

Керівництво користувача

Особистий кабінет «Міжнародні відправлення»



Версія 0.0.19
від 05.01.2026

Зміст

Особистий кабінет «Міжнародні відправлення»	1
Зміни в роботі «Особистого кабінету»	3
Оформлення відправлень «МІЖНАРОДНІ ВІДПРАВЛЕННЯ» через Особистий кабінет на сайті https://ok.ukrposhta.ua	4
I. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ	4
II. РЕЄСТРАЦІЯ ВІДПРАВНИКА В ОСОБИСТОМУ КАБІНЕТІ	4
Заповнення реєстраційної форми	4
Редагування даних профілю користувача	6
Персональний код PostID від Укрпошти	8
III. Реєстрація відправлень в Особистому кабінеті	9
Вхід в Особистий кабінет	9
Створення нового списку відправлень (нового реєстру)	10
Створення нового відправлення	10
Зразки оформлених супровідних документів:	19
IV. Оплата карткою онлайн	24
V. Онлайн-рекламація	27

Зміни в роботі «Особистого кабінету»

Шановні користувачі зверніть увагу на зміни, що вступили в силу у 2024 році, а саме:

- 1) «Код ТНЗЕД» обов'язковим для заповнення. Для поля «Код ТНЗЕД» допустимо вводити лише цифри (мінімум 6, максимум 10 символів), якщо вводити інші символи (букви, розділові знаки, пробіли), то видаватиме помилку. Якщо ввести неіснуючий код ТН ЗЕД, то Особистий кабінет буде видавати помилку.
- 2) 05.08.2024 додано новий тип оплати для рекомендованих листів – електронною маркою. Для того, щоб скористатися даною послугою потрібно створити новий список: «Рекомендований лист (електронні марки)» та в ньому створювати листи. Після створення обов'язково потрібно сплатити за пересилання. Ознайомитися з Порядком використання електронної марки під час оплати послуг поштового зв'язку з пересилання реєстрованих листів без оголошеної цінності (рекомендованих) можете на сторінці оплати після створення листа.

Зверніть увагу:

- 1) Оплата відправлення «Лист рекомендований» здійснюється тільки марками, тому приймання на відділенні може тривати довше.
Щоб пришвидшити прийом, рекомендуємо обирати «Рекомендований лист (електронні марки)». Важливо: на такий вид відправлення буде застосовано ПДВ 20% на частку тарифу по території України.
- 2) Оформити відправлення можна лише якщо створено список. Для зручності список можна називати датою відправки. Якщо на відділенні здавати одне відправлення зі списку, то на чеку буде відображатися трек-номер. Якщо здаєте декілька відправлень з одного списку, то на чеку буде відображатися загальна вартість за пересилання та трек-номера вказані не будуть, тому потрібно роздрукувати форму 103 в двох екземплярах, щоб оператор відділення на копії клієнта поставив штамп про прийом даних відправлень (на формі 103 відображається трек- номер, дані клієнтів, суми за пересилання).
- 3) Міжнародні поштові відправлення приймаються тільки за роздрукованими супровідними документами, тому що на відділенні немає можливості друкувати документи та ШКІ (крім дрібних пакетів/дрібних пакетів PRIME – якщо на відділенні є термопринтер, то оператор зможе надрукувати термоетикетку).
- 4) Прохання не створювати в одному списку більше 100 відправлень, так як створення в одному списку понад 100 відправлень призведе до неможливості завантаження даного списку.

Оформлення відправлень «МІЖНАРОДНІ ВІДПРАВЛЕННЯ» через Особистий кабінет на сайті <https://ok.ukrposhta.ua>

Зміст

- I. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ
- II. РЕЄСТРАЦІЯ ВІДПРАВНИКА В ОСОБИСТОМУ КАБІНЕТІ
- III. РЕЄСТРАЦІЯ ВІДПРАВЛЕНЬ В ОСОБИСТОМУ КАБІНЕТІ ВХІД В ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ

I. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

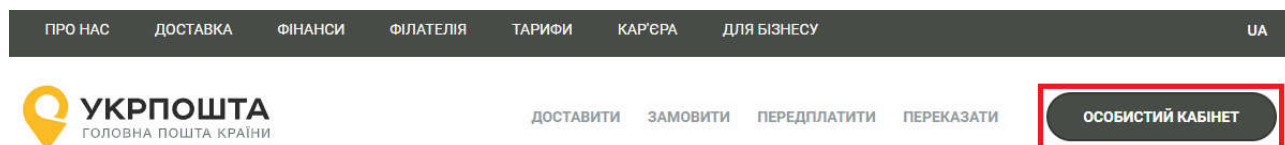
«Особистий кабінет МІЖНАРОДНІ ВІДПРАВЛЕННЯ», далі «Особистий кабінет» призначений для дистанційного самостійного оформлення відправлень для МІЖНАРОДНОЇ ДОСТАВКИ, а саме за його допомогою можна створити такі операції:

- Розрахувати тариф в залежності від країни доставки, способу перевезення та ваги відправлення з урахування актуального курсу валют Національного банку України; Сформувати супровідні документи (адресні ярлики та поштові митні декларації) для листів/ дрібних пакетів/ дрібних пакетів PRIME/ посилок/ EMS з унікальним штрих-кодним ідентифікатором (трекінг-номер, за яким можна буде відстежувати місцезнаходження відправлення);
- Сформувати реєстр згрупованих відправлень (списків форми 103);
- Отримати знижку за он-лайн оформлення на «посилки» та «EMS»;
- Відслідковувати статуси відправлень.

Для роботи з Особистим кабінетом використовується комп'ютер (ноутбук), підключений до інтернету. Для друку супровідних документів використовується принтер з можливістю друкувати документи формату A4.

II. РЕЄСТРАЦІЯ ВІДПРАВНИКА В ОСОБИСТОМУ КАБІНЕТІ

Для реєстрації в Особистому кабінеті перейдіть на головну сторінку УКРПОШТА <https://ok.ukrposhta.ua/>, а далі натисніть на посилання «Особистий кабінет»



Заповнення реєстраційної форми

Далі у вікні з'явиться форма **Реєстрація** для введення реєстраційних даних. Заповніть поля реєстраційної форми та натисніть кнопку **Відправити**. Якщо всі поля заповнені коректно, система Укрпошти збереже Ваші дані, які будуть використовуватись для автозаповнення при створенні супровідних адрес для відправлень, тому вводьте коректні дані відразу.

Реєстрація

E-mail: *

E-mail

Пароль: *

Пароль

Повторіть пароль: *

Повторіть пароль

☐

Установіть відмітку, якщо Ви – юридична особа, ФОП або самозайнята особа

Прізвище: *

UA Прізвище

Ім'я: *

UA Ім'я

По-батькові: *

UA По-батькові

Ім'я Прізвище: *

EN Ім'я Прізвище (ENG)

Телефон: *

Оператор ▼ Телефон

Зверніть Увагу, під ФОП у деяких формах мається на увазі платник податку, який є фізичною особою - підприємцем або фізичною особою, що провадить незалежну професійну діяльність.

Юридична особа:

☒

Установіть відмітку, якщо Ви – юридична особа, ФОП або самозайнята особа

ФОП/ самозайнята особа

Юридична особа

Назва компанії: *

UA

Назва компанії

EN

Назва компанії (ENG)

IBAN:

IBAN

Банк:

Банк

ІПН: *

ІПН

Прізвище:

UA

Прізвище

Ім'я:

UA

Ім'я

По-батькові:

UA

По-батькові

Телефон: *

+38

Телефон

Поштовий індекс: *

Поштовий індекс

Знайти індекс

Область:

Область

Район:

Район

Населений пункт:

Населений пункт

Різниця в тому, що для «ФОП» необхідно буде вказати ІПН, а для «Юридична особа» - ЄДРПОУ. Підтвердження реєстрації по електронній пошті.

