AVIA გზავნილის პირობები

1. AVIA გზავნილის მახასიათებლები

1.1. AVIA გზავნილი არის საერთაშორისო გზავნილის სახეობა, რომელიც გულისხმობს შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მომხმარებლისგან გზავნილის გასაგზავნად მიღებას საქართველოში და მის ტრანსპორტირებასა და ჩაბარებას სხვა ქვეყანაში, დაჩქარებულად, შესაძლო მოკლე ვადებში.

1.2. ქვეყნების ჩამონათვალი, სადაც ხორციელდება AVIA გზავნილის გაგზავნა, მოცემულია დანართ №1-ში. ის შესაძლოა დაექვემდებაროს განახლებას (გაზრდას ან შემცირებას), ქვეყნებში მომხდარი ფორს-მაჟორული გარემოებების ან პოლიტიკური/ეკონომიკური ფაქტორების გათვალისწინებით. ნებისმიერი ცვლილება ქვეყნების ჩამონათვალში, გამოქვეყნდება შპს „საქართველოს ფოსტის“ ვებ გვერდზე www.gpost.ge.

1.3. AVIA გზავნილის შიგთავსი შესაძლოა იყოს როგორც დოკუმენტი, ასევე ნივთი.

1.4. AVIA გზავნილის გამგზავნი შესაძლოა იყოს სრულწლოვანი ფიზიკური პირი, ან იურიდიული პირი.

1.5. AVIA გზავნილის გაგზავნა შესაძლებელია როგორც შპს „საქართველოს ფოსტის“ სერვისცენტრიდან, ასევე თბილისის მასშტაბით - სასურველ მისამართზე კურიერის გამოძახების გზით.

1.6. AVIA გზავნილის დაზღვევა არ ხდება.

1.7. AVIA გზავნილის PO BOX-ის მისამართზე გაგზავნა არ ხორციელდება.

1.8. AVIA გზავნილის წონა, როგორც ნივთის, ასევე დოკუმენტის გაგზავნის შემთხვევაში, არ უნდა აღემატებოდეს 30 კგ-ს. ამასთან, გასაგზავნი გზავნილის წონის გამოთვლისას, მხედველობაში მიიღება გზავნილის მოცულობითი და ზუსტ წონებს შორის უმეტესი წონა.

1.9. სტანდარტულად, ადრესატისათვის ჩაუბარებელი AVIA გზავნილის უკან საქართველოში გამგზავნისათვის დაბრუნება არ ხდება და ის გაგზავნიდან 21 (ოცდაერთი) კალენდარული დღის გასვლის შემდეგ ექვემდებარება განადგურებას. ამასთან, გამგზავნს უფლება აქვს, აღნიშნული ვადის განმავლობაში, დამატებითი საფასურის გადახდის საფუძველზე, მოითხოვოს ადრესატისათვის ჩაუბარებელი გზავნილის უკან დაბრუნება.

2. AVIA გზავნილის გაგზავნა

2.1. AVIA გზავნილის გაგზავნა შესაძლებელია შპს „საქართველოს ფოსტის “სერვისცენტრში ვიზიტის ან სასურველ მისამართზე კურიერის გამოძახების გზით. კურიერის გამოძახება შესაძლებელია შპს „საქართველოს ფოსტის“ ცხელ ხაზზე (ტელ. +995 (32) 224 09 09) დარეკვით.

2.2. AVIA გზავნილის ფიზიკური პირის მიერ გაგზავნისას, სავალდებულოა გამგზავნის, ხოლო გზავნილის წარმომდგენის საშუალებით გაგზავნის შემთხვევაში - ამ უკანასკნელის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენა. თუ გზავნილი იურიდიული პირის სახელით

იგზავნება, გზავნილის წარმომდგენმა საკუთარ პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტთან ერთად უნდა წარმოადგინოს იურიდიული პირის საიდენტიფიკაციო კოდი და მისამართი.

2.3. AVIA გზავნილი რეგისტრირდება შპს „საქართველოს ფოსტის "ელექტრონულ სააღრიცხვო სისტემაში, მას ენიჭება მაიდენტიფიცირებელი კოდი, გზავნილს აქვს ადგილმდებარეობის თვალყურის დევნების ფუნქცია.

2.4. გამგზავნს (გზავნილის წარმომდგენს), AVIA გზავნილის გაგზავნის საშუალება აქვს მხოლოდ შპს „საქართველოს ფოსტის" მიერ გზავნილის გაგზავნის მომენტში დეკლარირებულ ქვეყნებში.

2.5. დაუშვებელია AVIA გზავნილში იმ საგნების/ნივთის მოთავსება, რომელთა გაგზავნაც აკრძალულია საქართველოს, ტრანზიტული და/ან ადრესატი ქვეყნის კანონმდებლობით, ან საერთაშორისო ნორმებით.

2.6. AVIA გზავნილის სათანადოდ შეფუთვაზე პასუხისმგებელია გამგზავნი. მან უნდა უზრუნველყოს გზავნილის იმგვარი შეფუთვა, რომ არ მოხდეს მისი შიგთავსის, აგრეთვე მასთან ერთად გადასაზიდი სხვა გზავნილების დაზიანება (მათ შორის დასველება; გაფუჭება) ტრანსპორტირების დროს. AVIA გზავნილის შეფუთვისას, გამგზავნის მიერ გათვალისწინებული უნდა იყოს შპს „საქართველოს ფოსტის" რეკომენდაციები.

2.7. AVIA გზავნილის გასაგზავნად, გამგზავნის მიერ სავალდებულოა გამგზავნისა და ადრესატის შესახებ ინფორმაციის (სახელი, გვარი, სახელწოდება, პირადი ნომერი, საიდენტიფიკაციო ნომერი იურიდიული პირის შემთხვევაში, ტელეფონის ნომერი, მისამართი (ქვეყნის დასახელება; საფოსტო ინდექსი; დასახლებული პუნქტი (ქალაქი, დაბა, სოფელი და ა.შ.); ქუჩის სახელწოდება; შენობის და ბინის ნომერი)), გზავნილში მოთავსებული ნივთების ჩამონათვალისა და მათი ღირებულების წარმოდგენა და შესაბამისი ფორმის შევსება, დანართ №2-ში აღნიშნული ინსტრუქციის შესაბამისად.

