045, 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) необмеженому колу фізичних осіб (окрім громадян Російської Федерації, які не мають законних підстав для проживання в Україні – на час дії мораторію згідно з законодавством України по відношенню до таких осіб), які мають намір скористатися Послугою, на укладання договору про послугу з видачі готівкових гривень та поповнення платіжних карток (надалі – **Публічна пропозиція або Оферта**) на однакових для всіх умовах, що викладені в Публічній пропозиції.

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

Публічна пропозиція доступна для завантаження Користувачем на власний персональний комп'ютер, телефон, планшетний пристрій, для друку, також Користувач може звернутися до уповноваженої особи Товариства у Відділенні за ознайомленням з умовами Публічної пропозиції на паперовому носії або отриманням Публічної пропозиції на електронну пошту (надалі – E-mail) Користувача за адресою, зазначеною ним у E-mail: ukrposhta@ukrposhta.ua.

Публічна пропозиція не передбачає визначення індивідуальних умов при укладенні Договору.

Акцептована Користувачем Публічна пропозиція разом з Тарифами, що розміщені на Сайті Товариства є разовим договором про надання послуги з видачі готівкових гривень та/або поповнення платіжних карток (надалі – Договір), в залежності від Платіжної операції, яка акцептована. Зміни в Договір Товариством не вносяться.

Сторонами Договору є Користувач та Товариство.

Датою укладення Договору є дата акцепту Публічної пропозиції.

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

## 2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

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

**Автентифікація** – процедура, що дає змогу Товариству установити та підтвердити особу Користувача та/або належність Користувачу ЕПЗ, наявність у нього підстав для використання конкретного ЕПЗ, у тому числі шляхом перевірки індивідуальної облікової інформації Користувача.

**Авторизація** – процедура отримання дозволу на проведення операції з використанням ЕПЗ.

**Відділення** – пункт надання фінансових послуг Товариства, облаштований комп'ютерним обладнанням із відповідним програмним забезпеченням, який дає змогу сформувати ПІ та надати Послугу, перелік яких наведено за наступними посиланнями:



АТ Укрпошта  
Наказ з основної діяльності №10210 від 20.12.2024  
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200  
Дата підписання 20.12.2024 16:29:48

<https://offices.ukrposhta.ua/> (за виключенням тимчасово окупованих Російською Федерацією територій України та тимчасово непідконтрольних територій України).

**Електронний платіжний засіб (надалі – ЕПЗ)** – платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання Платіжної операції.

**Квитанція РРО** – розрахунковий документ, встановленої форми та змісту (касовий чек, тощо), що підтверджує факт виконання/супроводження Платіжної операції та отримання Товариством Комісії від Платника за надану Послугу, з зазначенням часу здійснення розрахунків та виконання зобов'язань Товариством.

**Квитанція платіжного терміналу** – документ, що формується Товариством із використанням Платіжного пристрою за результатами Платіжної операції.

**Код авторизації** – комбінація цифр, літер або літер і цифр, яка формується і надається Емітентом ЕПЗ або юридичною особою, що діє за його дорученням, для проведення Авторизації.

**Комісія** – конкретний розмір плати, який підлягає сплаті Користувачем за надану Послугу, в гривнях, розрахований за величиною або формулою визначеною в Тарифах, який відображається на Платіжному пристрої або озвучується уповноваженою особою Товариства до моменту виконання Платіжної операції.

**Користувач** – 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.

**Негайно** – найкоротший можливий строк, але не пізніше наступного Операційного дня, визначений правилами ПС, у який мають виконуватися (відбуватися) відповідні дії з моменту настання підстави для їх виконання;

**Операційний день** – день, протягом якого Товариство здійснює свою діяльність, необхідну для виконання Платіжних операцій.

**Операційний час** – частина операційного дня Відділень, протягом якої приймаються Платіжні інструкції. Тривалість операційного часу за Послугою зазначено за посиланням: <https://offices.ukrposhta.ua/>.

**Отримувач** – фізична особа, якій видається готівка національної валюти з його власного рахунку.

**ПІН-код** – персональний ідентифікаційний номер, який зазвичай складається з 4 цифр і є конфіденційним кодом, який використовується для ідентифікації держателя ЕПЗ під час здійснення транзакцій з ним.

**Платіжний пристрій** – платіжний термінал, який дає змогу Користувачеві здійснити операції з ініціювання Платіжних операцій. Платіжний пристрій може бути доукомплектовано додатковим пристроєм – ПІН-падом – виносна клавіатура для зчитування ЕПЗ/введення номеру ЕПЗ та/або введення ПІН-коду.