Якщо Ви отримали IBAN, то можете його ввести у відповідне поле профілю.

Редагування даних профілю користувача

У профілі користувача можна редагувати дані користувача та додавати Адреси, які можна використовувати для відправлень.

При внесенні в Адресі Індекс, система автоматично заповнить частину даних. Дані адреси будуть використовуватися для формування супровідних документів при оформленні відправлень – поля адреси Відправника.

При натисненні на «Додати адресу» Ви зможете, створити адреси для відправлень по Україні (вноситься інформація тільки на кирилиці) та для міжнародних відправлень (вноситься інформація тільки латиною):

Основна адреса: 01001, Kyiv reg., Kyiv (city) dist., Kyiv, str. Khreshatyk 22, apt.

Додаткові адреси:

- 🏠 01001, Київ обл., Київ (місто) р-н., Київ, вул. Хрещатик 22, кв. 22 ☒ ☐
- 📍 08293, Kyivska reg., Bucha dist., Bucha, str. Tarasivska 2, apt. ☒ ☐
- 📍 01001, Kyiv reg., Kyiv (city) dist., Kyiv, str. Khreshatyk 22, apt. ☒ ☐

[Додати адресу](#)

Нова адреса

Для відправлень: ☒ В межах України ☐ Міжнародних

Поштовий індекс: * [Знайти індекс](#)

Область:

Район:

Населений пункт:

Вулиця: *

Будинок: *

Квартира:

[Зберегти](#)

Одна з Адрес буде основною, яка буде автоматично встановлюватись при створенні відправлення:

Основна адреса: 01001, Kyiv reg., Kyiv (city) dist., Kyiv, str. Khreshatyk 22, apt.

Додаткові адреси:

- 🏠 01001, Київ обл., Київ (місто) р-н., Київ, вул. Хрещатик 22, кв. 22 ☒ ☐
- 📍 08293, Kyivska reg., Bucha dist., Bucha, str. Tarasivska 2, apt. ☒ ☐
- 📍 01001, Kyiv reg., Kyiv (city) dist., Kyiv, str. Khreshatyk 22, apt. ☒ ☐

[Додати адресу](#)

Одну з адрес потрібно встановити як основну натиснувши на кнопку . Також можна видалити Адресу яка не потрібна натиснувши . Адресу, яка була вказана в створених відправленнях, видалити не буде можливості.

При створенні відправлень буде відображатися Адреса, яка вибрана за замовчуванням, разом з тим можна вибрати і іншу введену раніше адресу з переліку:

Створити відправлення

Шановний клієнте, якщо у Вас не відображаються адреси для вибору у випадяючому списку, необхідно:

- Зайти в «Профіль користувача»;
- Натиснути кнопку «Додати адресу»;
- Заповнити форму що з'явилась, коректно обрати тип відправлень які ви плануєте робити (в межах України чи міжнародні). Зберегти адресу;
- Повернутися до створення відправлення.

Відправник:
Test
Адреса:
01001, Kyiv reg., Kyiv (city) dist., Kyiv, str. Khreshatyk, 22 ▼

Зверніть Увагу: якщо по замовчуванню вибрана адреса для «міжнародних відправлень», то для відправлень по Україні вона відображатись не буде, і потрібно адресу вибрати зі списку самостійно, або змінити основну через «Профіль Користувача». Це працює і навпаки, якщо обрана адреса для відправлень по Україні, то для міжнародних відправлень, адресу потрібно обирати самостійно.

Також, за потреби, можна змінити пароль.

Для збереження даних натисніть кнопку Оновити профіль.

Персональний код PostID від Укрпошти

Клієнти, які підписали договір з Укрпоштою для роботи в особистому кабінеті можуть використовувати персональний код PostID. Для того, щоб ввести PostID, перейдіть за посиланням ввести PostID. В діалоговому вікні введіть PostID у форматі A123456789XYZ

Увага! Код PostID можна ввести для зареєстрованого користувача лише один раз.
Не передавайте код PostID стороннім особам!
У випадку виникнення питань, звертайтеся до контакт-центру: 0 800 300 545 / ukrposhta@ukrposhta.ua

Введіть свій PostID

POSTID



Або отримайте новий PostID

Отримати

III. Реєстрація відправлень в Особистому кабінеті

Вхід в Особистий кабінет

Для входу натисніть на посилання **Особистий кабінет** у верхній частині сайту

[ПРО НАС](#) [ДОСТАВКА](#) [ФІНАНСИ](#) [ФІЛАТЕЛІЯ](#) [ТАРИФИ](#) [КАР'ЄРА](#) [ДЛЯ БІЗНЕСУ](#)

UA

[ДОСТАВИТИ](#) [ЗАМОВИТИ](#) [ПЕРЕДПЛАТИТИ](#) [ПЕРЕКАЗАТИ](#)**ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ**

або перейдіть за прямим посиланням <https://ok.ukrposhta.ua/>.

Якщо Ви зареєстрований користувач введіть Ваші дані «Логін або E-mail» та натисніть «Зайти»

Особистий кабінет

Профіль користувача

Програма лояльності



Укрпошта Експрес



Укрпошта Стандарт



Вантажі



NEW

Укрпошта Документи



Лист



Міжнародні відправлен...



Авторизація

E-mail: *

E-mail

Пароль: *

Пароль

Зайти

Реєстрація

Забули пароль?



Google



Facebook

Якщо Ви новий користувач, натисніть «Реєстрація» та заповніть реєстраційні дані. **Зверніть Увагу!** Якщо Ви будете оформляти відправлення як **Юридична особа**, Вам необхідно встановити відмітку навпроти «Юридична особа», інакше профіль буде створено як для Фізичної особи. Змінити тип профілю після реєстрації вже не можливо.

Після успішного входу відкриється початкова [сторінка](#), на якій Ви зможете ознайомитись зі змінами в роботі «Особистого кабінету» та/або важливими змінами в Укрпошті

Особистий кабінет

Профіль користувача

Програма лояльності

Укрпошта Експрес

Укрпошта Стандарт

Вантажі

Укрпошта Експрес

Укрпошта Стандарт

Укрпошта Документи

Лист

Міжнародні відправлення

Новини Укрпошти

В особистому кабінеті додано послугу із зарахування переказів післяплати на карткові рахунки фізичних осіб (післяплата на картку)

В особистому кабінеті додано послугу: "Оплата послуг за пересилання поштових відправлень банківською картою"

Створення нового списку відправлень (нового реєстру)

Для початку оформлення відправлень перейдіть за посиланням **МІЖНАРОДНІ ВІДПРАВЛЕННЯ**, а потім створіть новий реєстр (список згрупованих відправлень), натиснувши кнопку **Додати**, далі ввести назву для «Списку відправлень». Для того, щоб створити список спочатку оберіть вид відправлення, яким плануєте відправити відправлення (надалі в цьому списку можна буде створити тільки одного типу відправлення (наприклад, тільки «дрібні пакети»):

Відображати останні 20 (145/145)

Додати

2607 Рекомендований

Вид відправлення

Вид відправлення

Лист рекомендований

Дрібний пакет рекомендований

Дрібний пакет Prime

Посилка

EMS

Рекомендований лист (електронні марки)

Відправлення

Створити відправлення

Створення нового відправлення

У «Списку відправлень» вибираємо створений список для оформлення відправлення натисніть кнопку **Створити відправлення**

Списки відправлень

Додати

12.08.2019 (Дрібний п

Відправлення

Створити відправлення

Зверніть увагу! Не створюйте в одному «Списку відправлень» більше 100 відправлень, так як створення в одному списку понад 100 відправлень призведе до неможливості завантаження даного списку

Для створення нового відправлення заповніть дані Одержувача, параметри відправлення (вагу, що робити у випадку, якщо неможливо вручити відправлення і т.д.) та натисніть кнопку **Створити**

Дані про відправника

Контактні дані про відправника підтягнуться з профілю клієнта (важливо зазначати правильні дані відразу в Профілі користувача). При створенні відправлень буде відображатися Адреса, яка вибрана за замовчуванням, разом з тим можна вибрати і іншу введену раніше адресу з переліку.