2.8. AVIA გზავნილის ფორმა უნდა შეივსოს გარკვევით, ლათინური ასოებისა და არაბული ციფრების გამოყენებით. ყველა ველი შევსებული უნდა იყოს სწორად და სრულყოფილად. მიუხედავად იმისა თუ ვის მიერ მოხდება ფორმის ფიზიკურად შევსება, მასში შეტანილი იმ ინფორმაციის სისწორეზე, რომლის წარმოდგენაც გამგზავნის ვალდებულებაა პასუხისმგებელია გამგზავნი. გაგზავნის პროცედურის დასრულებამდე გამგზავნი უნდა გაეცნოს ფორმაში შეტანილ ინფორმაციას და იმის დასტურად, რომ მის მიერ წარმოდგენილი მონაცემები სწორია და გზავნილი არ შეიცავს კანონმდებლობით აკძალულ ნივთებს - ფორმას მოაწეროს ხელი.

2.9. იმ შემთხვევაში, თუ AVIA გზავნილის შიგთავსი ნივთია, ფორმის გარდა ასევე სავალდებულოა გამგზავნმა წარმოადგინოს შევსებული და ხელმოწერილი PROFORMA INVOICE დანართ №3-ში აღნიშნული ინსტრუქციის შესაბამისად.

2.10. გამგზავნმა უნდა გაითვალისწინოს, რომ იმ შემთხვევაში, თუ ფორმაში და/ან PROFORMA INVOICE-ში შეტანილი ინფორმაცია გზავნილის შიგთავსის შესახებ არ დაემთხვევა რეალურად მასში მოთავსებულ ნივთებს, იარსებებს გზავნილის მთლიანად, ან მასში მოთავსებული ცალკეული ნივთების ჩამორთმევის და/ან გამგზავნის/ადრესატის დაჯარიმების საფუძველი.

3. AVIA გზავნილის მიღებისა და ადრესატისთვის ჩაბარების ვადები

3.1. AVIA გზავნილის ადრესატისთვის ჩაბარების ვადა აითვლება შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ გზავნილის გადაცემის დღის მომდევნო სამუშაო დღიდან.

3.2. საქართველოდან გზავნილი AVIA გზავნილის დანიშნულების ქვეყანაში ადრესატისათვის ჩაბარების ვადაა - შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მისი მიღებიდან 3-6 სამუშაო დღე, გარდა AVIA გზავნილის ჩეხეთის და ბულგარეთის მიმართულებით გაგზავნისა, სადაც ადრესატისთვის ჩაბარების ვადაა შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მისი მიღებიდან 10-12 სამუშაო დღე.

4. აკრძალვები AVIA გზავნილის შიგთავსის მიმართ

4.1. AVIA გზავნილში აკრძალულია შემდეგი საგნების მოთავსება:

4.1.1. ნარკოტიკები და ფსიქოტროპული ნივთიერებები, ნარკოტიკებზე კონტროლის საერთაშორისო კომიტეტის განსაზღვრების შესაბამისად, ან სხვა დანიშნულების ქვეყანაში აკრძალული უკანონო ნივთიერებები;

4.1.2. სამედიცინო საშუალებები;

4.1.3. უხამსი ან ამორალური ხასიათის საგნები;

4.1.4. კონტრაფაქტული და მეკობრული საგნები;

4.1.5. ნებისმიერი საგნები, რომელთა შეტანა ან მიმოქცევა აკრძალულია დანიშნულების ქვეყანაში;

4.1.6. საგნები, რომლებიც თავიანთი ხასიათით ან შეფუთვით შესაძლოა საფრთხეს უქმნიდეს ფოსტის თანამშრომლებს ან მოსახლეობას, აბინძურებდეს ან აფუჭებდეს სხვა გზავნილებს, საფოსტო ტექნიკას ან მესამე პირის საკუთრებას;

4.1.7. მიმდინარე და პირადი მიმოწერის შემცველი დოკუმენტები, გაგზავნილი იმ პირების მიერ, რომლებიც არ წარმოადგენენ გამგზავნს, ადრესატს ან მათთან მცხოვრებ პირებს;

4.1.8. დანიშნულების ქვეყნის წინააღმდეგ ანტისახელმწიფოებრივი პროპაგანდა დოკუმენტაციის სახით;

4.1.9. სახიფათო ტვირთს მიკუთვნებული საგნები, მათ შორის:

ა) ინერტული ფეთქებადი მოწყობილობა და საბრძოლო მასალა, მათ შორის ინერტული ყუმბარები და ჭურვები და სხვა ანალოგიური საგნები, ასევე ასეთი მოწყობილობების და საგნების მულაჟები;

ბ) რადიაქტიული ნივთიერებები;

გ) ინფექციური ნივთიერებები;

დ)ლითიუმის ელემენტები და ლითიუმის ბატარიები (როგორც ცალკე, ასევე მოწყობილობაში მოთავსებული);

ე)სხვა საგნები და ნივთიერებები, რომლებსაც მინიჭებული აქვთ ან მომავალში შესაძლოა მიენიჭოთ სახიფათო ტვირთის სტატუსი, მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

4.1.10. ცოცხალი ცხოველები და ცხოველის ნაწილები;

4.1.11. ადამიანის სხეულის ნაწილები;

4.1.12. მცენარეები;

4.1.13. ბიოლოგიური მასალები;

