

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

### 1. ზოგადი დებულებები

- 1.1. შპს „საქართველოს ფოსტა“ მომხმარებელს სთავაზობს ელექტრონული პლატფორმის - TEMU-ს საშუალებით შეძენილი ნივთ(ებ)ის საქართველოს ტერიტორიაზე ადრესატისთვის ჩაბარების სერვისს, წინამდებარე დოკუმენტით დადგენილი პირობების შესაბამისად, რომელიც წარმოადგენს სტანდარტული სახელშეკრულებო პირობების ერთობლიობას.
- 1.2. TEMU-ს გზავნილს აქვს თვალყურის დევნების ფუნქცია, ადრესატს ბარდება 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** ან **TMG**.
- 1.4. 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](http://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;
  - ზინადრობის 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.

### 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 შპს „საქართველოს ფოსტა“ ახორციელებს საერთაშორისო გაცვლის ცენტრში, 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 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 15 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 15 (თხუთმეტი) 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 კომპანია TEMU-ს უფლებამოსილ პირს საქართველოში, ან სახელმწიფოს.
- 3.6. TEMU-ს გზავნილი, რომელიც გაივლის საბაჟო შემოწმებას, გადაეცემა შპს „საქართველოს ფოსტას“, დახარისხდება ადრესატის მომსახურე სერვისცენტრის მიხედვით და ჩაბარდება ადრესატს, წინამდებარე დოკუმენტით განსაზღვრული წესით.

### 4. TEMU-ს გზავნილის ადრესატისთვის ჩაბარების წესი

#### 4.1. TEMU-ს გზავნილის ადრესატისთვის ჩაბარება შპს „საქართველოს ფოსტის“ სერვისცენტრში

4.1.1. თუ TEMU-ს გზავნილის მაიდენტიფიცირებელი ნომერი იწყება ლათინური ასოებით - TMG, შპს „საქართველოს ფოსტა“, ადრესატს ტელეფონის ნომერზე უგზავნის SMS შეტყობინებას, რომელიც შეიცავს მითითებას, თუ სად შეუძლია მას გზავნილის ჩაბარება. SMS შეტყობინების გაგზავნით, ადრესატი ითვლება ინფორმირებულად მის სახელზე TEMU-ს გზავნილის არსებობის შესახებ. 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 არის პასუხისმგებელი ადრესატს გზავნილის თაობაზე ინფორმაცია მიაწოდოს სხვა ალტერნატიული ფორმით.

4.1.2. TEMU -ს გზავნილი შპს „საქართველოს ფოსტის“ სერვისცენტრში ბარდება შემდეგი წესის დაცვით:

(ა) თუ TEMU-ს გზავნილზე არ არის მოთხოვნილი სავალდებულო საბაჟო დეკლარირება და გზავნილის ადრესატი ფიზიკური პირია, ის შეიძლება ჩაბარდეს მას, პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენის საფუძველზე, ან მის ნაცვლად ნებისმიერ სრულწლოვან პირს, რომელიც საკუთართან ერთად წარადგენს ადრესატის პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტს. ამასთან, თუ TEMU-ს გზავნილის ადრესატი არასრულწლოვანია, მისი გზავნილი უნდა ჩაბარდეს ნებისმიერ სრულწლოვან პირს, რომელიც საკუთართან ერთად წარადგენს ადრესატის პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტს. თუ ადრესატი იურიდიული პირია, - ის შეიძლება ჩაბარდეს მის დირექტორს ან მინდობილ პირს, უფლებამოსილების დამადასტურებელი შესაბამისი დოკუმენტის წარმოდგენის საფუძველზე.

(ბ) თუ TEMU-ს გზავნილზე მოთხოვნილია სავალდებულო საბაჟო დეკლარირება და გზავნილის ადრესატი ფიზიკური პირია, ის შეიძლება ჩაბარდეს მხოლოდ უშუალოდ ადრესატს ან მის მინდობილ პირს, უფლებამოსილების დამადასტურებელი შესაბამისი დოკუმენტის წარმოდგენის საფუძველზე. ამასთან, თუ TEMU-ს გზავნილის ადრესატი არასრულწლოვანი პირია, გზავნილი ბარდება მშობელს ან სხვა კანონიერ წარმომადგენელს, დაბადების მოწმობის ან კანონიერი წარმომადგენლობის დამადასტურებელი სხვა შესაბამისი დოკუმენტის წარმოდგენის საფუძველზე. თუ ადრესატი იურიდიული პირია, გზავნილი შეიძლება ჩაბარდეს მის დირექტორს ან მინდობილ პირს, უფლებამოსილების დამადასტურებელი შესაბამისი დოკუმენტის წარმოდგენის საფუძველზე;

(გ) თუ TEMU -ს გზავნილი გარეგნულად დაზიანებულია და ფიქსირდება წონის სხვაობა, რაც შიგთავსის დაკარგვის ეჭვს ბადებს, რის გამოც მიმღები უარს აცხადებს ჩაიბაროს გზავნილი პრეტენზიის გარეშე, ასეთი 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.

4.1.3. TEMU-ს გზავნილის სერვისცენტრში ჩაბარება ხორციელდება გზავნილის მიმღები პირის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის მონაცემების დაფიქსირებისა და გზავნილის მიღების დასტურად მიმღების მიერ სათანადო წესით ხელმოწერის განხორციელების შემდეგ. თუ მიმღები არ არის TEMU-ს გზავნილის უშუალო ადრესატი, მიმღებთან ერთად ასევე მოითხოვება ადრესატის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის მონაცემების დაფიქსირებაც. ამასთან, თუ მიმღები პირი წარმოდგენილია ადრესატის მინდობილობით, TEMU-ს გზავნილის გაცემისას მიმღების მონაცემებთან ერთად ფიქსირდება მინდობილობის მონაცემებიც.