**Платіжні системи (надалі – ПС)** – міжнародні карткові платіжні системи Visa та/або Mastercard та НПС «ПРОСТІР», учасником яких є Товариство, та в межах яких надається Послуга.

**Платіжна інструкція (надалі – ПІ)** – розпорядження Користувача Товариству, надане шляхом використання ЕПЗ або його реквізитів щодо виконання Платіжної операції, надане Товариству у Відділенні.

**Платіжна операція** – видача готівки національної валюти Користувачу з його власного рахунку через касу Відділення та/або приймання готівки від Користувача в касі Відділення для зарахування на рахунки.

**Платник** – фізична особа, від якої Товариство приймає готівку в касі Відділення для зарахування на рахунки.



АТ Укрпошта  
Наказ з основної діяльності №10210 від 20.12.2024  
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200  
Дата підписання 20.12.2024 16:29:48

**Послуга** – передбачена законодавством діяльність Товариства з виконання та/або супроводження Платіжної операції.

**Рахунок** – поточний банківський/платіжний рахунок, відкритий в банку або іншому надавачі платіжних послуг, доступ до якого надає ЕПЗ, що використовується при наданні Послуги.

**Реєстратор розрахункових операцій (надалі – РРО)** – пристрій або програмно-технічний комплекс, в якому реалізовані фіскальні функції і який призначений для реєстрації розрахункових операцій при продажу товарів (наданні послуг), операцій з торгівлі валютними цінностями в готівковій формі та/або реєстрації кількості проданих товарів (наданих послуг), операцій з видачі готівкових коштів держателям електронних платіжних засобів та з приймання готівки для виконання платіжних операцій.

**Сайт Товариства** – офіційна інтернет-сторінка Товариства за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua>, на якій розміщуються Публічна пропозиція в усіх редакціях, Тарифи, та інформація про Послугу.

**Тарифи** – цінова політика, яка визначається та затверджується наказом Товариства на певну дату, є невід’ємною частиною Договору та містить загальну плату (ціну) на послуги, які надаються Товариством, включно з Послугою. Всі редакції Тарифів на Послугу опубліковані на Сайті Товариства за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/Vydacha-hotivkovykh-hryven-ta-popovnennia-platizhnykh-kartok-cherez-POS-terminaly>.

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 виконання ним конклюдентних дій таких як:

- при отриманні готівкових гривень – введення ПІН-коду на Платіжному пристрої або його додатковому пристрої – ПІН-паді;
- при поповненні платіжних карток – використання ЕПЗ або номеру платіжної картки для ініціювання даної операції на ПІН-паді Платіжного пристрою.

3.2. Договір вважається укладеним з дня акцепту та діє до моменту видачі Користувачу Квитанції РРО, яка підтверджує повне виконання Сторонами зобов’язань за Договором, зокрема, з боку Товариства – виконання Платіжної операції, з боку Користувача – сплата Комісії Товариству та при виконанні поповнення платіжної картки – внесення в касу Товариства суми поповнення в готівковій формі.

3.3. Акцептуючи Договір Користувач беззастережно підтверджує:

- ознайомлення з повним текстом Публічної пропозиції, Тарифів, наявних лімітів на Послугу;
- ознайомлення з інформацією про характеристики та умови надання Послуги, яка розміщена за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua/Vydacha-hotivkovykh-hryven-ta-popovnennia-platizhnykh-kartok-cherez-POS-terminaly>;
- зміст Публічної пропозиції, Тарифів є зрозумілим та погодженим з його боку;
- його відповідність колу осіб, яким адресована Публічна пропозиція;
- відсутність підстав, які унеможливають надання Послуги згідно з умовами Договору;
- згоду на надання Послуги у відповідності до вимог правил ПС;
- надання згоди на обробку його персональних даних Товариством та особами, залученими ним для надання Послуги, з метою виконання Договору та інформування Користувача про результати надання Послуги, протягом дії Договору та 5 (п’ять) років після припинення його дії;



АТ Укрпошта  
Наказ з основної діяльності №10210 від 20.12.2024  
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200  
Дата підписання 20.12.2024 16:29:48

- його ознайомлення з умовами «Політики загальних засад обробки персональних даних у ПАТ «Укрпошта», що затверджене Товариством та розміщене на Сайті Товариства та погоджується з умовами зазначеного Положення;
- 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, зазначеної в статті 30 Закону України «Про платіжні послуги» шляхом її визначення в умовах Публічної пропозиції або розміщення такої інформації на Сайті Товариства;
- його поінформованість про зобов'язання Товариства, як суб'єкта первинного фінансового моніторингу забезпечувати обробку персональних даних для цілей виконання останнім вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;
- що він, або Отримувач не є громадянином Російської Федерації, який не має законних підстав для проживання в Україні (дане підтвердження вимагається на час дії мораторію на виконання зобов'язань на користь зазначених осіб згідно з чинним законодавством).