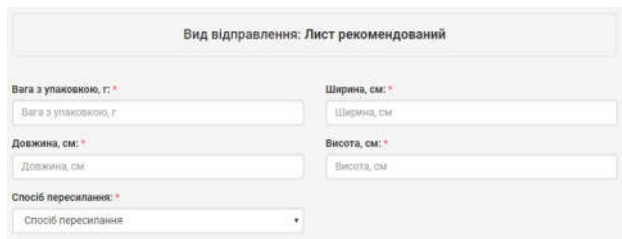
Дані про отримувача

Наразі всі дані в Особистому кабінеті потрібно заповнювати латиницею для оперативного та коректного оброблення відправлення. Якщо дані про відправника, отримувача або про відправлення будуть вказані на кирилиці, то система не збереже відправлення.

- **Одержувач**
 - Країна (на бланках буде дублюватися на укр/анг мова) – обов'язково для заповнення;
 - ПІБ (для фізичної особи) – обов'язково для заповнення;
 - Назва організації (для юридичної особи) – обов'язково для заповнення;
 - Мобільний номер телефону – не обов'язково для заповнення.
- **Адреса Одержувача**
 - Регіон/Штат – не обов'язково для заповнення
 - Населений пункт – обов'язково для заповнення
 - Індекс – обов'язково для заповнення (за виключенням окремих країн, в яких не послуговуються системою поштових індексів)
 - Адреса – обов'язково для заповнення
- **Дані про відправлення**

ОСОБЛИВОСТІ ЗАПОВНЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ ДЛЯ ВИДУ ВІДПРАВЛЕННЯ «ЛИСТ»

Лист - поштове відправлення у вигляді поштового конверта з вкладенням письмового повідомлення або документа. В Особистому кабінеті відправлення «Лист» можливе тільки категорії «Рекомендоване» (тобто реєстроване відправлення без оцінки вкладення з присвоєнням трекінг-номера для відслідковування).



Вид відправлення: Лист рекомендований

Вага з упаковкою, г: *
 Вага з упаковкою, г

Ширина, см: *
 Ширина, см

Довжина, см: *
 Довжина, см

Висота, см: *
 Висота, см

Спосіб пересилання: *
 Спосіб пересилання

Вага:

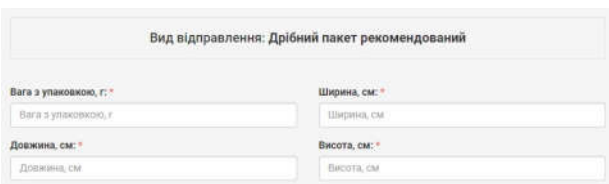
- максимальна допустима - до 2000 г (до 2 кг). Вага вводиться в одиницях виміру - грамах.

Довжина/Ширина/Висота:

- сума довжини, ширини і товщини не повинна перевищувати 90 см, а найбільший вимір – 60 см. Розміри вводяться в одиницях виміру – см.

ОСОБЛИВОСТІ ЗАПОВНЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ ДЛЯ ВИДУ ВІДПРАВЛЕННЯ «ДРІБНИЙ ПАКЕТ»

Дрібний пакет – міжнародне рекомендоване поштове відправлення із зразками товарів, дрібними предметами подарункового та іншого характеру. Відправлення «Дрібний пакет» можливе тільки категорії «Рекомендоване» (тобто реєстроване відправлення без оцінки вкладення з присвоєнням трекінг-номера для відслідковування).



Вид відправлення: Дрібний пакет рекомендований

Вага з упаковкою, г: *
 Вага з упаковкою, г

Ширина, см: *
 Ширина, см

Довжина, см: *
 Довжина, см

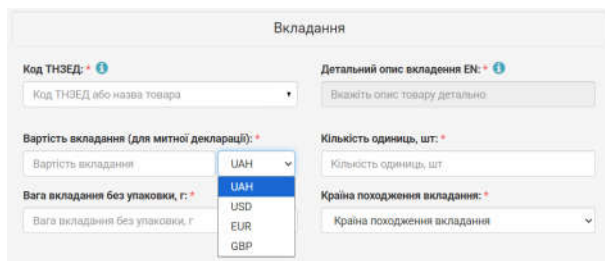
Висота, см: *
 Висота, см

Вага:

- максимальна допустима - до 2000 г (до 2 кг). Вага вводиться в одиницях виміру - грамах.

Довжина/Ширина/Висота:

Будь-яка сторона – не перевищує 60 см, а сума усіх вимірів – не перевищує 90 см.



Вкладення

Код ТНЗЕД: *
 Код ТНЗЕД або назва товару

Детальний опис вкладки ЕН: *
 Вкажіть опис товару детально

Вартість вкладки (для митної декларації): *
 Вартість вкладки

Кількість одиниць, шт: *
 Кількість одиниць, шт

Вага вкладки без упаковки, г: *
 Вага вкладки без упаковки, г

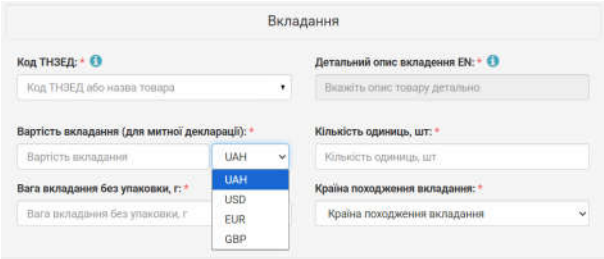
Крайна походження вкладки: *
 Країна походження вкладки

Валюта: *
 UAH, USD, EUR, GBP

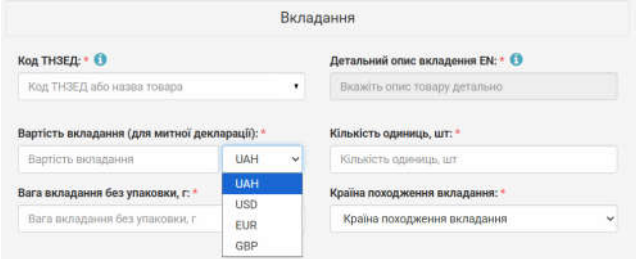
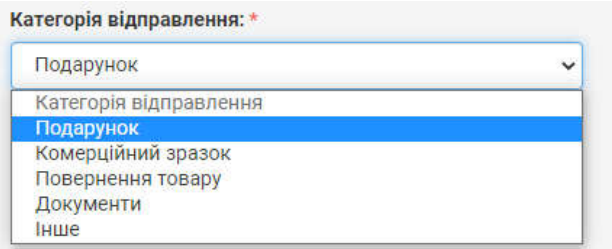
- Код ТНЗЕД:** ідентифікаційний код товару згідно Української класифікації товарів зовнішньоекономічної діяльності, Гармонізованої системи опису та кодування товарів або Комбінованої номенклатури Європейського Союзу.
- Детальний опис вкладки:** Назва того, що пересилається, наприклад «books», «shirt», тощо. При внесенні Коду ТНЗЕД опис підтягується автоматично. Його ви можете доповнити/адаптувати під своє вкладення (кількість символів обмежена).
- Вартість вкладки:** реальна вартість вкладки, що відправляється (необхідна тільки для процедур митного контролю), **не впливає на кінцеву вартість доставки і не впливає на суму компенсації при втраті відправлення.**
- Валюта вартості вкладки:** клієнт має можливість обрати валюту вказаної вартості (UAH, USD, EUR, GBP), але за