#### 4.2. TEMU-ს გზავნილის ადრესატის მისამართზე ჩაბარება

4.2.1. თუ TEMU-ს გზავნილის მაიდენტიფიცირებელი ნომერი იწყება ლათინური ასოებით - TMM, ის ადრესატს ბარდება მის მისამართზე, გარდა შემდეგი გამონაკლისი შემთხვევებისა:

- თუ გზავნილის წონა აჭარბებს 10 კგ-ს;
- თუ გზავნილი საჭიროებს სავალდებულო საბაჟო დეკლარირებას;
- თუ გზავნილი გარეგნულად დაზიანებულია და ფიქსირდება წონის სხვაობა, რაც შიგთავსის დაკარგვის ეჭვს ბადებს;
- თუ ადრესატის მისამართი არასწორი/არასრულია, რაც შეუძლებელს ხდის გზავნილის ადრესატის მისამართის მოძიებას;
- თუ ადრესატის მისამართად მითითებულია შპს „საქართველოს ფოსტის“ სერვისცენტრი.

**შენიშვნა:** გამონაკლისს მიკუთვნებული გზავნილის ჩაბარება მოხდება ადრესატის მისამართის მომსახურე შპს „საქართველოს ფოსტის“ სერვისცენტრში წინამდებარე დოკუმენტის 4.1. პუნქტით დადგენილი წესის შესაბამისად.

4.2.2. TEMU-ს გზავნილის ადრესატის მისამართზე ჩაბარების მიზნით, კურიერი ახორციელებს ერთჯერად ვიზიტს.

4.2.3. 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 სრულწლოვან პირს, რომელიც კურიერს წარუდგენს პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტს და განუცხადებს, რომ ცხოვრობს ამ მისამართზე და იცნობს ადრესატს. თუ TEMU-ს გზავნილის ადრესატი არასრულწლოვანი პირია, მისი გზავნილი ბარდება მისამართზე მყოფ სრულწლოვან პირს;



- 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 სრულწლოვან პირს, რომელიც კურიერს განუცხადებს, რომ იცნობს ადრესატს და წარუდგენს პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტს.
- 4.2.4. 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 სრულწლოვან პირს, რომელიც კურიერს განუცხადებს, რომ იცნობს შესაბამის ფიზიკურ პირს და წარუდგენს პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტს;
  - თუ იურიდიული პირის მისამართად მითითებულია საცხოვრებელი ბინის/სახლის მისამართი, ამ მისამართზე მყოფი სრულწლოვანი პირისათვის გადაცემული გზავნილი ითვლება სათანადო წესით ჩაბარებულად, თუ ასეთი პირი კურიერს განუცხადებს რომ ცხოვრობს/მუშაობს აღნიშნულ მისამართზე, იცის ადრესატის შესახებ და წარუდგენს პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტს.
- 4.2.5. TEMU-ს გზავნილის ადრესატის მისამართზე ჩაბარება ხორციელდება კურიერის მიერ გზავნილის მიმღები პირის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის მონაცემების დაფიქსირებისა და გზავნილის მიღების დასტურად მიმღების მიერ სათანადო წესით ხელმოწერის განხორციელების შემდეგ.
- 4.2.6. თუ რაიმე მიზეზით კურიერი ვერ ახერხებს გზავნილის ადრესატის მისამართზე ჩაბარებას (მაგ. თუ ადრესატის მისამართზე არსებულ შენობაში შესვლა შეუძლებელია, ან კურიერს არავინ დახვდა ადრესატის მისამართზე, ან პირი, რომელიც დახვდა მისამართზე, არ არის უფლებამოსილი ჩაიბაროს გზავნილი, ან პირი (თუ ის არ არის უშუალო ადრესატი) უარს განაცხადებს მის ჩაბარებაზე და სხვა), კურიერი ტოვებს შეტყობინებას, რომელშიც მიუთითებს სერვისცენტრის მისამართს, სადაც ადრესატს შეუძლია გზავნილის ჩაბარება. შეტყობინების დატოვებით შპს „საქართველოს ფოსტა“ აცნობებს ადრესატს მის სახელზე გზავნილის არსებობის შესახებ.
- 4.2.7. შეტყობინება ჩაბარებულად ითვლება, თუ ის გადაცემულია მისამართზე მყოფი ნებისმიერი პირისთვის, რომელიც განაცხადებს, რომ ცხოვრობს/მუშაობს ადრესატთან

ერთად. თუ შეტყობინების აღნიშნული ფორმით გადაცემა შეუძლებელია, ის შეიძლება მოთავსდეს ადრესატის სააბონენტო საფოსტო ყუთში, ასეთის არსებობის შემთხვევაში, ან განთავსდეს უშუალოდ ადრესატის კარზე, ან მის მიმდებარედ გამოსაჩენ ადგილზე. თუ ადრესატის მისამართზე არსებულ შენობაში შესვლა შეუძლებელია, შეტყობინების დატოვება შეიძლება მისამართთან ყველაზე უფრო ახლო ადგილას (მაგ. სადარბაზოს კარი), ან თუ შენობას ჰყავს დაცვა, შესაძლებელია შეტყობინების მისთვის დატოვება.

## 5. TEMU- ს გზავნილის დამატებითი სერვისები

5.1. მომხმარებელს შეუძლია TEMU-ს გზავნილზე ისარგებლოს შემდეგი დამატებითი სერვისებით:

- 5.1.1. მისამართზე ჩაბარების სერვისი;
- 5.1.2. გადამისამართება;
- 5.1.3. ცნობა საფოსტო მომსახურების შესახებ;
- 5.1.4. გზავნილის დისტანციური დეკლარირება.