4.1.14. მონეტები, ბანკნოტები, ბონდები, ყალბი ფული, ხურდა ფული, ფულის ნიშნები ან წარმომდგენის სასარგებლოდ ანაზღაურებას დაქვემდებარებული ნებისმიერი სახის ფასიანი ქაღალდები, სამოგზაურო ჩეკი, პლატინა, ოქრო ან ვერცხლი (როგორც ნაკეთობა, ასევე დაუმუშავებელი სახით), ძვირფასი ქვები, სპილოს ძვლის ნაწარმი, საიუველირო ნაწარმი და სხვა ძვირფასი ნივთები;

4.1.15. აზარტული თამაშებთან დაკავშირებული/განკუთვნილი საჭირო ინვენტარი;

4.1.16. რელიგიასთან დაკავშირებული მასალები, ნივთები (ანტი რელიგიური ნივთები, რელიგიური ქანდაკებები , დავითის ვარსკვლავის გამოსახულების შემცვლელი ნივთები);

4.1.17. კვების პროდუქტები; სიგარეტი; მედიკამენტები; ნებისმიერი სახეობის სითხე, ალკოჰოლური სასმელი;

4.1.18. კოსმეტიკური ნაწარმი, სუნამო;

4.1.19. ხანჯლები (მათ შორის დეკორატიული დანიშნულების);

4.1.20. მაკრატელი, დანა, წვეტიანი ან ბასრი ნივთები;

4.1.21. ნატურალური ტყავისგან ნაწარმოები ნივთები;

4.1.22. თამბაქო და მისგან ნაწარმოები პროდუქცია;

4.1.23. მალფუჭებადი ნივთები;

4.1.24. ხელოვნების ნიმუშები (ქანდაკება, ანტიკვარული ნივთები);

4.1.25. ყალბი საგნები/ნივთები;

4.1.26. გამოყენებული პროდუქცია, რომლის გაგზავნა დაშვებულია მხოლოდ ჰონგ კონგსა და ტაივანში;

4.1.27. ევროპის ქვეყნების მიმართულებით - პასპორტი, ან სხვა პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტი;

4.2. გზავნილები, რომლებიც შეიცავენ აკრძალულ საგნებს, არც ერთ შემთხვევაში არ ექვემდებარებიან დანიშნულებით გადაზიდვას, ადრესატისთვის ჩაბარებას და ან უკან გამგზავნისთვის დაბრუნებას. თუ აკრძალული საგანი გზავნილის ტრანზიტულად გადაზიდვისას იქნება აღმოჩენილი, მისი განკარგვა მოხდება ტრანზიტის ქვეყნის კანონმდებლობის შესაბამისად, ხოლო აკრძალული საგნის დანიშნულების ქვეყანაში აღმოჩენის შემთხვევაში, აღნიშნული ქვეყნის კომპეტენტური ორგანო უფლებამოსილი იქნება, ამოიღოს ის გზავნილიდან და გაანადგუროს.

5. AVIA გზავნილის შეფუთვის რეკომენდაციები

5.1. გზავნილის შესაფუთად რეკომენდირებულია გამოყენებულ იქნას:

- წერილებისა და დოკუმენტების შემცველი გზავნილებისთვის, აგრეთვე დედანი და განსაკუთრებული მნიშვნელობის მქონე საბუთებისთვის - საფოსტო კონვერტები, რბილი, ჰაერ - ბუშტოვანი სარჩულით;

- ნივთის შემცველი გზავნილებისთვის - საფოსტო კონვერტები, რბილი, ჰაერ - ბუშტოვანი სარჩულით; გოფრირებული მუყაოს, ფანერის, ხის, პოლიმერული, პენოპლასტის - მყარი ყუთები;

5.2. გამგზავნის მიერ გზავნილის შეფუთვა უნდა განხორციელდეს მისი წონის, ფორმის და შიგთავსის მასალისა და ხასიათის (თხევადი; მსხვრევადი; მყარი და ა.შ.) მიხედვით, ასევე გზავნილის ტრანსპორტირების ხანგრძლივობის გათვალისწინებით.

5.3. გზავნილი უნდა იყოს შეფუთული იმაზე გათვლით, რომ:

- გაუძლოს დიდ მანძილზე ტრანსპორტირებას;
- მრავალჯერად გადატვირთვას ან დამუშავებას, დახარისხებას;
- კლიმატის, ტემპერატურის და ატმოსფერული წნევის ცვალებადობას;
- ფიზიკურ ზემოქმედებას, ზეწოლას, ვიბრაციას, რყევას.

5.4. გზავნილი სათანადოდ შეფუთულად ითვლება მაშინ, თუ იგი 80 კგ-ის ზეწოლისა და/ან 80 სმ სიმაღლიდან მყარ ზედაპირზე თავისუფალი ვარდნის შემდეგ დაუზიანებელი რჩება.

5.5. გამგზავნის მიერ შესაფუთი მასალის შერჩევისას გათვალისწინებული უნდა იყოს გზავნილის შიგთავსის სახეობა/თვისებები, მისი წონა და ფორმა. შესაფუთმა მასალამ და შიგთავსის სწორად შეფუთვამ უნდა უზრუნველყოს მისი დაცვა და მთლიანობის შენარჩუნება ტრანსპორტირებისას (მაგ. ყუთში სიცარიელის დატოვების შემთხვევაში, ის შესაძლოა დაიპრესოს/დაიჩუტოს, ხოლო ზედმეტად სავსე ყუთი - პირიქით, შინაგანი ზემოქმედების შედეგად გასკდეს).

5.6. თუ გზავნილში რამოდენიმე ნივთია მოთავსებული, აღნიშნული ნივთები უნდა შეიფუთოს ცალ ცალკე და ამის შემდეგ მოხდეს მათი მყარად განთავსება გასაგზავნ შეფუთვაში.

5.7. მნიშვნელოვანია, რომ გზავნილის რყევის შემთხვევაში, მასში მოთავსებული ნივთები არ მოძრაობდეს. შიგთავსის მოძრაობის შესაზღუდად, გზავნილის შიგნით რეკომენდებულია გამოყენებულ იქნას შემდეგი შემავსებელი მასალები :

- მუყაო;
- გაზეთი;
- ჰაერ-ბუშტოვანი ცელოფანი;
- პოროლონის ღრუბელი;
- პენოპლასტი;
- კრაფტის ქაღალდი.