	замовченням стоїть – UAH. • Кількість одиниць: кількість одиниць вкладень. • Країна походження вкладки: країна, в якій було вироблено, чи комплектовано товар, який пересилається. • Максимальна кількість опису вкладень: 4, але за необхідності клієнт може об'єднувати вкладення за спільними характеристиками (наприклад, sweets (cookies, chocolate, candy)).
Категорія відправлення: * Категорія відправлення ▼ Категорія відправлення Подарунок Продаж товарів Комерційний зразок Документи Інше	Категорія відправлень (просимо вибрати з запропонованого списку; інформація необхідна для митних цілей). • Подарунок • Продаж товарів • Комерційний зразок • Документи • Інше
Інформація для митниць країн ЄС: Інформація для митниць країн ЄС	Інформація для митниць країн ЄС: • у це поле можливо внести додаткові дані, необхідні для митної обробки, наприклад IOSS-код маркетплейсу, на якому було продано товар
ОСОБЛИВОСТІ ЗАПОВНЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ ДЛЯ ВИДУ ВІДПРАВЛЕННЯ «ДРІБНИЙ ПАКЕТ PRIME»	
<i>Дрібний пакет PRIME</i> – вихідне з України поштове відправлення із зразками товарів, дрібними предметами подарункового та іншого характеру, що пересилається в рамках співпраці АТ «Укрпошта» з Міжнародною поштовою корпорацією та/або угод, укладених з іноземними призначеними операторами. Пересилається реєстровим порядком, доставляється адресно, не потребує підпису отримувача.	
Вид відправлення: Дрібний пакет Прайм Вага з упаковкою, г: * Вага з упаковкою, г Ширина, см: * Ширина, см Довжина, см: * Довжина, см Висота, см: * Висота, см	Вага: • максимальна допустима - до 2000 г (до 2 кг). Вага вводиться в одиницях виміру - грамах. Довжина/Ширина/Висота: Будь-яка сторона – не перевищує 60 см, а сума усіх вимірів – не перевищує 90 см.
Вкладання Код ТНЗЕД: * Код ТНЗЕД або назва товару ▼ Детальний опис вкладки ЕН: * Вкажіть опис товару детально Вартість вкладки (для митної декларації): * Вартість вкладки UAH ▼ Кількість одиниць, шт: * Кількість одиниць, шт Вага вкладки без упаковки, г: * UAH USD EUR GBP Країна походження вкладки: * Країна походження вкладки ▼	• Код ТНЗЕД: ідентифікаційний код товару згідно Української класифікації товарів зовнішньоекономічної діяльності, Гармонізованої системи опису та кодування товарів або Комбінованої номенклатури Європейського Союзу. • Детальний опис вкладки: Назва того, що пересилається, наприклад «books», «shirt», тощо. При внесенні Коду ТНЗЕД опис підтягується автоматично. Його можна доповнити/адаптувати під своє вкладення (кількість символів обмежена). • Вартість вкладки: реальна вартість вкладки, що відправляється (необ-

	хідна тільки для процедур митного контролю), не впливає на кінцеву вартість доставки і не впливає на суму компенсації при втраті відправлення. • Валюта вартості вкладення: клієнт має можливість обрати валюту вказаної вартості (UAH, USD, EUR, GBP), але за замовченням стоїть – UAH. • Країна походження вкладення: країна, в якій було вироблено, чи комплектовано товар, який пересилається. • Максимальна кількість опису вкладень: 4, але за необхідності клієнт може об'єднувати вкладення за спільними характеристиками (наприклад, sweets (cookies, chocolate, candy).
Категорія відправлення: * Категорія відправлення ▼ Категорія відправлення Подарунок Продаж товарів Комерційний зразок Документи Інше	Категорія відправлень (просимо вибрати з запропонованого списку; інформація необхідна для митних цілей). • Подарунок • Продаж товарів • Комерційний зразок • Документи • Інше
Інформація для митниць країн ЄС: Інформація для митниць країн ЄС	Інформація для митниць країн ЄС: • у це поле можливо внести додаткові дані, необхідні для митної обробки, наприклад IOSS-код маркетплейсу, на якому було продано товар
ОСОБЛИВОСТІ ЗАПОВНЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ ДЛЯ ВИДУ ВІДПРАВЛЕННЯ «ПОСИЛКА»	
Посилка – поштове відправлення з предметами культурно-побутового та іншого призначення, не забороненими законодавством до пересилання. Перевірити інформацію щодо переліку заборонених товарів можливо за посиланням: https://www.ukrposhta.ua/ua/zaboroneni-predmety	
Вид відправлення: Посилка Відправлення: Без оголошеної цінності З оголошеною цінністю Вага з упаковкою, г: * Вага, г Ширина, см: * Ширина, см Довжина, см: * Довжина, см Висота, см: * Висота, см	Вага: • Максимально допустима: 30кг в залежності від умов приймання Поштовим оператором країни одержувача. Довжина/Ширина/Висота: • будь-який вимір не повинен перевищувати 105 см. Сума довжини і найбільшого периметра (довжина кола) у будь-якому напрямку (крім довжини) не повинна перевищувати 200 см. Оголошена цінність вкладення: • реальна вартість вкладення, що відправляється. Впливає на кінцеву вартість відправлення та розмір відшкодування в разі втрати відправлення.

	Компенсація втрати посилки «без оголошеної цінності» становить: 40 СПЗ³ + 4,5 СПЗ³ за кожний кг маси посилки + вартість послуг поштового зв'язку за пересилання посилки (СПЗ- спеціальне право запозичення, курс встановлюється НБУ. 1 СПЗ – приблизно 56 грн.) Компенсація втрати посилки «з оголошеною цінністю» становить: сума оголошеної цінності + вартість послуг поштового зв'язку за пересилання відправлення, за винятком плати за оголошену цінність
	Код ТНЗЕД: ідентифікаційний код товару згідно Української класифікації товарів зовнішньоекономічної діяльності, Гармонізованої системи опису та кодування товарів або Комбінованої номенклатури Європейського Союзу. Детальний опис вкладки: Назва того, що пересилається, наприклад «books», «shirt», тощо. При внесенні Коду ТНЗЕД опис підтягується автоматично. Його можна доповнити/адаптувати під своє вкладення (кількість символів обмежена). Кількість одиниць: кількість одиниць вкладень. Вартість вкладки: реальна вартість вкладки, що відправляється (необхідна тільки для процедур митного контролю), не впливає на кінцеву вартість відправлення і не впливає на суму компенсації при втраті відправлення. Валюта вартості вкладки: клієнт має можливість обрати валюту вказаної вартості (UAH, USD, EUR, GBP), але за замовчуванням стоїть – UAH. Вага: реальна вага вкладки, одиниця виміру: грами, не має перевищувати 30 000 грам. Країна походження вкладки: країна, в якій було вироблено, чи комплектовано товар, який пересилається. - Максимальна кількість опису вкладень: 4, але за необхідності клієнт може об'єднувати вкладки за спільними характеристиками (наприклад, sweets (cookies, chocolate, candy).
Категорія відправлення: * Категорія відправлення Категорія відправлення Подарунок Продаж товарів Комерційний зразок Документи Інше	Категорія відправлень (просимо вибрати з запропонованого списку; інформація необхідна для митних цілей): - Подарунок - Продаж товарів - Комерційний зразок - Документи - Інше