5.2. დამატებითი სერვისი - გზავნილის მისამართზე ჩაბარება

5.2.1. დამატებითი სერვისი - გზავნილის მისამართზე ჩაბარება გულისხმობს მომხმარებლის შესაძლებლობას, შეუკვეთოს TEMU-ს გზავნილის იმ მისამართზე მიტანა და ჩაბარება, რომელიც დატანილია თავად გზავნილზე. ამასთან, თუ მომხმარებელს სურს მისამართის ცვლილება და გზავნილის შეცვლილ მისამართზე ჩაბარება, მან ასევე უნდა ისარგებლოს დამატებითი სერვისით - გადამისამართება.

5.2.2. დამატებითი სერვისით სარგებლობა შესაძლებელია შემდეგ შემთხვევებში:

- ❖ TEMU-ს იმ გზავნილზე, რომლებზეც წინამდებარე დოკუმენტით დადგენილი წესის მიხედვით, არ არის გათვალისწინებული ადრესატის მისამართზე ჩაბარება, მათ შორის, TEMU-ს გზავნილზე, რომელზეც მოთხოვნილია სავალდებულო საბაჟო დეკლარირება, ან რომელიც არის გარეგნულად დაზიანებული და ამასთან ფიქსირდება წონის სხვაობა;
- ❖ TEMU-ს იმ გზავნილებზე, რომელთა მისამართზე ჩაბარებაც გათვალისწინებულია წინამდებარე დოკუმენტით დადგენილი წესით, თუმცა კურიერის მიერ მისამართზე სტანდარტული ვიზიტის განხორციელების დროს გზავნილი ვერ ჩაბარდება.

5.2.3. მომხმარებელს გზავნილის მისამართზე ჩაბარების სერვისით სარგებლობა შეუძლია გზავნილის შენახვის ვადის განმავლობაში, მაგრამ არაუგვიანეს ასეთი ვადის ამოწურვამდე ერთი სამუშაო დღით ადრე.

- 5.2.4. მომხმარებელმა უნდა გაითვალისწინოს, რომ ვინაიდან გზავნილთან მიმართებაში, რაიმე სახის პრეტენზიის ან/და ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის დაფიქსირება მხოლოდ გზავნილის სერვისცენტრში ჩაბარების შემთხვევაშია შესაძლებელი, ის დაკარგავს ასეთი მოთხოვნის უფლებას, თუ იმ გზავნილის მისამართზე ჩაბარების სერვისით ისარგებლებს, რომელსაც აქვს გარეგნული დაზიანება და ამასთან ერთად აღენიშნება წონის სხვაობა.
- 5.2.5. შეკვეთა დამატებითი სერვისით სარგებლობის შესახებ მიიღება შემდეგი წესით: შპს „საქართველოს ფოსტის“ ქოლცენტრში დარეკვით, სერვისცენტრში შეკვეთის გაფორმებით, ელექტრონული ფოსტის მისამართზე [services@gpost.ge](mailto:services@gpost.ge) ყველა საჭირო ინფორმაციის გაგზავნით, ან ვებგვერდზე [www.gpost.ge](http://www.gpost.ge) ციფრული შეკვეთის გაფორმებით.
- 5.2.6. შეკვეთის განმახორციელებელი პირი ვალდებულია შპს „საქართველოს ფოსტას“ სრულყოფილად და დადგენილი ფორმით წარუდგინოს მოთხოვნილი ინფორმაცია, მათ შორის, ადრესატის მონაცემები, მისამართი და საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი, ასევე გზავნილის მაიდენტიფიცირებელი ნომერი.
- 5.2.7. შპს „საქართველოს ფოსტა“ იტოვებს უფლებას, გააუქმოს ციფრული შეკვეთა, ან მოითხოვოს წარმოდგენილი მონაცემების დაზუსტება, ან დამატებითი ინფორმაციის წარმოდგენა, თუ მიიჩნევს, რომ მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაცია შეკვეთის გასაფორმებლად არასაკმარისია. ამასთან, თუ მოთხოვნილი დამატებითი ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ არ იქნება წარმოდგენილი, შპს „საქართველოს ფოსტას“ უფლება აქვს უარი თქვას გზავნილის მისამართზე ჩაბარების სერვისის შეკვეთის მიღებაზე.
- 5.2.8. მომხმარებლის მიერ სრული ინფორმაციის წარმოდგენის შემთხვევაში, შპს „საქართველოს ფოსტა“ არაუგვიანეს 1 (ერთი) სამუშაო დღისა უზრუნველყოფს შეკვეთის რეგისტრაციას.
- 5.2.9. მომხმარებელს შეუძლია ერთი შეკვეთაში გააერთიანოს 5 გზავნილი იმ შემთხვევაში, თუ გზავნილების ჯამური წონა არ აღემატება 10 კგ-ს, იგზავნება ერთ მისამართზე და ჰყავს ერთი ადრესატი. ასეთი შეკვეთის საფასური შეადგენს ერთი გზავნილის მისამართზე ჩაბარების სერვისისთვის დადგენილ საფასურს.
- 5.2.10. სერვისის საფასურის გადახდა შესაძლებელია როგორც წინასწარ, ასევე გზავნილის მომხმარებლისათვის ჩაბარებისას. ამასთან, რაიმე მიზეზით სერვისის ღირებულების გადაუხდელობის შემთხვევაში, გზავნილი არ ბარდება მომხმარებელს.
- 5.2.11. მომხმარებელს შეუძლია სერვისი შეუკვეთოს „სტანდარტული“ ან „სასწრაფო“ პირობით.
- 5.2.12. „სტანდარტული“ პირობის შემთხვევაში, გზავნილის მისამართზე ჩაბარება ხორციელდება გზავნილის შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ გადმოცემიდან შემდეგ ვადებში:
  - 2 (ორი) სამუშაო დღე, თუ მოთხოვნილია გზავნილის ერთიდაიმავე ადმინისტრაციულ ერთეულში ჩაბარება;



- 3 (სამი) სამუშაო დღე, თუ მოთხოვნილია გზავნილის სხვადასხვა ადმინისტრაციულ ერთეულში ჩაბარება, მაგრამ არა სპეციალურ ადმინისტრაციულ ერთეულში;
- 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, თუ მოთხოვნილია გზავნილის სპეციალურ ადმინისტრაციულ ერთეულში ჩაბარება.