#### **4. ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ТА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГИ**

##### **4.1. Види можливих платіжних операції в межах Послуги:**

- видача готівки у національній валюті Користувачу з його власного рахунку, до якого емітовано ЕПЗ через касу Відділення (Видача готівки);
- приймання готівки у національній валюті від Користувача в касі Відділення для зарахування на рахунок, до якого емітовано ЕПЗ (Поповнення картки).

##### **4.2. Види ПС, учасником яких є Товариство та в межах якої надається Послуга:**

- Visa;
- Mastercard;
- НПС «ПРОСТІР».

##### **4.3. Вид ЕПЗ, який використовується при наданні Послуги:**

- при Видачі готівки – ЕПЗ будь-яких емітентів, що є учасниками ПС;
- при Поповненні картки – ЕПЗ емітентів-резидентів України, які є учасниками ПС.

##### **4.4. Валюта готівкових коштів Послуги:**

- Поповнення картки та Видача готівки здійснюється у національній валюті.

##### **4.5. Валюта ЕПЗ (валюта рахунку):**

- при Видачі готівки – будь-яка;
- при Поповненні картки – національна валюта гривня.

##### **4.6. Строк надання Послуги:**

- Негайно.

##### **4.7. Способи надання Послуги:**

4.7.1. На касі у Відділенні, з використанням ЕПЗ або номеру платіжної картки виконуються в наступному порядку:

###### **4.7.1.1. При Видачі готівки:**

- Користувач прикладає для зчитування ЕПЗ або вводить номер ЕПЗ на додатковому пристрої Платіжного пристрою – ПІН-паді для ініціювання Платіжної операції використовуючи Платіжний пристрій і таким чином відсилається запит на Авторизацію;
- Користувач під час Авторизації повинен ввести ПІН-код на Платіжному пристрої або ПІН-паді, після введення якого Платіжна інструкція вважається поданою Товариству,



а виконання Платіжної операції схваленим Користувачем. Дата та час введення ПІН-коду є датою та часом отримання та прийняття до виконання ПІ;

– Після отримання коду авторизації, уповноважена особа Товариства передає Користувачеві два примірники Квитанцій платіжного пристрою, надрукованих Платіжним пристроєм;

– Користувач перевіряє правильність інформації, зазначеної в Квитанції платіжного пристрою, підписує її та повертає обидва примірники уповноваженій особі Товариства, що свідчить про підтвердження виконання ПІ. Час та дата, зазначені в Квитанції платіжного пристрою, є часом та датою виконання ПІ;

– Уповноважена особа Товариства надає Користувачу готівкові кошти та один з примірників Квитанції платіжного пристрою разом з Квитанцією РРО.

#### 4.7.1.2. При Поповненні картки:

– Користувач прикладає для зчитування ЕПЗ або вводить номер платіжної картки на додатковому пристрої Платіжного пристрою – ПІН-паді, тим самим формуючи ПІ для ініціювання зазначеної платіжної операції використовуючи платіжний пристрій, після чого подається запит на Авторизацію;

– Після отримання Коду авторизації, уповноважена особа Товариства передає Користувачеві два примірники Квитанцій платіжного пристрою, надрукованих Платіжним пристроєм;

– Користувач перевіряє правильність інформації, зазначеної в Квитанціях платіжного пристрою підписує та повертає один примірник уповноваженій особі;

– Уповноважена особа Товариства надає Квитанцію РРО, що свідчить про підтвердження виконання ПІ. Час та дата, зазначені в Квитанції РРО, є часом та датою виконання ПІ.

#### 4.8. Канали надання Послуги:

– Відділення.

#### 4.9. Форма розрахунків за Послугу:

– готівкова форма.

#### 4.10. Ліміти за Послугою та інші обмеження:

– за одну операцію з Видачі готівки - від 50 до 30 000 гривень;

– за одну операцію з Поповнення картки - від 10 до 29 999 гривень, з урахуванням комісії.

#### 4.11. Тарифи:

– тарифи на Послугу наведені на Сайті Товариства за наступним посиланням:

<https://www.ukrposhta.ua/ua/Vydacha-hotivkovykh-hryven-ta-popovnennia-platizhnykh-kartok-cherez-POS-terminaly>

Умови для надання Послуги:

– Громадянам РФ, під час дії мораторію визначеного в постанові Кабінету Міністрів України, Послуга не надається.

