შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ TEMU-ს გზავნილის მომსახურების პირობები

1. ზოგადი დებულებები

1.1. შპს „საქართველოს ფოსტა“ წინამდებარე დოკუმენტით დადგენილი პირობების შესაბამისად, რომელიც წარმოადგენს სტანდარტული სახელშეკრულებო პირობების ერთობლიობას, მომხმარებელს სთავაზობს:

- ელექტრონული პლატფორმის - TEMU-ს საშუალებით შეძენილი ნივთ(ებ)ის საქართველოს ტერიტორიაზე ადრესატისთვის ჩაბარების სერვისს;
- ელექტრონული პლატფორმის TEMU-ს საშუალებით შეძენილი ნივთ(ებ)ის) TEMU-ს წარმომადგენლობის საწყობში უკან დაბრუნების სერვისს.

1.2. TEMU-ს გზავნილს აქვს თვალყურის დევნების ფუნქცია, ადრესატს ბარდება ვერიფიკაციის კოდის გამოყენებით ან ხელმოწერით, მის შესახებ გაიცემა ინფორმაცია, ხოლო პრეტენზიის არსებობის შემთხვევაში შპს „საქართველოს ფოსტის“ პასუხისმგებლობა შესაძლოა დადგეს წინამდებარე დოკუმენტით გათვალისწინებულ შემთხვევებში და დადგენილი ზღვრული თანხის ფარგლებში.

1.3. TEMU-ს გზავნილს, რომელსაც საქართველოს ტერიტორიაზე მომსახურებას შპს „საქართველოს ფოსტა“ უწევს, აქვს მაიდენტიფიცირებელი ნომერი, რომელიც იწყება ლათინური ასოებით:

- **TMM** - თუ მომხმარებელმა TEMU-ს გზავნილის შეძენისას აირჩია მისი კურიერის საშუალებით მითითებულ მისამართზე ჩაბარების სერვისი;
- **TMG** - თუ მომხმარებელმა TEMU-ს გზავნილის შეძენისას აირჩია მისი გაცემის პუნქტში ჩაბარების სერვისი.

1.4. TEMU-ს გზავნილს, რომელსაც მომხმარებელი უკან უბრუნებს TEMU-ს წარმომადგენლობის საწყობს აქვს მაიდენტიფიცირებელი ნომერი, რომელიც იწყება ლათინური ასოებით - **TMR.**

1.5. შპს „საქართველოს ფოსტა“ მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების დამუშავებას ახორციელებს მოქმედი კანონმდებლობისა და შპს „საქართველოს ფოსტის“ „მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების დამუშავების პოლიტიკის“ შესაბამისად, რომელიც წარმოადგენს წინამდებარე დოკუმენტის განუყოფელ ნაწილს, ხელმისაწვდომია შპს „საქართველოს ფოსტის“ ყველა სერვისცენტრში და განთავსებულია ვებგვერდზე: www.gpost.ge.

2. ტერმინთა განმარტება

2.1. **TEMU-ს გზავნილი** - ელექტრონული კომერციის პლატფორმა - TEMU-ზე ადრესატის მიერ შეძენილი ნივთი, რომელიც საქართველოში იგზავნება შეფუთულ მდგომარეობაში, ადრესატსა და პლატფორმა TEMU-ს შორის შეთანხმებული პირობების შესაბამისად.

2.2. **მომხმარებელი** - გამგზავნი და ადრესატი ერთობლივად ან ცალ-ცალკე.

2.3. **გამგზავნი -** ელექტრონული პლატფორმა TEMU, რომლის სახელითაც იგზავნება გზავნილი და პასუხისმგებელია მის შიგთავსზე, საქართველოში ტრანსპორტირებასა და შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ გადაცემაზე.

2.4. **ადრესატი** - პირი, ვის სახელზეც დამისამართებულია TEMU-ს გზავნილი, აგრეთვე ადრესატის სახელით გზავნილის მიღებაზე უფლებამოსილი პირი, შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ დადგენილი წესების შესაბამისად.

2.5. **ადრესატის მისამართი** - მისამართი, რომელიც დატანილია გზავნილზე ადრესატის ვინაობასთან/სახელწოდებასთან ერთად და გულისხმობს მის საცხოვრებელ/ფუნქციონირების ადგილს. მისამართი უნდა შედგებოდეს შემდეგი ინფორმაციისგან:

- ❖ საფოსტო ინდექსი;
- ❖ იმ მუნიციპალიტეტის/ადმინისტრაციული ერთეულის სახელწოდება, რომელსაც მიეკუთვნება დასახლება;
- ❖ დასახლების კატეგორია (ქალაქი, დაბა, სოფელი და ა.შ.) და მისი სახელწოდება;
- ❖ გეოგრაფიული ობიექტის მდებარეობის აღმნიშვნელი ტექსტობრივი ჩანაწერი (ქუჩის, გამზირის, შესახვევის, გასასვლელის, ჩიხის და ა.შ. სახელწოდება);
- ❖ გეოგრაფიული ობიექტის (შენობის/სახლის, ბინის/ოფისის) ნუმერაციის შესახებ ინფორმაცია;
- ❖ ადრესატის ტელეფონის ნომერი.

2.6. **პირი -** ფიზიკური ან იურიდიული პირი.

2.7. **იურიდიული პირი** - ნებისმიერი ორგანიზაციულ-სამართლებრივი ფორმის წარმონაქმნი, მათ შორის, საჯარო და კერძო სამართლის იურიდიული პირი, აგრეთვე სახელმწიფო ან სხვა ადმინისტრაციული ორგანო, რომელსაც საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად არ აქვს იურიდიული პირის სტატუსი.

2.8. **პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტი -** დოკუმენტი, რომლის საფუძველზეც ხდება ფიზიკური პირის იდენტიფიცირება. პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტებია:

- **საქართველოს მოქალაქის პირადობის მოწმობა**;
- **საქართველოს მოქალაქის პასპორტი;**
- **დიპლომატიური პასპორტი;**
- **სამსახურებრივი პასპორტი;**
- **უცხო ქვეყნის მოქალაქის პასპორტი;**
- **ბინადრობის მოწმობა** ;
- **სამგზავრო პასპორტი;**
- **დროებითი საიდენტიფიკაციო მოწმობა**;
- **პირადობის ნეიტრალური მოწმობა**;

- ნეიტრალური სამგზავრო დოკუმენტი;
- სატრანსპორტო საშუალების მართვის მოწმობა.