შენიშვნა: თუ გზავნილის ადრესატი იურიდიული პირია, შაბათი სამუშაო დღედ არ ჩაითვლება.

5.2.13. სასწრაფო “პირობით შეკვეთის გაფორმება შესაძლებელია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მოთხოვნილია გზავნილის ერთიდაიმავე ადმინისტრაციულ ერთეულში ჩაბარება. ამასთან, გზავნილი მისამართზე ბარდება:

- იმავე სამუშაო დღის 17:00 საათამდე, თუ შეკვეთა მიღებულია სამუშაო დღის 12:00 საათამდე;
- მეორე სამუშაო დღის 12:00 საათამდე, თუ შეკვეთა მიღებულია სამუშაო დღის 12:00 საათის შემდეგ.

5.2.14. მომხმარებელთან კურიერის ვიზიტის ზუსტი დროის წინასწარ შეთანხმება არ ხდება. კურიერი უფლებამოსილია დაურეკოს მას მხოლოდ მისამართის მოძიების გაადვილების მიზნით.

5.2.15. თუ კურიერი ვიზიტის განხორციელებისას ვერ შეძლებს გზავნილის ჩაბარებას, ის წინამდებარე დოკუმენტის 4.2.6.-4.2.7. პუნქტებით განსაზღვრული წესით, მისამართზე დატოვებს შეტყობინებას, ხოლო TEMU-ს გზავნილს დააბრუნებს სერვისცენტრში, სადაც ის შეინახება გზავნილის შენახვის ვადის დარჩენილი ვადით. გზავნილის ჩაბარება შესაძლებელია მხოლოდ სერვისის საფასურის დაფარვის შემთხვევაში.

### 5.3. დამატებითი სერვისი - გზავნილის გადამისამართება

5.3.1. დამატებითი სერვისი - გზავნილის გადამისამართება გულისხმობს მომხმარებლის შესაძლებლობას, შეცვალოს გამგზავნის ან ადრესატის ვინაობა (სახელი, გვარი, ხოლო იურიდიული პირის შემთხვევაში - სახელწოდება) და/ან მისამართი. ამასთან, თუ მომხმარებელი მისამართის ცვლილებასთან ერთად მოითხოვს გზავნილის შეცვლილ მისამართზე ჩაბარებას, მან ასევე უნდა ისარგებლოს დამატებითი სერვისით - გზავნილის მისამართზე ჩაბარება.

5.3.2. ადრესატს უფლება აქვს ისარგებლოს როგორც მისამართის, ასევე ვინაობის ცვლილების უფლებით.

5.3.3. მომხმარებელს გადამისამართების სერვისით სარგებლობა შეუძლია შემდეგ ვადებში:

- ❖ შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ გზავნილის ჩაბარების პროცესის დაწყებამდე;
- ❖ გზავნილის შენახვის ვადის განმავლობაში, მაგრამ არაუგვიანეს ვადის ამოწურვამდე ერთი სამუშაო დღით ადრე.

5.3.4. შეკვეთა ვინაობის ცვლილების შესახებ მიიღება შემდეგი წესით: შპს „საქართველოს ფოსტის“ სერვისცენტრში ან ელექტრონული ფოსტის მისამართზე [services@gpost.ge](mailto:services@gpost.ge) ყველა საჭირო ინფორმაციის გაგზავნით, ხოლო მისამართის ცვლილების შესახებ

შეკვეთა ასევე შეიძლება განხორციელდეს ქოლცენტრში დარეკვით, ან ვებგვერდზე [www.gpost.ge](http://www.gpost.ge) ციფრული შეკვეთის გაფორმებით.

- 5.3.5. მომხმარებელი ვალდებულია შპს „საქართველოს ფოსტას“ სრულყოფილად და დადგენილი ფორმით წარუდგინოს მოთხოვნილი ინფორმაცია, მათ შორის, შევსებული და ხელმოწერილი განცხადება, პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტი, ნივთის შესყიდვის დამადასტურებელი სქრინი და მომსახურების საფასურის გადახდის ქვითარი. თუ სერვისით იურიდიული პირი სარგებლობს, ასევე საჭიროა განმცხადებლის უფლებამოსილების დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენა.
- 5.3.6. შპს „საქართველოს ფოსტა“ იტოვებს უფლებას, გააუქმოს ციფრული შეკვეთა, ან მოითხოვოს წარმოდგენილი მონაცემების დაზუსტება, ან დამატებითი ინფორმაციის წარმოდგენა, თუ მიიჩნევს, რომ მომხმარებლისგან მიღებული ინფორმაცია შეკვეთის გასაფორმებლად არასაკმარისია. ამასთან, თუ მოთხოვნილი დამატებითი ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ არ იქნება წარმოდგენილი, შპს „საქართველოს ფოსტას“ უფლება აქვს უარი თქვას გადამისამართების შეკვეთის მიღებაზე.
- 5.3.7. მომხმარებლის მიერ სრული ინფორმაციის წარმოდგენის შემთხვევაში, შპს „საქართველოს ფოსტა“ არაუგვიანეს 1 (ერთი) სამუშაო დღის განმავლობაში უზრუნველყოფს შესაბამისი ცვლილებების ასახვას ელექტრონულ სააღრიცხვო სისტემაში.