	За наявності заповнюється інформація щодо номеру (для відправників - юридичних осіб) • ліцензії, • сертифікату • рахунку відправлення
У разі невручення: ☐ Повернути відправнику після ☐ Повернути відразу відправнику ☐ Обробляти як за відмовою	Інструкція, що робити поштовому оператору країни призначення у випадку, якщо неможливо вручити посылку: • Повернути відправнику після _ днів - у разі неможливості або після невдалих спроб доставки згідно регламенту роботи країни призначення відправлення буде повернено відправнику після зберігання зазначеної кількості днів). • Повернути відразу відправнику - у разі неможливості або після невдалих спроб доставки згідно регламенту роботи країни призначення відправлення буде повернено відправнику без зберігання. • Обробляти як за відмовою - у разі неможливості або після невдалих спроб доставки відправлення НЕ буде повернено в країну відправлення
Інформація для митниць країн ЄС: Інформація для митниць країн ЄС	Інформація для митниць країн ЄС: • у це поле можливо внести додаткові дані, необхідні для митної обробки, наприклад IOSS-код маркетплейсу, на якому було продано товар.
ОСОБЛИВОСТІ ЗАПОВНЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ ДЛЯ ВИДУ ВІДПРАВЛЕННЯ «EMS»	
<i>EMS</i> – міжнародне поштове відправлення з вкладенням документів та/або товарів, що приймається, перевозиться і доставляється найшвидшим способом. Перевірити інформацію щодо переліку заборонених товарів можливо за посиланням: https://www.ukrposhta.ua/ua/zaboroneni-predmety	
Вид відправлення: EMS Вага з упаковкою, г: * Вага, г Довжина, см: * Довжина, см Категорія відправлення: * Категорія відправлення Документи Товари	Вага: • Максимально допустима: для відправлення EMS з вкладенням документів становить 1 кг, для відправлення EMS з товарним вкладенням – 30кг (в залежності від умов приймання Поштовим оператором країни одержувача). Довжина/Ширина/Висота: • будь-який вимір не повинен перевищувати 150 см. Сума довжини і найбільшого периметра (довжина кола) у будь-якому напрямку (крім довжини) не повинна перевищувати 300 см.

	Важливо: є певні країни, які мають обмеження і дозволяють пересилати менші розміри. Категорія відправлення: • 3 документами • 3 товарним вкладенням
	• Код ТНЗЕД: ідентифікаційний код товару згідно Української класифікації товарів зовнішньоекономічної діяльності, Гармонізованої системи опису та кодування товарів або Комбінованої номенклатури Європейського Союзу. • Детальний опис вкладки: Назва того, що пересилається, наприклад «books», «shirt», тощо. При внесенні Коду ТНЗЕД опис підтягується автоматично. Його можна доповнити/адаптувати під своє вкладення (кількість символів обмежена). • Кількість одиниць: кількість одиниць вкладень. • Вартість вкладки: реальна вартість вкладки, що відправляється (необхідна тільки для процедур митного контролю), не впливає на кінцеву вартість відправлення і не впливає на суму компенсації при втраті відправлення. • Валюта вартості вкладки: клієнт має можливість обрати валюту вказаної вартості (UAH, USD, EUR, GBP), але за замовчуванням стоїть – UAH. • Вага: реальна вага вкладки, одиниця виміру: грами, не має перевищувати 30 000 грам. • Країна походження вкладки: країна, в якій було вироблено, чи комплектовано товар, який пересилається. • Максимальна кількість опису вкладень: 5, але за необхідності клієнт може об'єднувати вкладки за спільними характеристиками (наприклад, sweets (cookies, chocolate, candy)).
	Категорія відправлень (просимо вибрати з запропонованого списку; інформація необхідна для митних цілей): • Подарунок • Комерційний зразок • Повернення товару • Документи • Інше За наявності заповнюється інформація щодо номеру (для відправників - юридичних осіб) • ліцензії,

	• сертифікату • рахунку відправлення
Інформація для митниць країн ЄС: Інформація для митниць країн ЄС	Інформація для митниць країн ЄС: • у це поле можливо внести додаткові дані, необхідні для митної обробки, наприклад IOSS-код маркетплейсу, на якому було продано товар

Якщо всі поля заповнені вірно, то система Укрпошти зареєструє нове відправлення, присвоїть унікальний номер відправлення та включить його до вибраного списку-реєстру відправлень.

Список відправлень						
№	Відправлення	Дата створення	Статус відправлення	ПІБ одержувача	Телефон одержувача	Адреса одержувача
1	RG066282488UA	12.01.2022 09:58:45	Створене	Anna Faris	+33014700180 5	Франція, 75003, Paris, 5 place de la Republique
Принтер (A5) Принтер (A6) Термопринтер 100*100мм Сформувати Ф.103 CSV						

При натисканні кнопки «Детальніше» список-реєстр розкривається. В лівому боковому меню розміщені функціональні кнопки з виконання наступних функцій:

- Редагувати (для редагування чи оновлення даних про відправлення);
- Видалити (щоб видалити інформацію про дане відправлення);
- Друкувати (щоб роздрукувати супровідні документи на окреме відправлення);
- Перенести в іншу групу;
- Дублювати.

Відправлення № CQ063320902UA ×

Дата створення	29.07.2024 17:08:08
Статус відправлення	Створене
ПІБ одержувача	Smoli Nataliia
Телефон одержувача	+49111222333
Адреса одержувача	Німеччина, 12107, Berlin, KortlingstraBe 000
Вид відправлення	Посилка
Спосіб пересилання	Пріоритетний
Особливі відмітки	
Вага (г)	1200
Загальна сума з ПДВ (грн)	422.32грн.



В рамках функції «друк» автоматично формуються необхідні супровідні документи для кожної категорії відправлення:

Лист рекомендований: адресний ярлик - 1 екземпляр.

Дрібний пакет рекомендований: супровідний бланк - 1 екземпляр.

Дрібний пакет PRIME: супровідний бланк - 1 екземпляр.

Посилка: CN23 (3 екземпляри) + адресний ярлик (1 екземпляр)

EMS: CN23 (3 екземпляри) + адресний ярлик (1 екземпляр)

Виберіть формат адресного ярлика: ×

Принтер (A5) Принтер (A6) Термопринтер 100*100мм

Зразки оформлених супровідних документів:

- Супровідний бланк для «Дрібний пакет»



Par avion Petit Paquet

R RG 066 282 488 UA

T.P. _____

0.3 kg

Maca / poids



SEND FROM:

Taisila Chernytska
+380637341360
Khreshchatyk 12
Kyiv
Kyiv
01001
УКРАЇНА Ukraine

SEND TO:

Anna Faris
+330147001805
5 place de la Republique
Paris
75003
France ФРАНЦІЯ

eBay IOSS IM2760000472 VAT Paid

CUSTOMS DECLARATION МИТНА ДЕКЛАРАЦІЯ		May be opened officially Може бути розкрито в службовому порядку		CN 22
Designated operator UKRPOSHTA / Призначений оператор УКРПОШТА				
☐ Gift / Подарунок	☐ Commercial sample / Комерційний зразок			
☐ Documents / Документи	☐ Returned goods / Повернення товарів			
☒ Sale of goods / Продаж товарів	☐ Mixed content / Змішаний вміст			
Quantity and detailed description of contents Кількість і детальний опис вкладки	Net weight (in kg) Чиста вага (в кг)	Value and currency Вартість та валюта	HS tariff number Код ТНЗЕД	Country of origin Країна походження
1 silk blouse	0.2	20 EUR	620610	Ukraine
Total weight (in kg) / Загальна вага (в кг) 0.3 kg		Total value / Загальна вартість 20 EUR		



УКРПОШТА
ГОЛОВНА ПОШТА КРАЇНИ

Я, що нижче підписався (прізвище та адреса вказані на відправленні), підтверджую, що зазначені в даній митній декларації
відомості є достовірними, і в цьому відправленні немає ніяких небезпечних або заборонених законодавством або
поштовою чи митною регламентацією предметів.