5.8. გზავნილი ყველა მხრიდან მყარად უნდა იყოს დახურული, რათა გამოირიცხოს ტრანსპორტირებისა და დამუშავების პროცესში გზავნილიდან ნივთის გადმოვარდნა,ამ მიზნით, გამგზავნმა უნდა დაიცვას შემდეგი წესები:

5.8.1. კონვერტის გამოყენების შემთხვევაში, მასში არ მოათავსოს დოკუმენტის/ნივთის ის რაოდენობა, რომელსაც ვერ გაუძლებს კონვერტის თვითწებადი ნაწილი და გაიხსნება, ან კონვერტი ნებისმიერ სხვა ადგილას გასკდება;

5.8.2. ყუთის, ან შეფუთვის სხვა სახეობის გამოყენებისას, გზავნილის დალუქვა უნდა მოხდეს, სულ მცირე 5სმ-იანი თვითწებადი ლენტის, მთელი გზავნილის ირგვლივ, არანაკლებ სამჯერადი შემოტარებით.

5.9. შიგთავსის სახეობის მიხედვით, დაცული უნდა იყოს შეფუთვის შემდეგი წესები:

5.9.1. ცხიმის შემცველი ნივთიერებები, რომლებიც ადვილად არ გადაიქცევა სითხედ, როგორიცაა საცხები, ნახევრად თხევადი საპონი, ფისი და სხვა, პირველადი შესაფუთი მასალით (ყუთი, ნაჭრის ტომარა, პლასტმასის კონტეინერი და სხვ.) უნდა მოთავსდეს მყარ ყუთში იმგვარად, რომ თავიდან იქნას აცილებული შიგთავსის გაჟონვა;

5.9.2. მშრალი საღებავი ფხვნილები, როგორიცაა მეთილენის ლურჯი და სხვა, დაიშვება მხოლოდ ჰერმეტულად დახურულ ლითონის ყუთებში, რომლებიც თავის მხრივ განთავსებული უნდა იქნას შესაბამისი შემწოვი და დამცავი მასალით ამოვსებულ მყარ ყუთებში;

5.9.3. მშრალი არასაღებავი ფხვნილები უნდა განთავსდეს მყარ კონტეინერებში (ყუთი, ტომარა), რომლებიც თავის მხრივ განთავსდება მყარ ყუთებში;

5.9.4. მინისგან დამზადებული ან სხვა მსხვრევადი/მტვრევადი ნივთები უნდა შეიფუთოს ჰაერ-ბუშტოვანი ცელოფნით, ქსოვილით ან სხვა მსგავსი შესაფუთი მასალით და მოთავსდეს მყარ ყუთში, რომელიც ამოვსებული იქნება შესაბამისი დამცავი მასალით, რათა ტრანსპორტირების პროცესში თავიდან იქნას აცილებული ნივთსა და ყუთის კედლებს შორის ხახუნი, ხოლო თუ გზავნილში რამდენიმე ნივთია - ასევე ამ ნივთებს შორის ხახუნი.

6. დამატებითი სერვისი

6.1. AVIA გზავნილის გაგზავნაზე უარის თქმა

6.1.1. დამატებითი სერვისი - „AVIA გზავნილის გაგზავნაზე უარის თქმის“ სარგებლობის უფლება აქვს გამგზავნს;

6.1.2. „AVIA გზავნილის გაგზავნაზე უარის თქმა“ გულისხმობს გამგზავნის შესაძლებლობას უარი თქვას „საქართველოს ფოსტა“-სთვის გადმოცემული AVIA გზავნილის ქვეყნის ფარგლებს გარეთ გაგზავნაზე;

6.1.3. სერვისით სარგებლობა უფასოა, თუ გამგზავნი გზავნილის უკან დაბრუნებას მოითხოვს იმ სერვისცენტრში იმავე დღის განსაზღვრულ დრომდე პირადად გამოცხადებით, საიდანაც მოახდინა გზავნილის გაგზავნა. ამასთან, კონკრეტული სერვისცენტრისთვის განსაზღვრულ დროდ მიიჩნევა შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ წინასწარ დადგენილი ფოსტის ცვლის დრო;

6.1.4. სერვისის უფასოდ მისაღებად გამგზავნმა უნდა წარმოადგინოს საფოსტო გზავნილის გაგზავნის მომსახურების საფასურის გადახდის დამადასტურებელი ქვითარი. ასეთ შემთხვევაში გამგზავნს იმავე სერვისცენტრში უკან უბრუნდება საფოსტო გზავნილი და მის მიერ გადახდილი მომსახურების საფასური.

6.2. ფასიანი სერვისით სარგებლობის მიზნით გამგზავნმა შპს „საქართველოს ფოსტას“ განცხადებით უნდა მიმართოს არაუგვიანეს საფოსტო გზავნილის შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ გადაცემის დღის 17:00 საათისა, ხოლო შაბათს - არაუგვიანეს 14:00 საათისა. განცხადება სერვისით სარგებლობის შესახებ მიიღება შპს „საქართველოს ფოსტის“ სერვისცენტრში ან ელექტრონული ფოსტის მისამართზე services@gpost.ge ყველა საჭირო ინფორმაციის გაგზავნით. განცხადებასთან ერთად შპს „საქართველოს ფოსტას“ წარედგინება/ეგზავნება პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის ასლი, ხოლო თუ სერვისით იურიდიული პირი სარგებლობს,

ასევე საჭიროა განმცხადებლის უფლებამოსილების დამადასტურებელი დოკუმენტის წარდგენა/გაგზავნა.