#### 5.4. დამატებითი სერვისი - ცნობა საფოსტო მომსახურების შესახებ

- 5.4.1. დამატებითი სერვისი - ცნობა საფოსტო მომსახურების შესახებ გულისხმობს შპს „საქართველოს ფოსტის“ საშუალებით მიღებული TEMU-ს გზავნილის თაობაზე ელექტრონულ სააღრიცხვო სისტემაში დაცული მონაცემების წერილობითი დოკუმენტის სახით გაცემას.
- 5.4.2. ცნობა „TEMU“-ს გზავნილის თაობაზე გაიცემა იმ შემთხვევაში, თუ ასეთი გზავნილის მიღებიდან ცნობის მოთხოვნის თაობაზე განცხადების მიღებამდე არ არის გასული 3 (სამი) წელზე მეტი ვადა. შპს „საქართველოს ფოსტა“ უფლებამოსილია გასცეს ცნობა უფრო ადრინდელ გზავნილზეც, თუ შპს „საქართველოს ფოსტაში“ დაცულია შესაბამისი ინფორმაცია;
- 5.4.3. საფოსტო მომსახურების შესახებ ცნობის მოთხოვნის უფლება აქვს ადრესატს, მათ წარმომადგენელს, უფლებამოსილების დამადასტურებელი შესაბამისი დოკუმენტის წარმოდგენის საფუძველზე, აგრეთვე გზავნილის უშუალოდ ჩამბარებელ პირს (მიმღებს);
- 5.4.4. შეკვეთა საფოსტო მომსახურების შესახებ ცნობის მოთხოვნის თაობაზე უნდა შეიცავდეს ინფორმაციას ადრესატის ვინაობისა და მისი მისამართის შესახებ. ამასთან, თუ მოთხოვნილია ინფორმაცია კონკრეტული გზავნილის შესახებ, ასევე წარმოდგენილი უნდა იყოს ინფორმაცია გზავნილის კოდის შესახებ;
- 5.4.5. ფიზიკურ პირს შეუძლია ერთი შეკვეთით მოითხოვოს ინფორმაცია 5 TEMU-ს გზავნილზე ან ერთთვიან პერიოდზე, მაგრამ არაუმეტეს 20 გზავნილისა, ხოლო

იურიდიულ პირს - 5 გზავნილზე ან 15 დღიან პერიოდზე, მაგრამ არაუმეტეს 20 გზავნილისა. ერთ შეკვეთაში მოთხოვნილი ინფორმაცია შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ გაიცემა ერთ დოკუმენტად;

- 5.4.6. შეკვეთა მიიღება შემდეგი წესით: შპს „საქართველოს ფოსტის“ სერვისცენტრში, ელექტრონული ფოსტის მისამართზე services@gpost.ge ყველა საჭირო ინფორმაციის გაგზავნით, ან ვებგვერდზე www.gpost.ge ციფრული შეკვეთის გაფორმებით;
- 5.4.7. მომხმარებელი ვალდებულია შპს „საქართველოს ფოსტას“ სრულყოფილად და დადგენილი ფორმით წარუდგინოს მოთხოვნილი ინფორმაცია, მათ შორის, შევსებული და ხელმოწერილი განცხადება, პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტი და მომსახურების საფასურის გადახდის ქვითარი. თუ სერვისით იურიდიული პირი სარგებლობს, ასევე საჭიროა განმცხადებლის უფლებამოსილების დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენა;
- 5.4.8. შპს „საქართველოს ფოსტას“ იტოვებს უფლებას, გააუქმოს ციფრული შეკვეთა, ან მოითხოვოს წარმოდგენილი მონაცემების დაზუსტება, ან დამატებითი ინფორმაციის წარმოდგენა, თუ მიიჩნევს, რომ მომხმარებლისგან მიღებული ინფორმაცია შეკვეთის გასაფორმებლად არასაკმარისია. ამასთან, თუ მოთხოვნილი დამატებითი ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ არ იქნება წარმოდგენილი, შპს „საქართველოს ფოსტას“ უფლება აქვს უარი თქვას შეკვეთის მიღებაზე.
- 5.4.9. მომხმარებელი თავისუფლდება საფოსტო მომსახურების შესახებ ცნობის სერვისის საფასურის გადახდის ვალდებულებისგან, თუ:
  - ❖ სასამართლოს ან სხვა უფლებამოსილი ორგანოს/პირის შესაბამისი გადაწყვეტილებით ან კანონმდებლობით დადგენილ სხვა შემთხვევებში, შპს „საქართველოს ფოსტას“ ევალება ინფორმაციის უსასყიდლოდ გაცემა;
  - ❖ ინფორმაციას ითხოვს სოციალურად დაუცველი ოჯახების მონაცემთა ერთიან ბაზაში რეგისტრირებული პირი, შესაბამისი სტატუსის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენის საფუძველზე;
  - ❖ ინფორმაციას ითხოვს პენიტენციურ დაწესებულებაში მყოფი მსჯავრდებული პირი;
  - ❖ შპს „საქართველოს ფოსტის“ შიდა მოკვლევის საფუძველზე დადგინდება, რომ ადგილი ჰქონდა საფოსტო მომსახურების პირობების დარღვევას.
- 5.4.10. მომხმარებლის მიერ სრული ინფორმაციის წარმოდგენის შემთხვევაში, შპს „საქართველოს ფოსტას“ 7 (შვიდი) სამუშაო დღის ვადაში ამზადებს ცნობას და უგზავნის განმცხადებელს, მის მიერ შერჩეული ფორმით (მისამართზე ჩაბარებით, სერვისცენტრიდან გატანით, ან ელექტრონული ფოსტის მისამართზე გაგზავნით)