2.9. **ადმინისტრაციული ერთეული** - შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ ოპერირების მიზნით, საქართველოს ტერიტორიის პირობითი დაყოფის შედეგად განსაზღვრული ტერიტორიული ერთეულები.

2.10. **სპეციალური ადმინისტრაციული ერთეული** - მესტიის, სტეფანწმინდის, დუშეთის, თიანეთის, ცაგერის, ლენტეხის ადმინისტრაციული ერთეულები.

2.11. **სერვისცენტრი** - შპს „საქართველოს ფოსტის“ ოფისი, საიდანაც მომხმარებელს შეუძლია TEMU-ს გზავნილის გატანა.

2.12. **კონტრაქტორი ოფისი** - შპს „საქართველოს ფოსტასთან“ სახელშეკრულებო ურთიერთობის საფუძველზე მოქმედი ოფისი, რომელიც უზრუნველყოფს TEMU-ს გზავნილების მომხმარებლისთვის ჩაბარებას.

2.13. **გაცემის პუნქტი** - სერვისცენტრი და კონტრაქტორი ოფისი ერთობლივად.

3. შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ TEMU-ს გზავნილის მიღება

3.1. TEMU-ს გზავნილის საქართველოში ტრანსპორტირებასა და მისი შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ გადაცემას უზრუნველყოფს გამგზავნი.

3.2. TEMU-ს გზავნილის საქართველოში მიღებას ახორციელებს შპს „საქართველოს ფოსტა“ , რის შემდეგაც გზავნილი გადის საბაჟო შემოწმებას.

3.3. TEMU-ს გზავნილის საბაჟო შემოწმებისას, საბაჟო ორგანო შპს „საქართველოს ფოსტისგან“ დამოუკიდებლად, თავისი შეხედულებისამებრ განსაზღვრავს, თუ რა ღონისძიებები გაატაროს კონკრეტულ გზავნილთან მიმართებაში. საბაჟო ორგანო უფლებამოსილია მათ შორის და არამხოლოდ: საბაჟო შემოწმების შემდეგ დაუყოვნებლივ დაუბრუნოს გზავნილი შპს „საქართველოს ფოსტას“ მისი ადრესატისთვის ჩაბარების მიზნით, მიიღოს გადაწყვეტილება გზავნილის შეჩერების შესახებ, გახსნას და დაათვალიეროს შიგთავსი, მოითხოვოს დამატებითი დოკუმენტ(ებ)ის წარდგენა, მათ შორის, თუ ჩათვლის, რომ გზავნილის შიგთავსი არასწორად/არასრულად ან/და არასწორი ღირებულებით არის დეკლარირებული. გზავნილში აკრძალული ნივთის აღმოჩენის შემთხვევაში, საბაჟო ორგანოს უფლება აქვს უარი თქვას ქვეყანაში მის შემოშვებაზე და მოახდინოს ნივთის ჩამორთმევა ან მოითხოვოს გზავნილის უკან დაბრუნება.

3.4. საბაჟო ორგანოს გადაწყვეტილებით გზავნილის შეჩერების შემთხვევაში, აღნიშნული პერიოდი არ იქნება მხედველობაში მიღებული გზავნილის ჩაბარების ვადის გამოთვლისას. ამასთან, საბაჟო ორგანოს მიერ გზავნილის 30 (ოცდაათი) კალენდარულ დღეზე მეტი ვადით

შეჩერების შემთხვევაში, ის აღარ ჩაბარდება ადრესატს და გადაეცემა კომპანია TEMU-ს უფლებამოსილ პირს საქართველოში, ან სახელმწიფოს.

3.5. TEMU-ს გზავნილის საქართველოში შემოსვლის შემდეგ, მისი სავალდებულო საბაჟო დეკლარირების საჭიროებისა და დაბეგვრის შესახებ გადაწყვეტილებას იღებს საბაჟო ორგანო, საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად. საბაჟო ორგანოს გადაწყვეტილების შესრულებაზე პასუხისმგებელია გზავნილის ადრესატი, რომელიც ვალდებულია გზავნილის დეკლარირება მოახდინოს შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მისი მიღებიდან 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის განმავლობაში, ან ამავე ვადაში განაცხადოს უარი გზავნილის მიღებაზე. გზავნილის დეკლარირებამდე, მისი ადრესატისთვის ჩაბარება არ ხდება. ადრესატის მიერ დეკლარირების ვადის დაუცველობის შემთხვევაში, გზავნილი შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ გადაეცემა სახელმწიფოს.

3.6. TEMU-ს გზავნილი, რომელიც გაივლის საბაჟო შემოწმებას, გადაეცემა შპს „საქართველოს ფოსტას“, დახარისხდება, ტრანსპორტირდება შპს საქართველოს ფოსტის სერვისცენტრებსა და კონტრაქტორ ოფისებში და ჩაბარდება ადრესატს, წინამდებარე დოკუმენტით განსაზღვრული წესით.

შენიშვნა: კონტრაქტორ ოფისში გაიგზავნება მხოლოდ „უნაკლო“ სტატუსის მქონე გზავნილები და ასევე ის გზავნილები, რომლებიც არ დაექვემდებარება სავალდებულო საბაჟო დეკალრირებას.

4. მომხმარებლის ინფორმირება

4.1. მას შემდეგ, რაც შპს „საქართველოს ფოსტა“ განახორციელებს TEMU-ს გზავნილის მიღებას და დამუშავებას, გზავნილზე დატანილ ადრესატის ტელეფონის ნომერზე იგზავნება SMS შეტყობინება, რითაც ადრესატს მიეწოდება ინფორმაცია მის სახელზე მიღებული გზავნილის შესახებ.

4.2. მომხმარებელს, გზავნილის მიღების შესახებ ინფორმაციისა გარდა, იმავე შეტყობინებით ასევე გაეგზავნება გზავნილის ვერიფიკაციის კოდი, აღნიშნული კოდით მას საშუალება ექნება ჩაიბაროს გზავნილი, პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენისა და ხელმოწერის გარეშე. ამასთან:

4.2.1. ვერიფიკაციის ერთი კოდი მიენიჭება ერთ ადრესატზე დამისამართებულ რამოდენიმე გზავნილს, თუ ისინი ქვეყანაში ერთი რეისით იქნება შემოსული, მაგრამ არ დაექვემდებარება სავალდებულო საბაჟო დეკლარირებას;

4.2.2. ვერიფიკაციის კოდი არ გაიგზავნება სავალდებულო საბაჟო დეკლარირებას დაქვემდებარებულ და დაზიანებული სტატუსის მქონე TEMU-ს გზავნილებზე.