– Надати уповноваженій особі Товариства документи та/або відомості/інформацію, необхідну для виконання вимог законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) 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.

#### 4.12. Підстави для відмови в прийнятті ПІ:

4.12.1. Уповноважена особа Товариства вправі відмовити у прийнятті наданої Користувачем ПІ на виконання Платіжної інструкції у наступних випадках:

– відмови від прикладення Користувачем ЕПЗ, або не введення номеру платіжної картки;

– відмова від введення ПІН-коду на ПІН-паді Платіжного пристрою;



АТ Укрпошта  
Наказ з основної діяльності №10210 від 20.12.2024  
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200  
Дата підписання 20.12.2024 16:29:48

- у випадках, передбачених законодавством з питань фінансового моніторингу;
- відмовою Користувача від сплати Комісії за Послугу;
- не відповідності Користувача статусу осіб, яким адресована Публічна пропозиція;
- платіжна картка має наявні пошкодження або ознаки підроблення.

#### **4.13. Підтвердження надання Послуги:**

– Послуга вважається наданою в момент виконання всіх зобов'язань Сторін, що підтверджується виданими Товариством Квитанції платіжного пристрою та Квитанції РРО.

#### **4.14. Порядок взаємодії з Користувачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій:**

4.14.1. У разі здійснення неналежної, помилкової Платіжної операції, Користувач звертається до Емітенту ЕПЗ з відповідною заявою в порядку до умов укладеного з Емітентом ЕПЗ договору. Товариство не несе відповідальності за здійснення зазначених операцій.

4.14.2. Неакцептована операція при використанні ЕПЗ або введенні номеру ЕПЗ на Платіжному пристрої, ПІН-паді є неможливою, бо такі дії є згодою Користувача на проведення Платіжної операції.

4.14.3. У випадку не отримання з технічних причин грошових коштів за операцією з Видачі готівки або не надходження грошових коштів на рахунок до якого емітовано ЕПЗ після виконання Товариством операції з Поповнення картки, Користувач звертається до Емітенту ЕПЗ з відповідною заявою/скаргою в порядку згідно з умовами укладеного з Емітентом ЕПЗ договору та одночасно інформує Товариство про факт таких подій на адресу електронної пошти Товариства, з описом всіх обставин, прикладанням Квитанцій РРО та платіжного пристрою та зазначенням контактних даних для зв'язку. Якщо за результатами розгляду поданої заяви/скарги Емітент ЕПЗ надасть відповідь про наявність вини Товариства, то Користувач письмово повідомляє про це Товариство. Товариство за результатами проведеного розслідування повідомляє Користувача про прийняте рішення не пізніше 14 днів з наведенням обґрунтування. У разі прийняття Товариством рішення про виплату Користувачу грошових коштів недоотриманих в наслідок неналежного виконання Платіжної операції, Користувачу повідомляється порядок їх отримання.

#### **4.15. Момент безвідкличності Послуги в Товаристві:**

– використання ЕПЗ або введення номеру платіжної картки та його підтвердження шляхом натискання відповідної кнопки ПІН-паду.

## **5. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ ТА ЦІНА**

5.1. Товариство зобов'язується виконати надану Користувачем ПІ на ініціацію Платіжної операції, на умовах, визначених Договором, а Користувач зобов'язується оплатити Послугу.

5.2. Ціна Договору дорівнює сумі Комісії, отриманої Товариством за рахунок наданої Послуги.

## **6. УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГИ**

6.1. Товариство при наданні Послуги здійснює свою діяльність відповідно до чинного законодавства України, в тому числі, але не обмежуючись, Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Закон України «Про захист прав споживачів», нормативно-правових актів Національного банку України, правил ПС, та внутрішніми нормативними документами Товариства.

6.2. Технологічний, операційний та інформаційний супровід Послуги забезпечується Товариством, технологічним оператором, залученим Товариством та ПС.



АТ Укрпошта  
Наказ з основної діяльності №10210 від 20.12.2024  
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200  
Дата підписання 20.12.2024 16:29:48



6.3. Надання Послуги здійснюється Товариством у встановленому цим Договором порядку з урахування положень правил ПС та за наступних умов:

- В Товаристві наявна технічна можливість для надання конкретної Послуги;
- Відсутні підстави для відмови у прийнятті ПС;
- Користувачем надано належним чином оформлену ПС;
- Користувачем Акцептовано умови Публічної пропозиції;
- Сума Послуги не перевищує встановлені Товариством ліміти.

## 7. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

### 7.1. Товариство має право:

7.1.1. Вимагати від Користувача неухильного дотримання умов Публічної пропозиції та оплати Комісії при наданні Послуги.