## 5.5. დამატებითი სერვისი- გზავნილის დისტანციური დეკლარირება

- 5.5.1. დამატებითი სერვისი - გზავნილის დისტანციური დეკლარირება გულისხმობს მომხმარებლის შესაძლებლობას, მის სახელზე მიღებული და სავალდებულო საბაჟო დეკლარირებას დაქვემდებარებული საფოსტო გზავნილის დეკლარირებისთვის

- დადგენილი პროცედურები განახორციელოს დისტანციურად, სერვისცენტრში მიუსვლელოდ.
- 5.5.2. დამატებითი სერვისით სარგებლობა შეუძლია TEMU-ს გზავნილის ადრესატს, ან მოქმედი კანონმდებლობის საფუძველზე გაცემული მინდობილობის მქონე ნებისმიერ პირს, ხოლო თუ ადრესატი არასრულწლოვანი პირია - მშობელს ან სხვა კანონიერ წარმომადგენელს.
- 5.5.3. სერვისით სარგებლობა შესაძლებელია TEMU-ს გზავნილის შენახვის ვადის განმავლობაში, მაგრამ ასეთი ვადის ამოწურვამდე არაუგვიანეს 1 (ერთი) სამუშაო დღით ადრე.
- 5.5.4. მომხმარებელმა უნდა გაითვალისწინოს, რომ აღნიშნული სერვისით სარგებლობისას, მის მიერ დეკლარაციის ტექსტზე თანხმობის გაცხადების შემდეგ, მასში კორექტირების შეტანა ვერ განხორციელდება.
- 5.5.5. შეკვეთა დამატებითი სერვისით სარგებლობის შესახებ მიიღება შემდეგი წესით: შპს „საქართველოს ფოსტის“ ელექტრონული ფოსტის მისამართზე [services@gpost.ge](mailto:services@gpost.ge) ყველა საჭირო ინფორმაციის გაგზავნით, ან ვებგვერდზე [www.gpost.ge](http://www.gpost.ge) ციფრული შეკვეთის გაფორმებით;
- 5.5.6. შეკვეთის განხორციელებისას ადრესატი ვალდებულია შპს „საქართველოს ფოსტას“ სრულყოფილად და დადგენილი ფორმით წარუდგინოს მოთხოვნილი დოკუმენტაცია, მათ შორის, ადრესატის მონაცემები, მისამართი და საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი, ასევე გზავნილის მაიდენტიფიცირებელი ნომერი. თუ ადრესატი იურიდიული პირია, ასევე მოითხოვება მისი საიდენტიფიკაციო ნომრის წარმოდგენა, ხოლო თუ ადრესატი არასრულწლოვანი პირია, მშობლის ან სხვა კანონიერი წარმომადგენლის მონაცემების გარდა, ასევე სავალდებულოა უშალოდ ადრესატის პირადობის მოწმობის ასლის, ხოლო ასეთი დოკუმენტის არარსებობის შემთხვევაში - დაბადების მოწმობის ასლის წარმოდგენაც.
- 5.5.7. შპს „საქართველოს ფოსტა“ იტოვებს უფლებას, გააუქმოს ციფრული შეკვეთა, ან მოითხოვოს წარმოდგენილი მონაცემების დაზუსტება, ან/და დამატებითი ინფორმაციის წარმოდგენა, თუ მიიჩნევს, რომ მომხმარებლისგან მიღებული ინფორმაცია შეკვეთის გასაფორმებლად არასაკმარისია. თუ მომხმარებლის მიერ ასეთი ინფორმაცია არ იქნება წარმოდგენილი, შპს „საქართველოს ფოსტას“ უფლება აქვს უარი თქვას საფოსტო გზავნილის დისტანციური დეკლარირების სერვისის შეკვეთის მიღებაზე.
- 5.5.8. მომხმარებლის მიერ სრული ინფორმაციის წარმოდგენის შემთხვევაში შპს „საქართველოს ფოსტა“ არაუგვიანეს 1 (ერთი) სამუშაო დღისა არეგისტრირებს შეკვეთას.
- 5.5.9. შეკვეთის მიღებიდან 4 (ოთხი) სამუშაო დღის ვადაში დეკლარანტის მიერ ელექტრონული ფოსტის საშუალებით ადრესატთან შესათანხმებლად იგზავნება მომზადებული დეკლარაციის ტექსტი. ადრესატისგან თანხმობის მიღების შემთხვევაში, საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად, დეკლარაცია

იტვირთება ერთიან ელექტრონულ პორტალზე. დეკლარირების პროცესის დასრულების შესახებ ადრესატს ეცნობება SMS შეტყობინებით.

- 5.5.10. დეკლარაციის პროცესის დასრულების შემდეგ ადრესატს შეუძლია სერვისცენტრში დეკლარაციაზე ხელმოწერა და გზავნილის ჩაბარება.
- 5.5.11. მომხმარებელს შეუძლია სერვისის ღირებულება გადაიხადოს როგორც წინასწარ, შპს „საქართველოს ფოსტის“ ანგარიშზე თანხის ჩარიცხვის გზით, ასევე საფოსტო გზავნილის ჩაბარებისას.
- 5.5.12. სავალდებულო საბაჟო დეკლარირებას დაქვემდებარებული გზავნილის ჩაბარება ხორციელდება წინამდებარე დოკუმენტის 4.1.2. პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული წესის შესაბამისად.

## 6. TEMU-ს გზავნილის ადრესატისათვის ჩაბარების ვადები

- 6.1. TEMU-ს გზავნილის ადრესატისათვის ჩაბარების ვადის ათვლა იწყება შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ საერთაშორისო გაცვლის ცენტრში მისი მიღების დღის მომდევნო სამუშაო დღიდან.
- 6.2. „TEMU“-ს გზავნილის ადრესატისთვის ჩაბარების, მათ შორის, შეტყობინების ფურცლის ადრესატის მისამართზე დატოვების ვადებია:
  - 3 (სამი) სამუშაო დღე, თუ ადრესატის მისამართი არ მდებარეობს სპეციალურ ადმინისტრაციულ ერთეულში;
  - 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, თუ ადრესატის მისამართი მდებარეობს სპეციალურ ადმინისტრაციულ ერთეულში.