6.3. შპს „საქართველოს ფოსტა“ იტოვებს უფლებას, მოითხოვოს წარმოდგენილი მონაცემების დაზუსტება, ან დამატებითი ინფორმაციის წარმოდგენა, თუ მიიჩნევს, რომ გამგზავნისგან მიღებული ინფორმაცია არასაკმარისია ამასთან, თუ მოთხოვნილი დამატებითი ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ არ იქნება წარმოდგენილი შპს „საქართველოს ფოსტას“ უფლება აქვს უარი თქვას წინამდებარე დოკუმენტის 6.4 პუნქტით გათვალისწინებული თანხის უკან დაბრუნებაზე.

6.4. სერვისით სარგებლობის შემთხვევაში, AVIA გზავნილი გამგზავნს უკან უბრუნდება იმავე სერვისცენტრში, საიდანაც მოახდინა მისი გაგზავნა, ხოლო გზავნილის გაგზავნის ღირებულება - სერვისის ღირებულების გამოკლებით უკან უბრუნდება უნაღდო ანგარიშსწორების გზით, თანხის საბანკო ანგარიშზე ჩარიცხვით.

6.5. სერვისის ღირებულება შეადგენს:

ა) თუ AVIA გზავნილით გაგზავნილია დოკუმენტი - სხვაობას გადახდილი AVIA გზავნილის გაგზავნის ღირებულებასა და შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ დადგენილი იმავე წონის ადგილობრივი რეგისტრირებული წერილის გაგზავნის ღირებულების ორმაგ ოდენობას შორის;

ბ) თუ AVIA გზავნილით გაგზავნილია ნივთი - სხვაობას გადახდილი AVIA გზავნილის გაგზავნის ღირებულებასა და შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ დადგენილი იმავე წონის ადგილობრივი ამანათის გაგზავნის ღირებულების ორმაგ ოდენობას შორის.

7. პასუხისმგელობის მოცულობა და მისი გამომრიცხავი გარემოებები

7.1. შპს „საქართველოს ფოსტის“ პასუხისმგებლობის მოცულობა

7.1.1. შპს „საქართველოს ფოსტის“ პასუხისმგებლობის მოცულობა მომხმარებლის წინაშე განისაზღვრება იმ პირდაპირი მატერიალური ზიანით, რომელიც მისი ბრალით (განზრახვით ან დაუდევრობით) იქნება გამოწვეული, მაგრამ არაუმეტეს ამ დოკუმენტით განსაზღვრული მაქსიმალური ზღვარისა. მატერიალურ ზიანში არ იგულისხმება მომხმარებლის არაპირდაპირი ზარალი, მათ შორის მიუღებელი შემოსავალი;

7.1.2. შპს „საქართველოს ფოსტა“ მატერიალურ პასუხისმგებლობას იღებს იმ ზიანზე, რომელიც წარმოიშვება მისი ბრალით AVIA გზავნილის:

- დაკარგვით;
- შიგთავსის მთლიანი ან ნაწილობრივი დანაკლისით;
- დაზიანებით;
- 3.2 პუნქტით დადგენილი ვადის 5 სამუშაო დღეზე მეტად დარღვევით;
- საქართველოს ტერიტორიის დატოვებამდე გზავნილის გამგზავნისთვის არასწორად უკან დაბრუნებით.

7.1.3. AVIA გზავნილი ითვლება დაკარგულად, თუ დაკარგვის ფაქტი დადასტურებულია შპს „საქართველოს ფოსტის“ პარტნიორის, ან გადამზიდავი კომპანიის მიერ, ან თუ AVIA

გზავნილის შესახებ ინფორმაციის მოპოვება ვერ მოხერხდა მისი გაგზავნიდან 60 (სამოცი) კალენდარული დღის განმავლობაში;

7.1.4. AVIA გზავნილი ითვლება დანაკლისით მიღებულად, თუ ასეთი ფაქტი აღმოჩენილია AVIA გზავნილის ადრესატისთვის გადაცემამდე, ან უშუალოდ მისი გადაცემის დროს;

7.1.5. AVIA გზავნილი ითვლება დაზიანებით მიღებულად მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ გზავნილის გარეგანი შეფუთვა იმდენადაა დაზიანებული, რომ მას შესაძლოა გამოეწვია გზავნილის შიგთავსის დაზიანება. ამასთან, ასეთი დაზიანების ფაქტი აღმოჩენილი უნდა იქნას AVIA გზავნილის ადრესატისთვის გადაცემამდე, ან უშუალოდ მისი გადაცემის დროს;

7.1.6. AVIA გზავნილი არასწორად უკან დაბრუნებულად ითვლება, თუ ის გამგზავნს დაუბრუნდა საქართველოს ტერიტორიის დატოვებამდე და მისი დაბრუნების მიზეზი გაურკვეველია ან წარმოადგენს შპს „საქართველოს ფოსტის“ შეცდომას.

7.2. გარემოებები, რომლის დროსაც შპს „საქართველოს ფოსტა“ თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან

7.2.1. შპს „საქართველოს ფოსტა“ თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან, თუ AVIA გზავნილი ადრესატისთვის ჩაბარებულია დანიშნულების ქვეყნის საფოსტო ადმინისტრაციის მიერ, დადგენილი წესების შესაბამისად;

7.2.2. შპს „საქართველოს ფოსტა“ არ აგებს პასუხს საბაჟო ორგანოების მიერ მიღებულ ნებისმიერ გადაწყვეტილებაზე, რომელიც ამ ორგანოს მიერ იქნება მიღებული საბაჟო კონტროლს
დაქვემდებარებული გზავნილების მიმართ;

7.2.3. შპს „საქართველოს ფოსტის“ პასუხისმგებლობა ასევე გამოირიცხება:

ა) იმ AVIA გზავნილების მიმართ, რომლის ადრესატისათვის ჩაუბარებლობის მიზეზი გახდა გამგზავნისგან მიღებული არასწორი (არასრულყოფილი) ინფორმაცია;

ბ) დაუძლეველი ძალით გამოწვეული გარემოებების დადგომის შემთხვევაში;