7.1.2. Відмовити Користувачу в наданні Послуги на підставах, установлених Публічною пропозицією та/або законодавством України.

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

7.1.4. Передавати правоохоронним органам та/або ПС та/або учасникам ПС 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.

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

7.1.6. Відхилити Платіжну операцію в разі відсутності даних про та/або Отримувача та/або недостатності/некоректності інформації, якою повинна супроводжуватися Платіжна операція у випадках, передбачених статтею 14 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

7.1.7. Зупинити здійснення підозрілої, ризикової Платіжної операції, відмовити від її проведення, а також застосувати інші застережні заходи, передбачені внутрішніми документами Товариства.

### 7.2. Товариство зобов'язується:

7.2.1. Надати Послугу Користувачу належним чином та в строки встановлені Публічною пропозицією та у відповідності до вимог чинного законодавства.

7.2.2. Розміщувати Публічну пропозицію, Тарифи на Сайті Товариства, всі редакції за хронологією.

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

7.2.4. Надати Користувачу інформацію відповідно до ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги» шляхом її викладення в умовах Публічної пропозиції або розміщення на Сайті Товариства.

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

7.2.6. 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.



### 7.3. Користувач має право:

7.3.1. Направити Товариству претензію/скаргу щодо якості наданої Послуги у строк не пізніше ніж 30 (тридцять) календарних днів з дати надання Послуги із зазначенням всієї інформації, необхідної Товариству для дослідження предмету претензії та наданням копій Квитанції платіжного пристрою та Квитанції РРО шляхом їх направлення до Товариства за поштовою адресою: вул. Хрещатик, 22, м. Київ, 01001 або їх сканованих копій на E-mail Товариства. Телефон контактного центру Товариства: 0 800 300 545 безкоштовно по Україні зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України. E-mail Товариства для отримання претензій/скарг від Користувача є [ukrposhta@ukrposhta.ua](mailto:ukrposhta@ukrposhta.ua).

7.3.2. Звернутись до Емітента ЕПЗ у випадках, передбачених Договором.

7.3.3. Отримати Послугу на умовах Договору.

7.3.4. 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: [ukrposhta@ukrposhta.ua](mailto:ukrposhta@ukrposhta.ua).

7.3.5. Запросити у Товариства Публічну пропозицію, Тарифи для ознайомлення на паперовому носії у уповноваженої особи Товариства у Відділенні.

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

7.3.7. Захист прав споживача.

### 7.4. Користувач зобов'язується:

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

7.4.2. При ініціюванні Послуги дотримуватись вимог чинного законодавства України та умов цього Договору.

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

7.4.4. Зберігати Квитанцію платіжного пристрою та Квитанцію РРО за наданою Послугою до моменту зарахування суми платіжної операції на рахунок Користувача або видачі суми Платіжної операції отримувачу в готівковій формі.

7.4.5. Ознайомлюватися з інструкціями/інформацією, що містяться на Сайті Товариства та чітко їх виконувати.

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

7.4.7. Надати для здійснення Платіжної операції достовірні дані.

7.4.8. 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.

## 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1. Сторони несуть відповідальність відповідно до вимог чинного законодавства України.

8.2. Користувач має право на відшкодування в судовому порядку шкоди, заподіяної Товариством внаслідок виконання Платіжної операції з порушенням установлених строків.



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №10210 від 20.12.2024

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200

Дата підписання 20.12.2024 16:29:48

8.3. Товариство не несе відповідальність при наданні Послуги за дії інших учасників ПС, Технологічних операторів, які їх обслуговують, внаслідок яких Платнику або Отримувачу нанесено збитки.

## 9. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

9.2. Скарги та/або претензії Користувача, що можуть виникнути в рамках дії цього Договору та оформлені в письмовій формі, будуть розглянуті Товариством за умови наявності підстав для цього згідно з умовами Договору, у позасудовому порядку.

9.3. Товариством також 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.

9.4. 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.

## 10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. 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, 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 Сайті Товариства.

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

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

10.4. 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.

## 11. 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](mailto:ukrposhta@ukrposhta.ua)

Сайт Товариства: <https://www.ukrposhta.ua/ua>

Генеральний директор

Ігор Смілянський



АТ Укрпошта

Наказ з основної діяльності №10210 від 20.12.2024

Підписувач Смілянський Ігор Юхимович

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200

Дата підписання 20.12.2024 16:29:48



АТ Укрпошта  
Наказ з основної діяльності №10210 від 20.12.2024  
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович  
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B8132400F474B200  
Дата підписання 20.12.2024 16:29:48