ასეთი გზავნილების ადრესატისთვის ჩაბარება შესაძლებელი იქნება პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენისა და ხელმოწერის საფუძველზე.

4.3. იმ შემთხვევაში, თუ ადრესატის მიზეზით (ტელეფონის ნომერი არ არის მითითებული ან ის არასწორია, გამორთულია და სხვა) SMS შეტყობინების გაგზავნა ვერ ხორციელდება, შპს „საქართველოს ფოსტა“ არ იღებს ვალდებულებას ადრესატს გზავნილის თაობაზე ინფორმაცია მიაწოდოს სხვა რაიმე ალტერნატიული ფორმით.

5. TEMU-ს გზავნილის ადრესატის მისამართზე ჩაბარების წესი

5.1. თუ მომხმარებელმა, TEMU-ს გზავნილის შეძენისას, აირჩია მისი კურიერის საშუალებით მითითებულ მისამართზე ჩაბარების სერვისი (გზავნილის კოდი, რომელიც იწყებალათინური ასოებით TMM), კურიერის მიერ გზავნილის ჩაბარება ხორციელდება შემდეგი წესის დაცვით:

5.1.1. გზავნილის ჩაბარებამდე, როდესაც კურიერი განახორციელებს ვიზიტს მისამართზე, იგი აუცილებელი წესით ახორციელებს სატელეფონო ზარს ადრესატთან და ათანხმებს/აზუსტებს გზავნილის ჩაბარებასთან დაკავშირებულ დეტალებს (მაგ: აზუსტებს მისამართს, ჩაბარების კონკრეტულ ადგილს), რის შემდეგაც ახორციელებს ვიზიტს გზავნილის ჩაბარების მიზნით.

5.1.2. იმ შემთხვევაში, თუ ადრესატთან დაკავშირება ვერ მოხერხდა (მათ შორის: თუ გზავნილზე არ არის ან არასრულად/არასწორად არის დატანილი ადრესატის ტელეფონის ნომერი, ადრესატი ზარს არ პასუხობს, ტელეფონის ნომერი გამორთულია და სხვა), მაგრამ ადრესატის მისამართის იდენტიფიკაცია შესაძლებელია, კურიერი ახორციელებს ვიზიტს მითითებულ მისამართზე, სატელეფონო ზარის განხორციელების გარეშე.

5.2. TEMU-ს გზავნილი, რომლის ადრესატიც ფიზიკური პირია, უნდა ჩაბარდეს შემდეგი წესის დაცვით:

- თუ ადრესატის მისამართად მითითებულია მისი საცხოვრებელი ბინის/სახლის მისამართი, გზავნილი ბარდება როგორც უშუალოდ ადრესატს, ასევე ადრესატის მისამართზე მყოფ ნებისმიერ პირს, რომელიც წარუდგენს კურიერს გზავნილის ვერიფიკაციის კოდს, ან წარუდგენს მას საკუთარ პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტს და განაცხადებს, რომ ცხოვრობს ამ მისამართზე და იცნობს ადრესატს;
- თუ ადრესატის მისამართად მითითებულია იურიდიული პირის მისამართი, გზავნილი ბარდება უშუალოდ ადრესატს, კანცელარიას ან იმავე ფუნქციის მატარებელ სხვა სტრუქტურულ ერთეულს. თუ შესაბამისი ფიზიკური პირი არ იმყოფება მისამართზე,

აგრეთვე თუ იურიდიულ პირს არ აქვს კანცელარია (ან იმავე ფუნქციის მატარებელი სხვა სტრუქტურული ერთეული), გზავნილი შეიძლება ჩაბარდეს იქ მომუშავე ნებისმიერ პირს, რომელიც წარუდგენს კურიერს გზავნილის ვერიფიკაციის კოდს, ან განაცხადებს, რომ იცნობს შესაბამის ფიზიკურ პირს და წარუდგენს საკუთარ პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტს.

5.3. TEMU-ს გზავნილი, რომლის ადრესატიც იურიდიული პირია, უნდა ჩაბარდეს შემდეგი წესის დაცვით:

- თუ ადრესატად მითითებულია მხოლოდ იურიდიული პირის სახელწოდება, ან იურიდიული პირის სახელწოდებასთან ერთად მითითებულია კონკრეტული ფიზიკური პირიც, გზავნილი ბარდება შესაბამის ფიზიკურ პირს, დირექტორს, კანცელარიას ან იმავე ფუნქციის მატარებელ სხვა სტრუქტურულ ერთეულს. თუ შესაბამისი ფიზიკური პირი არ იმყოფება მისამართზე, ან დირექტორისთვის ჩაბარება შეუძლებელია, აგრეთვე თუ იურიდიულ პირს არ აქვს კანცელარია (ან იმავე ფუნქციის მატარებელი სხვა სტრუქტურული ერთეული), გზავნილი შეიძლება ჩაბარდეს იქ მომუშავე ნებისმიერ პირს;
- თუ იურიდიული პირის მისამართად მითითებულია საცხოვრებელი ბინის/სახლის მისამართი, ამ მისამართზე მყოფი პირისათვის გადაცემული გზავნილი ითვლება სათანადო წესით ჩაბარებულად.

5.4. კურიერის მიერ TEMU-ს გზავნილის ადრესატის მისამართზე ჩაბარება ხორციელდება **ნებისმიერი პირისთვის,** რომელიც დახვდება კურიერს მისამართზე და წარუდგენს მას ვერიფიკაციის კოდს. იმ შემთხვევაში, თუ მიმღები ვერ წარმოადგენს ვერიფიკაციის კოდს, გზავნილი ბარდება იმ პირს, რომელიც **მისამართზე დახვდება კურიერს და რომელიც განაცხადებს რომ იცნობს ადრესატს,** წარადგენს საკუთარი პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტს და პოკეტში სათანადო წესით მოაწერს ხელს.

5.5. კურიერი გზავნილს აბარებს დახურული სახით. გზავნილის გახსნა კურიერის მიერ არ ხდება.

5.6. ადრესატს არ აქვს უფლება გახსნას გზავნილი, სანამ მისი ჩაბარების დასტურად პოკეტში არ მოაწერს ხელს.