გ) შემთხვევებში, როცა შპს „საქართველოს ფოსტას“ არ შეუძლია განახორციელოს გზავნილების აღრიცხვა, სამსახურეობრივი დოკუმენტების დაუძლეველი ძალის შედეგად განადგურების გამო;

დ) თუ AVIA გზავნილის დაკარგვა, მისი შიგთავსის მთლიანი ან ნაწილობრივი დანაკლისი ან დაზიანება გამოწვეულია გამგზავნის ბრალით ან დაუდევრობით (მათ შორის არასათანადო შეფუთვით), ან შიგთავსის თვისებებით;

ე) იმ AVIA გზავნილის მიმართ, რომელიც შეიცავს გასაგზავნად აკრძალულ საგნებს;

ვ) იმ AVIA გზავნილის მიმართ, რომლის გაგზავნაც დაშვებულია მხოლოდ განსაკუთრებული პირობით (მაგ. თუ გზავნილი შეფუთული უნდა იყოს განსაზღვრული სახით), ასეთი პირობის დაუცველობის შემთხვევაში;

ზ) მოქმედი კანონმდებლობის საფუძველზე, სახელმწიფო ორგანოების მიერ გზავნილის დაკავების, განადგურების ან მისი კონფისკაციის შემთხვევაში;

თ) თუ ანაზღაურების მიღების მიზნით გამგზავნი არაკეთილსინდისიერად მოქმედებს;

ი) თუ მომხმარებელმა რეკლამაციით არ მიმართა შპს „საქართველოს ფოსტას“ AVIA გზავნილის გაგზავნის დღის მომდევნო დღიდან 2 (ორი) თვის განმავლობაში;

კ) თუ გამგზავნი, AVIA გზავნილის გაგზავნისას მოითხოვს პირვანდელი დავალების შეცვლას (გზავნილის ადრესატისთვის ჩაუბარებლობას, მის უკან დაბრუნებას, გადამისამართებას და ა.შ), რომელიც შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ ვერ განხორციელდება

ლ) თუ AVIA გზავნილი გარეგნულად არ არის დაზიანებული, ხოლო წონის სხვაობა არ აღემატება:

- 20გრ-ს დოკუმენტზე;
- 500გრ-ს ნივთზე.

7.3. გამგზავნის პასუხისმგებლობის მოცულობა

7.3.1. გამგზავნს მატერიალურ პასუხისმგებლობა ეკისრება იმ ზიანზე, რომელიც წარმოიშვება მისი ბრალით:

ა) შპს „საქართველოს ფოსტის“ თანამშრომლის სხეულის დაზიანებით, სხვისი გზავნილების ან/და შპს „საქართველოს ფოსტის“ ქონების დაზიანებით, თუ ასეთი დაზიანება გამოწვეულია გამგზავნის მიერ აკრძალული საგნის გაგზავნით და/ან დადგენილი წესების დარღვევით AVIA გზავნილის შეფუთვით;

ბ) გზავნილის შიგთავსის არასწორი/არასრული დეკლარირებით, მასში აკრძალული საგნის მოთავსებით და/ან გზავნილის არასათანადო შეფუთვით, თუ რომელიმე ეს გარემოება გახდა AVIA გზავნილის საქართველოს ტერიტორიის დატოვებაზე უარის თქმის საფუძველი;

გ) გზავნილის შიგთავსის არასწორი/არასრული დეკლარირებით, მასში აკრძალული საგნის მოთავსებით და/ან გზავნილის არასათანადო შეფუთვით, თუ რომელიმე ეს გარემოება გახდა საქართველოს ტერიტორიის დატოვების შემდეგ AVIA გზავნილის ამოღების, ჩამორთმევის და/ან რაიმე სხვა მიზეზით ადრესატისთვის ჩაუბარებლობის საფუძველი.

7.3.2. გამგზავნის პასუხისმგებლობა არ გამოირიცხება იმ შემთხვევაშიც, თუ „საქართველოს ფოსტა“ გასაგზავნად მიიღებს AVIA გზავნილს, რომელიც დადგენილი წესების დარღვევითაა შეფუთული, ან თუ გზავნილი შიგთავსი შეიცავს აკრძალულ საგანს.

7.4. გამგზავნის პასუხისმგებლობის გამომრიცხავი გარემოებები

7.4.1. თუ გამგზავნი დაიცავს AVIA გზავნილის გაგზავნისთვის დაწესებულ ყველა პირობას, ის პასუხს არ აგებს იმ ზიანზე, რომელიც წარმოიშვება შპს „საქართველოს ფოსტის“ ბრალით, გზავნილის დამუშავების ან/და მისი ტრანსპორტირების დროს.

7.5. დაუძლეველი ძალა

7.5.1. დაუძლეველი ძალა არის გარემოება, რომელზე გავლენის მოხდენაც შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ შეუძლებელია. ამასთან, გონიერების პრინციპებიდან გამომდინარე, არ შეიძლებოდა ყოფილიყო მოლოდინი, რომ შპს „საქართველოს ფოსტას“ ხელშეკრულების დადების, ან არასახელშეკრულებო ვალდებულებების წარმოშობის დროს, შეეძლო

გაეთვალისწინებინა აღნიშნული გარემოება ან თავი აერიდებინა მისთვის, ან გადაელახა როგორც აღნიშნული შემაფერხებელი გარემოება, ასევე მისი შედეგი.

7.5.2. დაუძლეველ ძალად ჩაითვლება, შპს „საქართველოს ფოსტისგან“ დამოუკიდებელი მიზეზების გამო: ბუნებრივი მოვლენების ზემოქმედების შედეგად, ტექნიკური ხარვეზების ან დაბრკოლებების წარმოშობა; კატასტროფები, ამინდის გაუარესება, რომელიც იწვევს გადაადგილების შეზღუდვას, საერთაშორისო საჰაერო სატრანსპორტო კომპანიის უარი საფოსტო გზავნილების ტრანსპორტირებაზე, ომი, გაფიცვა, სამართლებრივი აქტების ცვლილება, ან სხვა ნებისმიერი შემთხვევა, რომლის თავიდან აცილება ან პროგნოზირება „საქართველოს ფოსტის“ მხრიდან შეუძლებელია.