**შენიშვნა:** თუ გზავნილის ადრესატი იურიდიული პირია, შაბათი სამუშაო დღედ არ ჩაითვლება.

- 6.3. TEMU-ს გზავნილზე SMS შეტყობინების გაგზავნის ვადაა 2 (ორი) სამუშაო დღე.

## 7. ჩაუბარებელი TEMU-ს გზავნილის შენახვის ვადა და მისი დაბრუნების წესი

- 7.1. TEMU-ს გზავნილი, რომელიც კურიერის მიერ მისამართზე ვიზიტის განხორციელების დროს ვერ ჩაბარდება ადრესატს, ასევე გზავნილი, რომელზეც დატოვებული/გაგზავნილი იქნება შეტყობინება, შეინახება შპს „საქართველოს ფოსტის“ სერვისცენტრში 15 (თხუთმეტი) კალენდარული დღით. ამასთან, შენახვის ვადის ათვლა დაიწყება TEMU-ს გზავნილის საერთაშორისო გაცვლის ცენტრში მისი მიღების დღის მომდევნო კალენდარული დღიდან.
- 7.2. ის გზავნილი, რომელიც ვერ ჩაბარდება ადრესატს და რომელსაც გაუვა წინამდებარე დოკუმენტის 7.1. პუნქტით განსაზღვრული შენახვის ვადა, ჩაბარდება კომპანია TEMU-ს წარმომადგენელს საქართველოში, ან გადაეცემა სახელმწიფოს.



## 8. პასუხისმგებლობა და მისი გამომრიცხავი გარემოებები

### 8.1. შპს „საქართველოს ფოსტის“ პასუხისმგებლობის საზღვრები

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

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

(ა) დაკარგვაზე.

*განმარტება:* 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) გარეგან დაზიანებაზე. თუ ის იწვევს გზავნილის შიგთავსის მთლიან ან ნაწილობრივ დაკარგვას.

*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.

(გ) მომხმარებლის მიერ შეკვეთილი დამატებითი სერვისის მიუღებლობის შემთხვევაში.

### 8.2. შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ ასანაზღაურებელი ზიანის ოდენობა

- 8.2.1. 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 არაუმეტეს 100 ლარისა.
- 8.2.2. შპს „საქართველოს ფოსტის“ ბრალით მომხმარებლის მიერ შეკვეთილი დამატებითი სერვისის მიუღებლობის შემთხვევაში, შპს „საქართველოს ფოსტა“ მომხმარებელს უკან უბრუნებს მომსახურების გადახდილ საფასურს, ან თავაზობს შეუსრულებელი ვალდებულების ხელახლა შესრულებას.

### 8.3. შპს „საქართველოს ფოსტის“ პასუხისმგებლობის გამომრიცხავი გარემოებები

- 8.3.1. 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.
- 8.3.2. 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, სამსახურობრივი 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) მოქმედი კანონმდებლობის საფუძველზე, სახელმწიფო ორგანოების მიერ გზავნილის დაკავების, განადგურების ან მისი ჩამორთმევის შემთხვევაში;
  - (ი) თუ ანაზღაურების მიღების მიზნით, გამგზავნი არაკეთილსინდისიერად მოქმედებს;
  - (კ) თუ მომხმარებელმა პრეტენზიით არ მიმართა შპს „საქართველოს ფოსტას“ წინამდებარე დოკუმენტის 9.1. პუნქტით დადგენილ ვადაში.

#### 8.4. დაუძლეველი ძალა

- 8.4.1. შპს „საქართველოს ფოსტა“ თავისუფლდება პასუხისმგებლობისგან წინამდებარე დოკუმენტით ნაკისრი ვალდებულებების სრული ან/და ნაწილობრივი შეუსრულებლობისათვის დაუძლეველი ძალის მოქმედების შემთხვევაში.
- 8.4.2. „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.
- 8.4.3. 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, საჭირო გადამზიდვის უარი გზავნილების ტრანსპორტირებაზე, კანონმდებლობის ცვლილებები ან/და შპს „საქართველოს ფოსტისგან“ დამოუკიდებელი ნებისმიერი სხვა გარემოება, რომლის დროსაც შეუძლებელია წინამდებარე დოკუმენტით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულება.
- 8.4.4. დაუძლეველი ძალის მოქმედების პერიოდში ჩერდება წინამდებარე დოკუმენტით განსაზღვრული შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვალდებულებების შესრულების ვადის დენა.
- 8.4.5. ინფორმაცია დაუძლეველი ძალის დადგომისა და მისი დასრულების შესახებ ქვეყნდება შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვებგვერდზე [www.gpost.ge](http://www.gpost.ge).

#### 8.5. მომხმარებლის პასუხისმგებლობის მოცულობა

- 8.5.1. 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.
- 8.5.2. გამგზავნი ვალდებულია TEMU-ს გზავნილის შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ გადაცემამდე, ელექტრონულად გადასცეს მას სრულყოფილი ინფორმაცია TEMU-ს გზავნილის ადრესატის ვინაობისა (მისი პირადი ნომრის/საიდენტიფიკაციო კოდის ჩათვლით) და მისამართის, შეძენილი ნივთის სახეობისა (სსუ კოდის მითითებით) და ღირებულების გათვალისწინებით.
- 8.5.3. 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.

8.5.4. 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.