5.7. თუ ადრესატი გზავნილის გახსნის გარეშე უარს ამბობს კოდის წარმოდგენაზე ან პოკეტში ხელმოწერაზე, კურიერი მას სთავაზობს გზავნილის ჩაბარებას მისი მისამართის მომსახურე შპს „საქართველოს ფოსტის“ სერვისცენტრში, სადაც გზავნილის ჩაბარების შემდგომ იგი შეძლებს გზავნილის გახსნას და პრეტენზიის არსებობის შემთხვევაში რეკლამაციის განაცხადის შევსებას.

6. TEMU-ს გზავნილის ადრესატისთვის ჩაბარება გაცემის პუნქტში

6.1. თუ მომხმარებელმა, TEMU-ს გზავნილის შეძენისას აირჩია მისი გაცემის პუნქტში ჩაბარების სერვისი (გზავნილის კოდი, რომელიც იწყება ლათინური ასოებით TMG), ის ჩაბარდება შემდეგი წესის დაცვით:

6.1.1. <u>თუ TEMU-ს გზავნილის ადრესატი ფიზიკური პირია, ხოლო გზავნილზე არ არის მოთხოვნილი სავალდებულო საბაჟო დეკლარირება, მისი ჩაბარება შესაძლებელია როგორც სერვისცენტრში, ასევე კონტრაქტორ ოფისში, შემდეგი პირებისთვის:</u>

(ა) ადრესატი ან ნებისმიერი მესამე პირი, რომელიც წარადგენს ვერიფიკაციის კოდს;

(ბ) ადრესატი, თუ ის წარადგენს პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტს, ან დოკუმენტის ასლს, ან მის ელექტრონულ ვერსიას;

(გ) მესამე პირი, თუ ის წარადგენს ადრესატის და საკუთარ პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტს, დოკუმენტის ასლს ან მის ელექტრონულ ვერსიას.

6.1.2. <u>თუ TEMU-ს გზავნილის ადრესატი ფიზიკური პირია, ხოლო გზავნილზე მოთხოვნილია სავალდებულო საბაჟო დეკლარირება, მისი ჩაბარება შესაძლებელია მხოლოდ სერვისცენტრში, შემდეგი პირებისთვის:</u>

(ა) მხოლოდ უშუალოდ ადრესატისთვის ან მისი მინდობილი პირისთვის, პირადობისა და უფლებამოსილების დამადასტურებელი შესაბამისი დოკუმენტების წარმოდგენის საფუძველზე. ამასთან, თუ TEMU-ს გზავნილის ადრესატი არასრულწლოვანი პირია, გზავნილი ბარდება მშობელს ან სხვა კანონიერ წარმომადგენელს, პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენის საფუძველზე, რომელსაც თან უნდა ახლდეს დაბადების მოწმობა ან კანონიერი წარმომადგენლობის დამადასტურებელი სხვა შესაბამისი დოკუმენტი.

6.1.3. <u>თუ TEMU-ს გზავნილის ადრესატი იურიდიული პირია, ხოლო გზავნილზე არ არის მოთხოვნილი სავალდებულო საბაჟო დეკლარირება, მისი ჩაბარება შესაძლებელია როგორც სერვისცენტრში, ასევე კონტრაქტორ ოფისში, შემდეგი პირებისთვის:</u>

(ა) ნებისმიერი პირისთვის, რომელიც წარადგენს ვერიფიკაციის კოდს;

(ბ) დირექტორის ან მინდობილი პირისთვის, უფლებამოსილების დამადასტურებელი შესაბამისი დოკუმენტის წარმოდგენის საფუძველზე.

6.1.4. <u>თუ TEMU-ს გზავნილის ადრესატი იურიდიული პირია, ხოლო გზავნილზე მოთხოვნილი სავალდებულო საბაჟო დეკლარირება, მისი ჩაბარება შესაძლებელია მხოლოდ სერვისცენტრში, შემდეგი პირებისთვის:</u>

(ა) დირექტორის ან მინდობილი პირისთვის, უფლებამოსილების დამადასტურებელი შესაბამისი დოკუმენტის წარმოდგენის საფუძველზე.

6.2. <u>შპს „საქართველოს ფოსტას“ უფლება აქვს შეცვალოს TEMU-ს გზავნილის ჩაბარების ოფისი (გზავნილზე დატანილი მისამართის მომსახურე სერვიცენტრი ან კონტრაქტორი ოფისი) და ის გააგზავნოს იმავე რეგიონის/რაიონის/უბნის ფარგლებში არსებულ სხვა სერვისცენტრსა თუ კონტრაქტორ ოფისში.</u>

6.3. TEMU-ს გზავნილის თაობაზე პრეტენზიის დაფიქსირების უფლება აქვთ მხოლოდ უშუალოდ ადრესატს ან მის მინდობილ პირს და მხოლოდ გზავნილის ჩაბარების მომენტში. პრეტენზია გამოთქმული გზავნილის მიმღების მიერ, რომელიც არ წარმოადგენს უშუალოდ ადრესატს, ან პრეტენზია, რომელიც დაფიქსირებულია გზავნილის ჩაბარების შემდეგ, არ ექვემდებარება განხილვას.

6.4. TEMU-ს გზავნილი ჩაბარებულად ითვლება, თუ ელექტრონულ პროგრამაში განხორციელდება გზავნილის შესაბამისი ვერიფიკაციის კოდის ასახვა, ან გზავნილის მიღებაზე უფლებამოსილი პირის ხელმოწერა.

7. TEMU- ს გზავნილის დამატებითი სერვისები

7.1. **TEMU-ს გზავნილის უკან დაბრუნების სერვისი**

7.1.1. მომხმარებელს, რომელსაც სურს TEMU-ს ვებ გვერდის საშუალებით შეძენილი და შპს „საქართველოს ფოსტის“, ან ნებისმიერი სხვა კომპანიის საშუალებით მისთვის ჩაბარებული გზავნილის უკან დაბრუნება და TEMU-ს ვებ გვერდის საშუალებით მოიპოვებს ნივთის დაბრუნების უფლებას, საშუალება აქვს აღნიშნული განახორციელოს შპს „საქართველოს ფოსტის“ გაცემის პუნქტების გამოყენებით.