7.5.3. თუ დაუძლეველი ძალის მოქმედება ატარებს დროებით ხასიათს, ამ დოკუმენტით განსაზღვრული ვალდებულების შესრულების ვადები გადაიწევს დროის იმ პერიოდით, როცა დაუძლეველი ძალის მოქმედება ხელს უშლიდა ვალდებულების შესრულებას.

8. ასანაზღაურებელი ზიანის ზღვრული ოდენობა

8.1. შპს „საქართველოს ფოსტა“ 7.1. პუნქტით განსაზღვრულ შემთხვევებში ზიანს აანაზღაურებს შემდეგი ოდენობით:

8.1.1. AVIA გზავნილის ადრესატისთვის ჩაბარების ვადის 5 (ხუთი) სამუშაო დღეზე მეტი ვადით დარღვევის შემთხვევაში :

ა) თუ AVIA გზავნილით გაგზავნილია დოკუმენტი - სხვაობა გადახდილი AVIA გზავნილის გაგზავნის ღირებულებასა და შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ დადგენილი იმავე წონის საერთაშორისო რეგისტრირებული მცირე პაკეტის (დოკუმენტი) საჰაერო გზით გაგზავნის ღირებულებას შორის;

ბ) თუ AVIA გზავნილით გაგზავნილია ნივთი - სხვაობა გადახდილი AVIA გზავნილის გაგზავნის ღირებულებასა და შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ დადგენილი იმავე წონის საერთაშორისო ამანათის საჰაერო გზით გაგზავნის ღირებულებას შორის;

8.1.2. AVIA გზავნილის დაკარგვით, მისი შიგთავსის მთლიანი დაზიანების ან დანაკლისის შემთხვევაში, გამგზავნს უფლება აქვს მოითხოვოს მის მიერ გადახდილი გზავნილის გაგზავნის ღირებულების უკან დაბრუნება და ასევე კომპენსაცია, არაუმეტეს:

ა) დოკუმენტებისთვის - **20 აშშ დოლარის შესაბამისი ლარი;**

ბ) ნივთისთვის - **50 აშშ დოლარის შესაბამისი ლარი.**

8.1.3. AVIA გზავნილის შიგთავსის ნაწილობრივ დაზიანების ან/და დანაკლისის შემთხვევაში - დაზიანებული ან დანაკლისი ფასეულობის ფარგლებში, მაგრამ არაუმეტეს:

ა) დოკუმენტებისთვის - **20 აშშ დოლარის შესაბამისი ლარი;**

ბ) ნივთისთვის - **50 აშშ დოლარის შესაბამისი ლარი.**

8.1.4. AVIA გზავნილის საქართველოს ტერიტორიის დატოვებამდე გამგზავნისთვის არასწორად უკან დაბრუნების შემთხვევაში, შპს „საქართველოს ფოსტა“ გამგზავნს უკან უბრუნებს გადახდილ გაგზავნის ღირებულებას.

8.1.5. თუ გამგზავნი, ზიანის ანაზღაურების მიზნით მოითხოვს ამ მუხლით განსაზღვრულზე ნაკლებ ანაზღაურებას, შპს „საქართველოს ფოსტა“ უფლებამოსილია აანაზღაუროს ნაკლები თანხა.

8.2. გამგზავნი 7.3.1. პუნქტით განსაზღვრულ შემთხვევებში ზიანს აანაზღაურებს შემდეგი ოდენობით:

8.2.1. პუნქტი 7.3.1.-ის ა) ქვეპუნქტით განსაზღვრულ შემთხვევაში, გამგზავნის მიერ ასანაზღაურებელი ზიანი განისაზღვრება იმ ოდენობით, რა ოდენობის ზიანსაც მიიღებს შპს „საქართველოს ფოსტა“ და/ან იქნება პასუხისმგებელი მესამე პირის წინაშე;

8.2.2. პუნქტი 7.3.1.-ის ბ) ქვეპუნქტით განსაზღვრულ შემთხვევაში, გამგზავნს უკან უბრუნდება გაგზავნის ღირებულება, შემდეგი თანხის გამოკლებით:

ა) თუ AVIA გზავნილით გაგზავნილია დოკუმენტი - სხვაობა გადახდილი AVIA გზავნილის გაგზავნის ღირებულებასა და შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ დადგენილი იმავე წონის ადგილობრივი რეგისტრირებული წერილის გაგზავნის ღირებულების ორმაგ ოდენობას შორის;

ბ) თუ AVIA გზავნილით გაგზავნილია ნივთი - სხვაობა გადახდილი AVIA გზავნილის გაგზავნის ღირებულებასა და შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ დადგენილი იმავე წონის ადგილობრივი ამანათის გაგზავნის ღირებულების ორმაგ ოდენობას შორის.

8.2.3. პუნქტი 7.3.1.-ის გ) ქვეპუნქტით განსაზღვრულ შემთხვევაში, გამგზავნს უკან არ უბრუნდება AVIA გზავნილი და ამასთან სრულად ექვითება გზავნილის გაგზავნის ღირებულება.

9. გადაწყვეტილების მიღება ზიანის ანაზღაურების თაობაზე

9.1. პრეტენზიის (რეკლამაციის) წარდგენა და განხილვა

9.1.1. მომხმარებელს უფლება აქვს წარუდგინოს შპს „საქართველოს ფოსტას“ რეკლამაცია:

- გაგზავნილი AVIA გზავნილის მოძიების, აგრეთვე გზავნილის ჩაბარების სტატუსის თაობაზე;
- მომსახურების პირობების, მათ შორის AVIA გზავნილის ჩაბარების ვადის დარღვევის გამო;
- AVIA გზავნილის დაკარგვის, მისი შიგთავსის მთლიანი ან ნაწილობრივი დაზიანების ან/და დანაკლისის გამო - ზიანის ანაზღაურების თაობაზე;
- გზავნილის საქართველოს ტერიტორიის დატოვებამდე გამომგზავნთან დაბრუნების გამო- ზიანის ანაზღაურების თაობაზე.