Date and sender's signature / Дата і підпис відправника

- Супровідний бланк для «дрібний пакет PRIME»

T.P. _____

LK 060 000 365 UA

0.05 kg

Maca / poids



SEND FROM:

FOP Vasileva Anastasia Ivanovna
+380681112233
street 11
Kyiv
Kyiv
01001
УКРАЇНА Ukraine

SEND TO:

Van Geertan
+61362305689
Canberra Avenue, 88
Canberra
109028
Australia АВСТРАЛІЯ



CUSTOMS DECLARATION		May be opened officially		CN 22
Designated operator UKRPOSHTA / Призначений оператор УКРПОШТА				
☐ Gift / Подарунок	☐ Commercial sample / Комерційний зразок			
☐ Documents / Документи	☐ Returned goods / Повернення товарів			
☒ Sale of goods / Продаж товарів	☐ Mixed content / Змішаний вміст			
Quantity and detailed description of contents Кількість і детальний опис вкладки	Net weight (in kg) Чиста вага (в кг)	Value and currency Вартість та валюта	HS tariff number Код ТНЗЕД	Country of origin Країна походження
2 printed products	0.02	2 USD	4901990000	Ukraine
Total weight (in kg) / Загальна вага (в кг) 0.05 kg		Total value / Загальна вартість 2 USD		



УКРПОШТА
ГОЛОВНА ПОШТА КРАЇНИ

Я, що нижче підписався (прізвище та адреса вказані на відправленні), підтверджую, що зазначені в даній митній декларації
відомості є достовірними, і в цьому відправленні немає ніяких небезпечних або заборонених законодавством або
поштовою чи митною регламентацією предметів.

Date and sender's signature / Дата і підпис відправника

- Супровідний бланк для «ЛИСТ»

Par avion Exprès

T.P. _____

R RB 064 314 608 UA



0.01 kg
Maca / poids

FROM:

Test
+380675359684
Khreshatyk 22
Kyiv
Kyiv (city)
Kyiv
01001
УКРАЇНА Ukraine

SHIP TO:

Test
8 avenyu
NewYork
10001
Germany НІМЕЧЧИНА

 **UKRPOSHTA**
UKRAINE'S NATIONAL POST

- Супровідний бланк для «ЛИСТ» (оплата електронною маркою)

Par avion

R RA 060 344 745 UA



Ukraine
26.07.2024
20g
257.19 UAH



FROM:

PE Shynkarenko Dima
+380664222725
stryt 1
Kyiv
Kyiv (city)
Kyiv
01001
УКРАЇНА Ukraine

SHIP TO:

Victoria Mykhailova
Str White 55
New York
NY
3344
United States of America США

 **UKRPOSHTA**
UKRAINE'S NATIONAL POST

- Супровідні бланки для «ПОСИЛКА»

Par avion	
FROM:	
Pavlenko Julia +3806373413 Khreshchatyk 22, 530 Kyiv Kyiv (city) Kyiv 01001 УКРАЇНА Ukraine	
CP 069 670 623 UA  2.0 kg Poids / Maca	
SHIP TO:	
Alida Valli +390353945302 Via Antonio Locatelli, 11 Bergamo BG 24121 Italy ІТАЛІЯ	
 UKRPOSHTA UKRAINE'S NATIONAL POST	

Designated operator Призначений оператор		 UKRPOSHTA UKRAINE'S NATIONAL POST		CUSTOMS DECLARATION CN 23 МИТНА ДЕКЛАРАЦІЯ	
FROM (3)	Name / Прізвище	Pavlenko Julia		Sender's customs reference (if any) / Митна довідка відправника (якщо є)	
	Business / Компанія			May be opened officially / Може бути відкрито в службовому порядку	
	Street / Вулиця	Khreshchatyk 22, 530		№ of parcel (barcode, if any) / № відправлення (штриховий код)	
	Postcode / Поштовий індекс	01001	City / Місто	Kyiv	CP 069 670 623 UA 
	Country / Країна	Ukraine		Insured value - words figure / цифрами	
TO (до)	Name / Прізвище	Alida Valli		Cash-on-delivery amount - words figure / цифрами	
	Business / Компанія			Importer / addressee reference (if any) (tax code / VAT No. / importer code) (optional) / Реквізити імпортера (якщо є) (ІНН / № ПДВ / індекс імпортера) (факультативно)	
	Street / Вулиця	Via Antonio Locatelli, 11			
	Postcode / Поштовий індекс	24121	City / Місто	Bergamo	
	Country / Країна	Italy			
Detailed description of contents / Докладний опис вкладки		Quantity / Кількість	Net weight (in kg) / Вага нетто (в кг)	Value / Вартість	For commercial items only / Тільки для комерційних відправлень
decorative ceramic magnets		5	0.25	20 EUR	HS tariff number / Код ТНЗЕД
printed products		5	0.3	20 EUR	Country of origin of goods / Країна походження товарів
T-shirts		2	0.45	30 EUR	691390 Ukraine
					491199 Ukraine
					610910 Ukraine
Par avion		Total gross weight / Загальна маса бруто	2.0 kg	Total value / Загальна вартість	70 EUR
Category of item / Категорія		☐ Commercial sample / Комерційний зразок ☒ Gift / Подарунок ☐ Documents / Документ		Office of origin / Date of posting / Установа подання / Дата подання Number of parcels certificates and invoices / Кількість сертифікатів та інвойсів Insured value SDR / Оголошена цінність в СПЗ 0	
☐ License / Ліцензія / License number(s) / № ліцензії(й) ☐ Certificate / Сертифікат / Certificate number(s) / № сертифіката(ів) ☐ Invoice / Рахунок / Invoice number / № рахунку		Sender's instructions in case of non-delivery / Інструкції відправника в разі невідання ☒ Return to sender after / Повернути відправнику після ☐ Redirect to address below / Надіслати одержувачу за адресою нижче		☐ Return immediately to Sender / Повернути відразу відправнику ☐ Treat as abandoned / Розглядати як відправлення, від якого відмовився відправник. ☒ by air / Asia ☐ by surface, S.A.L. / наземним шляхом, S.A.L.	
Я підтверджую, що вказані в цій митній декларації відомості є достовірними, і що в цьому відправленні не містяться ніяких небезпечних або заборонених законодавством або поштовою чл митною регламентацією предметів. Date and sender's signature / Дата і підпис відправника		ADDRESS / Адреса _____			

- Супровідні бланки для «EMS»



EA 060 759 819 UA

 2.406
 Poids / Maca

FROM:

 Taisiia Chernytska
 +3806373413
 (new@bigmir.net)
 Khreshchatyk 12
 Kyiv
 Kyiv (city)
 Kyiv
 01001
 УКРАЇНА Ukraine

SHIP TO:

 Anna Faris
 +330147001805
 5 place de la Republique
 Paris
 75003
 France ФРАНЦІЯ

eBay IOSS IM2760000472 VAT Paid


 EMS Ukraine ukrposhta.ua				CN 23 EMS	
CUSTOMS DECLARATION МИТНА ДЕКЛАРАЦІЯ				Item No. (barcode if any) No відправлення (штриховий код, якщо є)	
SENDER / ВІДПРАВНИК				ADDRESSEE / АДРЕСАТ	
Name / Ім'я, прізвище (найменування) Taisiia Chernytska		Sender's customs reference (if any) / Митне посилання відправника (якщо є)		Name / Ім'я, прізвище (найменування) Anna Faris	
Street / Вулиця Khreshchatyk 12		City / Місто Kyiv		Street / Вулиця 5 place de la Republique	
Postcode / Поштовий індекс 01001		Country / Країна Ukraine		Postcode / Поштовий індекс 75003	
Contact number / № телефону +3806373413		Email / Електронна пошта new@bigmir.net		City / Місто Paris	
Detailed description of contents / Докладний опис вмісту		Quantity / Кількість		Net weight / Вага нетто	
printed products / друкована продукція		1		0.5	
ceramic cup / керамічна чашка		2		0.35	
eBay IOSS IM2760000472 VAT Paid		Total gross weight / Загальна вага брутто 2.406 kg		Total Value / Загальна вартість 15 USD	
Category of item / Категорія відправлення: ☐ Gift / Подарунок ☐ Documents / Документи ☐ Commercial samples / Комерційний зразок ☐ Returned goods / Повернення товару ☒ Other / Інше		Explanation / Пояснення: Sale of goods		Importers reference (if any) (tax code/VAT no./importer code) (optional) / Реквізити імпортера (якщо є) (ПІН/ІДП/Імпортний код імпортера) (якщо є) Importer's telephone / fax / e-mail (if known) / № телефону/факсу/e-mail імпортера (якщо відомий)	
Comments (e.g.: goods subject to quarantine, sanitary/phytosanitary inspection or other restrictions) / Примітки (напр.: товар, що підлягає карантину/санітарному, фітосанітарному контролю або інші обмеження)		For commercial items only / Тільки для комерційних відправників HS tariff number / Код ТНЗЕД 490199 691200		Country of origin of goods / Країна походження товарів Ukraine Ukraine	
Licence / Ліцензія (No. of licences) / № ліцензій(ій)		Certificate / Сертифікат (No. of certificate(s)) / № сертифікат(ів)		Invoice / Рахунок (No. of invoice) / № рахунка	
LIABILITY / ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ I certify that the particulars given in the customs declaration are correct and that this item does not contain any dangerous article or articles prohibited by legislation or by postal or customs regulations. Я підтверджую, що відомості, зазначені в даній митній декларації, є достовірними і що в цьому відправленні не міститься ніяких небезпечних або заборонених законодавством або поштовою чи митною регламентацією предметів		Acceptance information / Інформація про приймання Item weight (in kg) / Вага відправлення (в кг) 2.406 kg		Postal fees / Поштові збори Insurance / Страхування Total / Загальна сума плати	
Date and signature / Дата та підпис відправника (обов'язково)		Office / Поштове відділення Date / Дата		DELIVERY INFORMATION / Інформація про доставку Date / Дата Time / Час	
Person name / Ім'я, прізвище особи		Signature / Підпис одержувача		Time / Час	

Будь-яка додаткова інформація доступна за телефоном 0 800 300 545.

IV. Оплата карткою онлайн

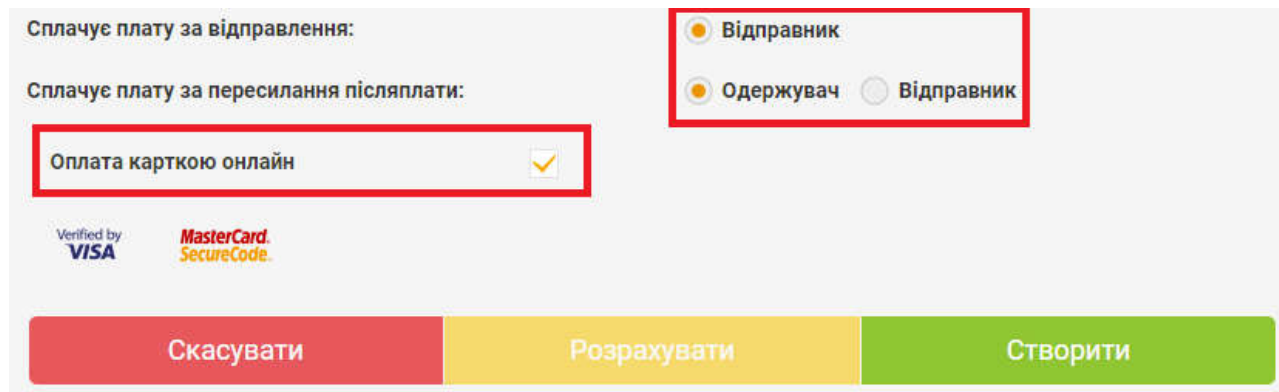
Плата за відправлення карткою онлайн стягується через двустадійний платіж: при попередній оплаті в ОК на картковому рахунку користувача блокується розрахована при створенні в ОК вартість пересилання відправлень та пересилання переказів післяплати, а при завершенні оплати під час передачі поштових відправлень до пересилання у відділення поштового зв'язку, здійснюється списання з карткового рахунку користувача ОК уточненої вартості пересилання відправлень та пересилання переказів післяплати.

Для того, щоб зменшити різницю між сумою попередньої оплати та сумою завершення оплати, що може виникнути через невірне визначення габаритів та/або маси відправлення при створенні і через коливання курсу валют (для міжнародних відправлень), до сформованої при створенні вартості відправлення може додаватися певний відсоток від цієї вартості. Таким чином сума попередньої оплати може становити: сума вартості відправлення + N%. Значення N встановлюється АТ «Укрпошта» та не може перевищувати 15%.

Можливість оплати відправлень платіжною карткою онлайн надається користувачу ОК, у разі оформлення ним наступних типів відправлень: внутрішні відправлення - «Укрпошта Стандарт», «Укрпошта Експрес» та міжнародні відправлення - «Дрібний пакет рекомендований», «Дрібний пакет PRIME», «Посилка», «EMS».

Нове відправлення створюється в ОК за поточною процедурою.

Для оплати платіжною карткою наприкінці оформлення відправлення необхідно встановити позначку у чек-боксі «Оплата карткою онлайн». Сума для оплати карткою онлайн складається із суми за пересилання відправлення і суми за пересилання переказу післяплати, якщо платником встановлений Відправник:



Після створення всіх відправлень списку необхідно перейти на вкладку «Відправлення, що оплачуються карткою онлайн». На вкладці «Відправлення, що оплачуються карткою онлайн» користувач ОК може провести наступні дії:

- вибрати одне, декілька чи всі відправлення з одного списку відправлень зі статусом оплати «Не оплачено» для здійснення оплати, поставивши відмітку у чек-боксі біля 2 відправлення, при цьому підсумкова сума оплати за обрані відправлення перераховується;
- обрати одне, декілька або всі відправлення для оплати карткою та натиснути «Оплатити карткою»:

Всі відправлення

Відправлення з післяплатою

Відправлення, що оплачуються карткою онлайн

Список відправлень

Відправлення	Сума до Оплати	Дата оплати	Статус оплати	Одержувач	Оплата дійсна до	
☐ 0500000057749	35 грн	-	Не оплачено	-	-	
☐ 0500000057714	35 грн	-	Не оплачено	-	-	
☐ 0500000057676	30 грн	-	Не оплачено	-	-	
☐ 0500000057668	35 грн	-	Не оплачено	-	-	

 Умови оплати карткою онлайн

CSV

Увага! Заблокована при здійсненні оплати на платіжній картці сума може бути до 15% більше розрахованої вартості пересилання відправлення