7.1.2. TEMU-ს გზავნილის უკან დაბრუნების სერვისით სარგებლობისთვის, გზავნილის ადრესატმა (ვის სახელზეც იყო გამოგზავნილი თავდაპირველი გზავნილი) ან ნებისმიერმა მესამე პირმა შპს „საქართველოს ფოსტის“ გაცემის პუნქტში უნდა წარმოადგინოს:

- დასაბრუნებელი ნივთი - შეფუთულ, დახურულ მდგომარეობაში;
- გზავნილის ადრესატის ვინაობა (ვის სახელზეც იყო გამოგზავნილი თავდაპირველი გზავნილი);
- TEMU-ს ვებ გვერდის საშუალებით მიღებული გზავნილის დაბრუნების კოდი (კოდი იწყება ლათინური ასოებით - **TMR** , ეგზავნება გზავნილის ადრესატს TEMU-ს პირად კაბინეტში და მისი გამოყენება შესაძლებელია მხოლოდ ერთჯერადად);

7.1.3. პუნქტი 7.1.2.-ში აღნიშნული ინფორმაციის წარმოდგენის შემდეგ, დასაბრუნებელი ნივთი რეგისტრირდება ელექტრონულ სააღრიცხვო სისტემაში და არაუგვიანეს 3(სამი) სამუშაო დღის განმავლობაში იგზავნება TEMU-ს საქართველოს წარმომადგენლობის საწყობში. მომხმარებელს საშუალება აქვს თვალყური ადევნოს გზავნილის უკან დაბრუნების პროცესს ვებგვერდიდან www.gpost.ge

7.1.4. მომხმარებელს შეუძლია უარი თქვას გზავნილის დაბრუნების სერვისზე, მხოლოდ იმ შემთხვევაში თუ გზავნილს არ დაუტოვებია შპს „საქართველოს ფოსტის“ გაცემის პუნქტი.

7.2. **ცნობა საფოსტო მომსახურების შესახებ**

7.2.1. „ცნობა საფოსტო მომსახურების შესახებ“ გულისხმობს მომხმარებლის (წერილობითი რწმუნებულების საფუძველზე მისი წარმომადგენლის, აგრეთვე გზავნილის უშუალოდ ჩამბარებელი პირის) წერილობითი მოთხოვნის საფუძველზე, მისთვის ამავე ფორმით ინფორმაციის მიწოდებას გამოგზავნილი/ჩაბარებული გზავნილის შესახებ.

7.2.2. ინფორმაციის გაცემა ხორციელდება კომპანიის მიერ დამტკიცებული „ცნობა საფოსტო მომსახურების შესახებ“ ინსტრუქციის შესაბამისად.

8. TEMU- ს გზავნილის ადრესატისათვის ჩაბარების ვადები

8.1. TEMU-ს გზავნილის ადრესატისათვის ჩაბარების ვადის ათვლა იწყება შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ საერთაშორისო გაცვლის ცენტრში მისი მიღების დღის მომდევნო სამუშაო დღიდან.

8.2. თუ TEMU-ს გზავნილი ადრესატის მისამართზე ჩაბარების პირობით იგზავნება (გზავნილის კოდი, რომელიც იწყება ლათინური ასოებით TMM), მისი ადრესატისთვის ჩაბარების ვადებია:

- <u>3 (სამი) სამუშაო დღე,</u> თუ ადრესატის მისამართი არ მდებარეობს სპეციალურ ადმინისტრაციულ ერთეულში;
- <u>5 (ხუთი) სამუშაო დღე,</u> თუ ადრესატის მისამართი მდებარეობს სპეციალურ ადმინისტრაციულ ერთეულში.

<u>შენიშვნა:</u> თუ გზავნილის ადრესატი იურიდიული პირია, შაბათი სამუშაო დღედ არ ჩაითვლება.

8.3. თუ TEMU-ს გზავნილი გაცემის პუნქტში ჩაბარების პირობით იგზავნება (გზავნილის კოდი, რომელიც იწყება ლათინური ასოებით TMG), გზავნილის გატანის შესაძლებლობის თაობაზე ადრესატისთვის SMS შეტყობინების გაგზავნის ვადაა გზავნილის გაცვლის ცენტრში მიღებიდან (მიღების დღის მომდევნო სამუშო დღიდან) <u>2 (ორი) სამუშაო დღე,</u> ამასთან, შპს „საქართველოს ფოსტა“ არ იღებს პასუხისმგებლობას ადრესატის მიზეზით (მათ შორის და არამხოლოდ: ტელეფონის ნომერი არ არის ან არასრულად/არასწორად არის მითითებული, ტელეფონის ნომერი გამორთულია და სხვა) SMS შეტყობინების მიუღებლობაზე.

9. ჩაუბარებელი TEMU-ს გზავნილის მიმართ გასატარებელი ღონისძიებები

9.1. TEMU-ს გზავნილი, რომელიც კურიერის მიერ მისამართზე ვიზიტის განხორციელების დროს ვერ ჩაბარდება ადრესატს, ასევე TEMU-ს გზავნილი, რომელიც შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მიღებულია გაცემის პუნქტში ჩაბარების პირობით, შეინახება გაცემის პუნქტში 5 (ხუთი)

სამუშაო დღით. ამასთან, შენახვის ვადის ათვლა დაიწყება TEMU-ს გზავნილის გაცემის პუნქტში მიღების დღიდან.

9.2. პუნქტი 9.1.-ში განსაზღვრული შენახვის ვადის გასვლის შემდეგ, ადრესატისთვის ჩაუბარებელი გზავნილის მიმართ ხორციელდება შემდეგი ღონისძიებები:

9.2.1. გზავნილი, რომელიც არ ექვემდებარება სავალდებულო საბაჟო დეკლარირებას, დაუბრუნდება TEMU-ს საქართველოს წარმომადგენლობის საწყობს და მისი უკან გამოთხოვა შპს „საქართველოს ფოსტის“ საშუალებით ვერ განხორციელდება.