## 8.6. მომხმარებლის მიერ ასანაზღაურებელი ზიანის ოდენობა და მისი ანაზღაურების წესი

8.6.1. წინამდებარე დოკუმენტის 8.5. პუნქტით განსაზღვრული ზიანის ანაზღაურების ვალდებულების წარმოშობის შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ ასანაზღაურებელი ზიანის ოდენობა განისაზღვრება შპს „საქართველოს ფოსტის“ პასუხისმგებლობის შესაბამისი ოდენობით;

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

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

9.1. 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.

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

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

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

9.3.2. გზავნილის გამგზავნისა და ადრესატის ვინაობა და ადრესატის მისამართი;

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

- 9.3.4. რეკლამაციის შინაარსი;
- 9.3.5. პასუხის მიღების სასურველი ფორმა (ზეპირად, წერილობით - მატერიალური დოკუმენტის სახით, ან ელექტრონული ფოსტის მისამართზე გაგზავნით).
- 9.4. განცხადებას თან უნდა დაერთოს:
  - 9.4.1. განმცხადებლის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის ასლი. ამასთან, თუ განმცხადებელი გამგზავნის/ადრესატის წარმომადგენელია, პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტთან ერთად წარმოდგენილი უნდა იქნას უფლებამოსილების დამადასტურებელი შესაბამისი დოკუმენტი;
  - 9.4.2. თუ განცხადება შეეხება გზავნილის დაკარგვას ნებისმიერი დოკუმენტი/მტკიცებულება, რომელიც ადასტურებს დაკარგული საფოსტო გზავნილის ღირებულებას.
- 9.5. რეკლამაციის განცხადებისა და თანდართული დოკუმენტების წარმოდგენა განმცხადებელს შეუძლია შპს „საქართველოს ფოსტის“ ნებისმიერ სერვისცენტრში, ელექტრონული ფოსტის მისამართზე [info@gpost.ge](mailto:info@gpost.ge), ან ვებგვერდზე [www.gpost.ge](http://www.gpost.ge) ციფრული სერვისის გამოყენებით.
- 9.6. შპს „საქართველოს ფოსტა“ რეკლამაციის განცხადებას იხილავს უსასყიდლოდ.
- 9.7. თითოეულ გზავნილზე რეკლამაციის წარდგენა ხდება ცალ-ცალკე.
- 9.8. რეკლამაციის განხილვის პროცესში შპს „საქართველოს ფოსტას“ უფლება აქვს მოსთხოვოს განმცხადებელს ნებისმიერი დამატებითი დოკუმენტის/მტკიცებულების წარმოდგენა, რომელიც დაადასტურებს განმცხადებლის პრეტენზიას.
- 9.9. წინამდებარე დოკუმენტის 9.3.-9.4. პუნქტებით განსაზღვრული ინფორმაციის სრულად წარმოდგენლობის შემთხვევაში, შპს „საქართველოს ფოსტა“ იტოვებს უფლებას, არ განიხილოს რეკლამაცია და აცნობოს ამის შესახებ რეკლამაციის ავტორს.
- 9.10. შპს „საქართველოს ფოსტა“ რეკლამაციის განცხადებას იხილავს მისი მიღებიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის ვადაში და მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ განმცხადებელს აცნობებს მის მიერ შერჩეული ფორმით.
- 9.11. თუ წინამდებარე დოკუმენტის 9.10. 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.
- 9.12. თუ რეკლამაციის განხილვის პროცესში შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ განმცხადებლისგან მოთხოვნილია დამატებითი დოკუმენტების წარმოდგენა, მის წარმოდგენამდე რეკლამაციის განხილვის ვადის დენა ჩერდება.
- 9.13. 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.
- 9.14. მომხმარებლისათვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურება წარმოებს ლარში, უნაღდო ანგარიშსწორების გზით. ამასთან, ანაზღაურების ოდენობის ლარში გამოსათვლელად გამოიყენება გადახდის დღეს მოქმედი ოფიციალური გაცვლითი კურსი.
  - 9.15. შპს „საქართველოს ფოსტა“ ანაზღაურებას ახორციელებს იმ მომხმარებლის (გამგზავნის ან ადრესატის) სასარგებლოდ, ვის მიერაც წარდგენილია რეკლამაცია. ამასთან, ასეთ მომხმარებელს უფლება აქვს, ანაზღაურების მიღების უფლება დაუთმოს მეორე მხარეს ან მესამე პირს, თუ ამის შესახებ წერილობით აცნობებს შპს „საქართველოს ფოსტას“.
  - 9.16. 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.

## 10. დასკვნითი დებულებები

- 10.1. მომხმარებელს უფლება აქვს მიმართოს სასამართლოს, თუ ჩათვლის, რომ შპს „საქართველოს ფოსტის“ მხრიდან დარღვეულია მოქმედი კანონმდებლობითა და წინამდებარე დოკუმენტით განსაზღვრული მომხმარებლის უფლებები.
- 10.2. თუ წინამდებარე დოკუმენტის რომელიმე დებულება ბათილია, მიუხედავად ბათილობის საფუძვლისა, ეს არ გამოიწვევს მთლიანი დოკუმენტის ბათილობას. ამ შემთხვევაში დოკუმენტის დარჩენილი დებულებები მოქმედებს ბათილი დებულების გარეშე.
- 10.3. ყველა იმ საკითხის დარეგულირების მიზნით, რომელიც არ არის მოწესრიგებული წინამდებარე დოკუმენტით, მხარეები სარგებლობენ შპს „საქართველოს ფოსტის“ დოკუმენტით - „მომხმარებლის სახელმძღვანელო“.
- 10.4. წინამდებარე დოკუმენტში შეტანილი ნებისმიერი ცვლილება და დამატება ძალაში შედის შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვებგვერდზე [www.gpost.ge](http://www.gpost.ge) განთავსების დღიდან.