Кількість обраних відправлень: 0

Оплатити онлайн:

Сума до Оплати 0 грн

Оплатити карткою

Після відбору відправлень для оплати та вибору опції оплати користувач ОК перенаправляється на сторінку підтвердження оплати:

Сума до оплати: 35



Погоджуюсь з умовами оплати карткою онлайн



Продовжити

Відмовитись

Через знак «і» відбувається перехід на цю сторінку для ознайомлення. При натисканні на «Продовжити» здійснюється перенаправлення на сторінку оплати:

Сума оплати: **35,00 грн**

Номер картки 

Дійсна до  CVV2/CVC2 

01 ▾ 22 ▾ ***

Контактний номер телефону

+38 0 _____

 Будь ласка, переконайтесь, що введені реквізити є правильними, та натисніть кнопку "Оплатити"

Оплатити**Відмовитись**

На сторінці оплати необхідно ввести реквізити картки та натиснути «Оплатити». Здійснюється операція попередньої оплати:

Оплату виконано успішно

До списку відправлень

При поверненні на сторінку ОК статус оплати змінено на «Попередня оплата»:

Всі відправлення

Відправлення з післяплатою

Відправлення, що оплачуються картою онлайн

Список відправлень

Відправлення	Сума до Оплати	Дата оплати	Статус оплати	Одержувач	Оплата дійсна до
0500000057749	35 грн	2022-01-26 12:52:35	Попередня оплата		2022-01-31 

Всі відправлення, які сплачуються онлайн за допомогою однієї операції з картою, бажано подати для пересилання одночасно під час одного візиту до відділення поштового зв'язку.

У відділенні поштового зв'язку під час приймання відправлень до пересилання здійснюється фактичне списання коштів з карткового рахунку користувача ОК. Статус оплати відправлень в ОК змінюється на «Оплачено».

Відправлення, що було оплачене через двустадійний платіж картою онлайн, може бути як і інші відправлення повернуте відправнику за його вимогою, за умови, що на момент звернення Відправника відправлення ще не передано на сортувальний центр.

Оскільки оплата відправлень була здійснена картою в онлайн режимі, то і повернення оплати здійснюється в онлайн режимі, тобто без передачі оператору картки клієнтом*. Після скасування приймання відправлення статус оплати в ОК змінюється на «Повернення коштів».

*** При відміні оплати кошти на платіжну картку користувача ОК можуть бути повернуті через деякий час, який визначається встановленими банком-емітентом картки умовами обслуговування рахунку.**

Якщо до дати, що вказана в колонці списку ОК «Оплата дійсна до» користувач ОК не передав відправлення до пересилання у відділення поштового зв'язку, наступного дня здійснюється автовідміна операції попередньої оплати та розблокування коштів на рахунку.

Додаткова інформація по оплаті картою доступна за емейлом

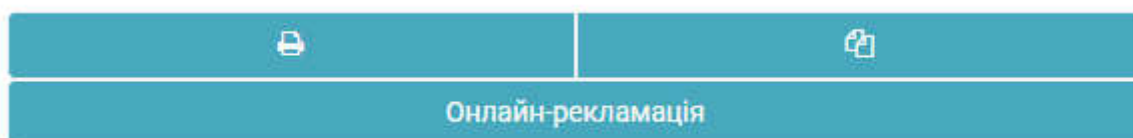
api-support@ukrposhta.ua.

V. Онлайн-рекламація

Відповідно до умов Конвенції та Регламенту Всесвітнього поштового союзу користувач має право подати рекламацію щодо реєстрованого поштового відправлення за однією з причин:

- відправлення не надійшло (розшук);
- відправлення повернулось без зазначення причини повернення;
- відправлення надійшло без вкладення;
- відправлення надійшло з відсутністю частини вкладення;
- відправлення надійшло пошкодженим;
- необгрунтоване повернення відправлення;
- заявка на повернення відправлення;
- переадресація / зміна даних одержувача.

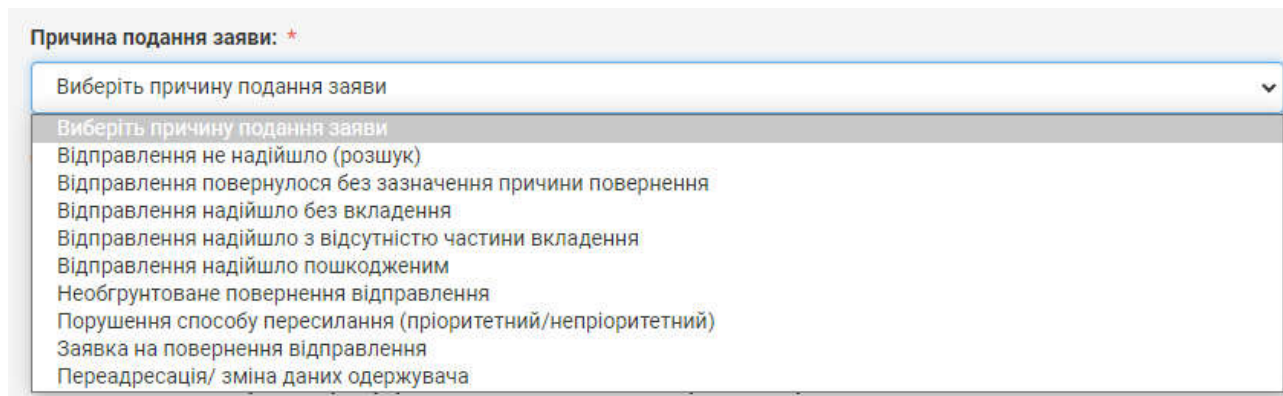
Для цього необхідно натиснути кнопку «Детальніше» та обрати опцію «Онлайн рекламація»



Розшук міжнародного реєстрованого поштового відправлення можливий не раніше 21 доби та не пізніше 6 місяців від дати приймання відправлення.

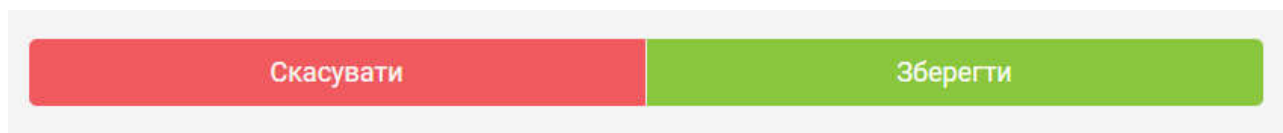
Не всі призначені поштові оператори приймають заяви на повернення поштових відправлень. Просимо перевіряти можливість розгляду такого звернення у Керівництві з приймання міжнародних поштових відправлень за посиланням <https://www.ukrposhta.ua/ua/zaboroneni-predmetu>

У вікні, що відкриється необхідно обрати причину подання заяви



та внести додаткові дані у відповідні поля, а саме дату та місце приймання відправлення, детальний опис вкладення, що пересилалось, та прикріпити документ на посвідчення вартості пересилання (чек, ф.103 з Особистого кабінету). За необхідності можна вказати у полі «Додаткова інформація» дані, що допоможуть у розшуку, а також прикріпити фото оболонки, пошкодженого вкладення, копію CN22/23 тощо.

Кнопка «Зберегти» стане активною, якщо заповнено усі обов'язкові поля (відмічені зірочкою) та не порушено умов подання рекламції (не пізніше 180 днів з моменту приймання відправлення до пересилання та не раніше 21 дня у випадку розшуку).



Після натискання кнопки «Зберегти» рекламції буде присвоєно реєстраційний номер. Інформування щодо розгляду заявки надсилатиметься на email, вказаний в облікових даних Особистого кабінету.