9.2.2. გზავნილი, რომელიც ექვემდებარება სავალდებულო საბაჟო დეკლარირებას, გადაიგზავნება შპს „საქართველოს ფოსტის“ შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულში, მისი დამატებით 25 (ოცდახუთი) კალენდარული დღის ვადით შენახვისა და ამ ვადის გასვლის შემდგომ სახელმწიფოსთვის გადაცემის მიზნით. ამასთან, გზავნილის <u>სახელმწიფოსთვის გადაცემამდე არაუგვიანეს 5 (ხუთი) კალენდარული დღით ადრე,</u> ადრესატს ეძლევა შესაძლებლობა ერთჯერადად გამოითხოვოს გზავნილი და არაუგვიანეს გზავნილის გამოთხოვიდან 3 (სამი) კალენდარული დღის განმავლობაში მოახდინოს გზავნილის დადეკლარირება და ჩაბარება. მოთხოვნის დასაფიქსირებლად ადრესატს შეუძლია მიმართოს ნებისმიერ სერვისცენტრს, ან გამოაგზავნოს მოთხოვნა ელ.ფოსტაზე <u>info@gpost.ge</u> და წარმოადგინოს გზავნილის კოდი და საკუთარი პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტი. გამოთხოვილი გზავნილის დადეკლარირებას და ჩაბარებას მომხმარებელი შეძლებს გზავნილზე დატანილი მისამართის მომსახურე სერვისცენტრიდან.

10.პასუხისმგებლობა და მისი გამომრიცხავი გარემოებები

10.1. შპს „საქართველოს ფოსტის“ პასუხისმგებლობის ფარგლები

10.1.1. შპს „საქართველოს ფოსტის“ პასუხისმგებლობის მოცულობა მომხმარებლის წინაშე განისაზღვრება იმ პირდაპირი მატერიალური ზიანით, რომელიც მისი ბრალით იქნება გამოწვეული, მაგრამ არაუმეტეს წინამდებარე დოკუმენტით განსაზღვრული მაქსიმალური ზღვრისა. ამასთან, მატერიალურ ზიანში არ იგულისხმება მომხმარებლის არაპირდაპირი ზარალი, მათ შორის, მიუღებელი შემოსავალი.

10.1.2. შპს „საქართველოს ფოსტა“ მატერიალურ პასუხისმგებლობას იღებს თავისი ბრალით TEMU-ს გზავნილის:

(ა) <u>**დაკარგვაზე.**</u>

<u>განმარტება:</u> გზავნილი ითვლება დაკარგულად, თუ მის შესახებ ინფორმაციის მოპოვება ვერ მოხერხდა TEMU-ს გზავნილის საქართველოს ტერიტორიაზე შემოსვლისა და მისი

შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ გადმოცემიდან 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის ვადაში.

(ბ) <u>გარეგან დაზიანებაზე, თუ ის იწვევს გზავნილის შიგთავსის მთლიან ან ნაწილობრივ დაკარგვას.</u>

განმარტება: პასუხისმგებლობა დგება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ გზავნილის შიგთავსის მთლიანი ან ნაწილობრივი დაკარგვის ფაქტი მომხდარია გზავნილის საქართველოს ტერიტორიაზე შემოსვლისა და მისი შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ გადმოცემის შემდეგ და ადრესატის მიერ პრეტენზია დაფიქსირებულია შპს „საქართველოს ფოსტის“ უფლებამოსილი წარმომადგენლის თანდასწრებით, გზავნილის ჩაბარებამდე.

10.2. შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ ასანაზღაურებელი ზიანის ოდენობა

10.2.1. შპს „საქართველოს ფოსტა“, TEMU-ს გზავნილის მთლიანად ან მისი შიგთავსის ნაწილობრივ დაკარგვის შემთხვევაში, ადრესატს უნაზღაურებს დაკარგული ნივთის ღირებულებას, ადრესატის მიერ წარმოდგენილი შესყიდვის დოკუმენტის საფუძველზე, მაგრამ გზავნილზე არაუმეტეს 100 ლარისა.

10.3. შპს „საქართველოს ფოსტის“ პასუხისმგებლობის გამომრიცხავი გარემოებები

10.3.1. შპს „საქართველოს ფოსტა“ არ აგებს პასუხს TEMU- ს გზავნილთან დაკავშირებით საბაჟო ორგანოს მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებაზე, ასევე თუ გზავნილი ადრესატისთვის ჩაბარებულია შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ დადგენილი წესების შესაბამისად.

10.3.2. შპს „საქართველოს ფოსტის“ პასუხისმგებლობა ასევე გამოირიცხება:

(ა) გზავნილის ადრესატისთვის ჩაუბარებლობის შემთხვევაში, რომლის მიზეზიც ადრესატის თაობაზე მოწოდებული არასწორი (არასრულყოფილი) ინფორმაცია გახდა;

(ბ) დაუძლეველი ძალით გამოწვეული გარემოებების დადგომის შემთხვევაში, მათ შორის, როცა შპს „საქართველოს ფოსტას“ არ შეუძლია განახორციელოს გზავნილების აღრიცხვა, სამსახურებრივი დოკუმენტების დაუძლეველი ძალის შედეგად განადგურების გამო;

(გ) თუ გზავნილი ადრესატისთვის ჩაბარებისას გარეგნულად არ არის დაზიანებული;

(დ) თუ გზავნილი შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მიღებულია დაზიანებულ მდგომარეობაში;

(ე) თუ გზავნილის მთლიანი ან ნაწილობრივი დაკარგვა, მისი შიგთავსის მთლიანი ან ნაწილობრივი დაზიანება, ან წონის სხვაობა, გამოწვეულია გამგზავნის ბრალით (მათ შორის, არასათანადო შეფუთვით), ან შიგთავსის თვისებებით;

(ვ) იმ გზავნილზე, რომელიც შეიცავს აკრძალულ საგნებს;

(ზ) იმ გზავნილზე, რომლის საქართველოში მიღებაც დაშვებულია მხოლოდ სპეციალური პირობით, ასეთი პირობის დაუცველობის შემთხვევაში;

(თ) TEMU-ს გზავნილის უკან დაბრუნების სერვისით სარგებლობის ფარგლებში შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ გადმოცემულ გზავნილზე.

(ი) მოქმედი კანონმდებლობის საფუძველზე, სახელმწიფო ორგანოების მიერ გზავნილის დაკავების, განადგურების ან მისი ჩამორთმევის შემთხვევაში;

(კ) თუ ანაზღაურების მიღების მიზნით, გამგზავნი არაკეთილსინდისიერად მოქმედებს;

(ლ) თუ მომხმარებელმა გზავნილის მდგომარეობის შესახებ პრეტენზია დააფიქსირა მისი ჩაბარების და/ან გაცემის პუნქტის ტერიტორიის დატოვების შემდეგ;

(მ) თუ მომხმარებელმა პრეტენზიით არ მიმართა შპს „საქართველოს ფოსტას“ წინამდებარე დოკუმენტის 11.1. პუნქტით დადგენილ ვადაში.

10.4. **დაუძლეველი ძალა**

10.4.1. შპს „საქართველოს ფოსტა“ თავისუფლდება პასუხისმგებლობისგან წინამდებარე დოკუმენტით ნაკისრი ვალდებულებების სრული ან/და ნაწილობრივი შეუსრულებლობისათვის დაუძლეველი ძალის მოქმედების შემთხვევაში.

10.4.2. „დაუძლეველი ძალის“ ქვეშ იგულისხმება ნებისმიერი გარემოება, რომელიც არ არსებობდა და რომლის გათვალისწინება შეუძლებელი იყო ხელშეკრულების დადების დროს, ასევე რომლის დადგომა, თავიდან აცილება ან/და გადალახვა შპს „საქართველოს ფოსტას“ არ ხელეწიფებოდა.

10.4.3. დაუძლეველ ძალად ჩაითვლება ბუნებრივი მოვლენები და კატასტროფები, წყალდიდობა, მიწისძვრა, აფეთქება, ხანძარი, ავარია, ემბარგო, ეპიდემია, პანდემია, ომი და საომარი მოქმედებები, ბლოკადა, გაფიცვა, ამინდის გაუარესება, რომელიც იწვევს გადაადგილების შეზღუდვას, საჰაერო გადამზიდავის უარი გზავნილების ტრანსპორტირებაზე, კანონმდებლობის ცვლილებები ან/და შპს „საქართველოს ფოსტისგან“ დამოუკიდებელი ნებისმიერი სხვა გარემოება, რომლის დროსაც შეუძლებელია წინამდებარე დოკუმენტით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულება.

10.4.4. დაუძლეველი ძალის მოქმედების პერიოდში ჩერდება წინამდებარე დოკუმენტით განსაზღვრული შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვალდებულებების შესრულების ვადის დენა.

10.4.5. ინფორმაცია დაუძლეველი ძალის დადგომისა და მისი დასრულების შესახებ ქვეყნდება შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვებგვერდზე www.gpost.ge.

10.5. მომხმარებლის პასუხისმგებლობის მოცულობა

10.5.1. TEMU-ს გზავნილის საქართველომდე ტრანსპორტირებასა და მისი შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ უნაკლო მდგომარეობაში გადაცემის ვალდებულება ეკისრება გამგზავნს. ის უზრუნველყოფს, რომ საქართველოში გამოგზავნილი გზავნილი შეფუთული იყოს შიგთავსის სპეციფიკის გათვალისწინებით, რათა არ დაზიანდეს ტრანსპორტირების დროს.

10.5.2. გამგზავნი ვალდებულია TEMU-ს გზავნილის შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ გადაცემამდე, ელექტრონულად გადასცეს მას სრულყოფილი ინფორმაცია TEMU-ს გზავნილის ადრესატის ვინაობისა (მისი პირადი /საიდენტიფიკაციო ნომრის ჩათვლით) და მისამართის, შეძენილი ნივთის სახეობისა (სსუ კოდის მითითებით) და ღირებულების გათვალისწინებით.

10.5.3. მომხმარებელი პასუხისმგებელია TEMU-ს გზავნილის თაობაზე შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ მიწოდებული ინფორმაციის სისწორეზე, მათ შორის, იმ შედეგზე, რომელიც მოჰყვება საბაჟო დეკლარაციის გარეშე ტრანსპორტირებას, ან გზავნილის არასწორ/არასრულყოფილ დეკლარირებას.

10.5.4. მომხმარებელს პასუხისმგებლობა ეკისრება შპს „საქართველოს ფოსტის“ თანამშრომლის დაზიანების, სხვისი გზავნილების ან/და შპს „საქართველოს ფოსტის“ ქონების დაზიანების გამო, თუ აღნიშნულის მიზეზი გახდა:

- აკრძალული საგნის გამოგზავნა;
- დადგენილი წესების დარღვევით გზავნილის შეფუთვა.

10.6. მომხმარებლის მიერ ასანაზღაურებელი ზიანის ოდენობა და მისი ანაზღაურების წესი

10.6.1. წინამდებარე დოკუმენტით განსაზღვრული ზიანის ანაზღაურების ვალდებულების წარმოშობის შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ ასანაზღაურებელი ზიანის ოდენობა განისაზღვრება შპს „საქართველოს ფოსტის“ პასუხისმგებლობის შესაბამისი ოდენობით.

10.6.2. მომხმარებელი ვალდებულია აანაზღაუროს მიყენებული ზიანი, შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მოთხოვნის მიღებიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის განმავლობაში.

11.შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ რეკლამაციის განხილვის წესი და გადაწყვეტილების მიღება ზიანის ანაზღაურების თაობაზე

11.1. შპს „საქართველოს ფოსტა“ TEMU-ს გზავნილის მომსახურების თაობაზე რეკლამაციას განიხილავს ასეთი გზავნილის შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მიღებიდან **2 (ორი) თვის** განმავლობაში. შპს „საქართველოს ფოსტა“ უფლებას იტოვებს, აღნიშნული ვადის დარღვევით მიღებული რეკლამაცია განუხილველი დატოვოს და აცნობოს ამის შესახებ რეკლამაციის ავტორს.

11.2. რეკლამაციის წარდგენის უფლება აქვს გზავნილის გამგზავნს, ადრესატს, მათ წარმომადგენელს, უფლებამოსილების დამადასტურებელი შესაბამისი დოკუმენტის საფუძველზე.

11.3. რეკლამაციის შესახებ განცხადება შპს „საქართველოს ფოსტას“ წარედგინება წერილობით, ხელმოწერილი სახით, რომელიც უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

11.3.1. განმცხადებელი ფიზიკური პირის სახელი და გვარი, იურიდიული პირის შემთხვევაში - სახელწოდება, პირადი/საიდენტიფიკაციო ნომერი, ასევე განმცხადებლის მისამართი, ტელეფონის ნომერი და ელექტრონული ფოსტის მისამართი;

11.3.2. გზავნილის გამგზავნისა და ადრესატის ვინაობა და ადრესატის მისამართი;

11.3.3. იმ გზავნილის მონაცემები, რომელსაც ეხება რეკლამაცია (გზავნილის მაიდენტიფიცირებელი ნომერი, სერვისცენტრის ნომერი, სადაც მოხდა გზავნილის მიღება, გზავნილის მიღების თარიღი);

11.3.4. რეკლამაციის შინაარსი;

11.3.5. პასუხის მიღების სასურველი ფორმა (ზეპირად, წერილობით - მატერიალური დოკუმენტის სახით, ან ელექტრონული ფოსტის მისამართზე გაგზავნით).

11.4. განცხადებას თან უნდა დაერთოს:

11.4.1. განმცხადებლის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის ასლი. ამასთან, თუ განმცხადებელი გამგზავნის/ადრესატის წარმომადგენელია, პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტთან ერთად წარმოდგენილი უნდა იქნას უფლებამოსილების დამადასტურებელი შესაბამისი დოკუმენტი;

11.4.2. თუ განცხადება შეეხება გზავნილის დაკარგვას, ნებისმიერი დოკუმენტი/მტკიცებულება, რომელიც ადასტურებს დაკარგული გზავნილის ღირებულებას.

11.5. რეკლამაციის განცხადებისა და თანდართული დოკუმენტების წარმოდგენა განმცხადებელს შეუძლია შპს „საქართველოს ფოსტის“ ნებისმიერ სერვისცენტრში, ან ელექტრონული ფოსტის მისამართზე info@gpost.ge.

11.6. შპს „საქართველოს ფოსტა“ რეკლამაციის განცხადებას იხილავს უსასყიდლოდ.

11.7. თითოეულ გზავნილზე რეკლამაციის წარდგენა ხდება ცალ-ცალკე.

11.8. რეკლამაციის განხილვის პროცესში შპს „საქართველოს ფოსტას“ უფლება აქვს მოსთხოვოს განმცხადებელს ნებისმიერი დამატებითი დოკუმენტის/მტკიცებულების წარმოდგენა, რომელიც დაადასტურებს განმცხადებლის პრეტენზიას.

11.9. წინამდებარე დოკუმენტის 11.3.-11.4. პუნქტებით განსაზღვრული ინფორმაციის სრულად წარმოუდგენლობის შემთხვევაში, შპს „საქართველოს ფოსტა“ იტოვებს უფლებას, არ განიხილოს რეკლამაცია და აცნობოს ამის შესახებ რეკლამაციის ავტორს.

11.10. შპს „საქართველოს ფოსტა“ რეკლამაციის განცხადებას იხილავს მისი მიღებიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის ვადაში და მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ განმცხადებელს აცნობებს მის მიერ შერჩეული ფორმით.

11.11. თუ წინამდებარე დოკუმენტის 11.10. პუნქტით განსაზღვრულ ვადაში რეკლამაციის შესახებ გადაწყვეტილების მიღება შეუძლებელია, განმცხადებელს 10 (ათი) სამუშაო დღის ვადაში ეცნობება რეკლამაციის განხილვის მიმდინარეობის შესახებ, ხოლო საბოლოო პასუხი მიეცემა რეკლამაციის განხილვის დასრულებისთანავე, მაგრამ არაუმეტეს რეკლამაციის შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მიღებიდან 1 (ერთი) თვის განმავლობაში.

11.12. თუ რეკლამაციის განხილვის პროცესში შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ განმცხადებლისგან მოთხოვნილია დამატებითი დოკუმენტების წარმოდგენა, მის წარმოდგენამდე რეკლამაციის განხილვის ვადის დენა ჩერდება.

11.13. შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მომხმარებლისათვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურების შესახებ გადაწყვეტილების მიღების შემთხვევაში, ანაზღაურება გაიცემა შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღებისა და მომხმარებლის მიერ საბანკო რეკვიზიტების წარმოდგენიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

11.14. მომხმარებლისათვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურება წარმოებს ლარში, უნაღდო ანგარიშსწორების გზით. ამასთან, ანაზღაურების ოდენობის ლარში გამოსათვლელად გამოიყენება გადახდის დღეს მოქმედი ოფიციალური გაცვლითი კურსი.

11.15. შპს „საქართველოს ფოსტა“ ანაზღაურებას ახორციელებს იმ მომხმარებლის (გამგზავნის ან ადრესატის) სასარგებლოდ, ვის მიერაც წარდგენილია რეკლამაცია. ამასთან, ასეთ მომხმარებელს უფლება აქვს, ანაზღაურების მიღების უფლება დაუთმოს მესამე პირს, თუ ამის შესახებ წერილობით აცნობებს შპს „საქართველოს ფოსტას“.

11.16. თუ ანაზღაურების შემდეგ დაკარგული გზავნილი მოძიებული იქნება, შპს „საქართველოს ფოსტა“ ამის შესახებ აცნობებს მომხმარებელს და განუმარტავს, რომ მას ერთი თვის ვადაში უფლება აქვს მიღებული ანაზღაურების უკან დაბრუნების სანაცვლოდ, მიიღოს მოძიებული გზავნილი. თუ მომხმარებელი შეტყობინების მიღების დღიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის ვადაში არ აცნობებს შპს „საქართველოს ფოსტას“ საკუთარი სურვილის შესახებ, ან ამავე ვადაში უარს განაცხადებს გზავნილის მიღებასა და თანხის შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ დაბრუნებაზე, გზავნილი გადავა შპს „საქართველოს ფოსტის“ საკუთრებაში.

12. დასკვნითი დებულებები

12.1. მომხმარებელს უფლება აქვს მიმართოს სასამართლოს, თუ ჩათვლის, რომ შპს „საქართველოს ფოსტის“ მხრიდან დარღვეულია მოქმედი კანონმდებლობითა და წინამდებარე დოკუმენტით განსაზღვრული მომხმარებლის უფლებები.

12.2. თუ წინამდებარე დოკუმენტის რომელიმე დებულება ბათილია, მიუხედავად ბათილობის საფუძვლისა, ეს არ გამოიწვევს მთლიანი დოკუმენტის ბათილობას. ამ შემთხვევაში დოკუმენტის დარჩენილი დებულებები მოქმედებს ბათილი დებულების გარეშე.

12.3. ყველა იმ საკითხის დარეგულირების მიზნით, რომელიც არ არის მოწესრიგებული წინამდებარე დოკუმენტით, მხარეები სარგებლობენ შპს „საქართველოს ფოსტის“ დოკუმენტით - „მომხმარებლის სახელმძღვანელო“.

12.4. წინამდებარე დოკუმენტში შეტანილი ნებისმიერი ცვლილება და დამატება ძალაში შედის შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვებგვერდზე www.gpost.ge განთავსების დღიდან.