9.1.2. რეკლამაციის წარდგენის ვადაა **2 (ორი) თვე** - AVIA გზავნილის გაგზავნიდან.

9.1.3. შპს „საქართველოს ფოსტას“ უფლება აქვს ზემოთ აღნიშნული ვადის შემდეგ მიღებული რეკლამაცია დატოვოს განუხილველი და აცნობოს ამის შესახებ რეკლამაციის ავტორს.

9.1.4. რეკლამაციის წარდგენა შესაძლებელია წერილობითი ფორმით სერვისცენტრში, ან ელექტრონული სახითშპს „საქართველოს ფოსტის“ ელექტრონულ მისამართზე: info@gpost.ge

გაგზავნით, ან შპს „საქართველოს ფოსტას“ ვებ გვერდზე - www.gpost.ge ციფრული სერვისების გამოყენებით.

9.1.5. წარდგენილი რეკლამაცია უნდა შეიცავდეს შემდეგ დოკუმენტებს:

ა) ხელმოწერილი განცხადება რეკლამაციის შესახებ;

ბ) განმცხადებლის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის ასლი, აგრეთვე სათანადო წესით შედგენილი/დამოწმებული რწმუნებულების ასლი, თუ განმცხადებელი გამგზავნის რწმუნებული პირია;

გ) AVIA გზავნილის გაგზავნის ღირებულების დამადასტურებელი ქვითარი;

დ) AVIA გზავნილის დაზიანებით ან დანაკლისით მიღების შემთხვევაში, სათანადო წესით შედგენილი დოკუმენტი, ხელმოწერილი საფოსტო გზავნილის მიმღებისა და დანიშნულების ქვეყნის საფოსტო ადმინისტრაციის უფლებამოსილი წარმომადგენლის მიერ.

9.1.6. განცხადება რეკლამაციის შესახებ უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

ა) რეკლამაციის ავტორი ფიზიკური პირის სახელი და გვარი, ან იურიდიული პირის დასახელება; მისი მისამართი და ტელეფონის ნომერი;

ბ) გამგზავნის და ადრესატის ვინაობა და მისამართები;

გ) იმ AVIA გზავნილის მონაცემები, რომელიც წარმოადგენს რეკლამაციის საფუძველს (მაიდენტიფიცირებელი კოდი; იმ საფოსტო სერვისცენტრის ნომერი, საიდანაც მოხდა საფოსტო გზავნილის გაგზავნა; გაგზავნის თარიღი);

დ) რეკლამაციის შინაარსი;

ე) პასუხის მიღების სასურველი ფორმა (ზეპირად, წერილობით - ფოსტით, თუ ელექტრონული ფოსტით).

9.1.7. ინფორმაციის სრულად წარმოუდგენლობის შემთხვევაში, შპს „საქართველოს ფოსტა“ იტოვებს უფლებას არ განიხილოს რეკლამაცია და აცნობოს ამის შესახებ რეკლამაციის ავტორს.

9.1.8. თითოეულ AVIA გზავნილზე რეკლამაციის წარმოდგენა ხდება ცალ-ცალკე.

9.1.9. რეკლამაციების განხილვა შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ ხორციელდება უფასოდ.

9.1.10. შპს „საქართველოს ფოსტას“ უფლება აქვს ზიანის ოდენობის დადგენის მიზნით, ნებისმიერ დროს მოითხოვოს AVIA გზავნილში მოთავსებული ნივთის/ნივთების ფასის ექსპერტული შეფასება, ან ასეთი ნივთების ღირებულების დამადასტურებელი დოკუმენტები.

9.1.11. შპს „საქართველოს ფოსტა“ AVIA გზავნილზე რეკლამაციის განხილვას ახორციელებს მისი მიღებიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის განმავლობაში, რის შესახებაც აცნობებს რეკლამაციის ავტორს, ამ უკანასკნელის მიერ განსაზღვრული ფორმით. თუ აღნიშნულ ვადაში ამომწურავი პასუხის გაცემა შეუძლებელია, რეკლამაციის ავტორს ამ ვადაში ეცნობება რეკლამაციის განხილვის მიმდინარეობის შესახებ, ხოლო საბოლოო პასუხი მიეცემა რეკლამაციის მიღებიდან - 2(ორი) თვის განმავლობაში.

9.1.12. თუ რეკლამაციის განხილვის პროცესში შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ რეკლამაციის ავტორისაგან მოთხოვნილია დამატებითი დოკუმენტების წარმოდგენა, ასეთი დოკუმენტების მოთხოვნიდან - მის წარმოდგენამდე პერიოდში, რეკლამაციების განხილვის ვადის დინება შეჩერდება.

9.2. ზიანის ანაზღაურების წესი

9.2.1. შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ ზიანის ანაზღაურების შესახებ გადაწყვეტილების მიღების შემთხვევაში, ასეთი ანაზღაურება ხორციელდება გადაწყვეტილების მიღებიდან 5(ხუთი) სამუშაო დღის განმავლობაში.

9.2.2. ანაზღაურება წარმოებს ლარებში, გადახდის დღეს დადგენილი ოფიციალური კურსის შესაბამისად.

9.2.3. შპს „საქართველოს ფოსტა“ როგორც წესი ანაზღაურებას ახორციელებს გამგზავნის მიმართ, რომელსაც უფლება აქვს ანაზღაურების მიღების უფლება დაუთმოს ადრესატს, თუ ამის შესახებ წერილობითი ფორმით აცნობებს შპს „საქართველოს ფოსტას“. როგორც გამგზავნს, ასევე ადრესატს უფლება აქვთ ანაზღაურების მიღების უფლება დაუთმონ მესამე პირს, თუ ამის შესახებ წერილობით აცნობებენ შპს „საქართველოს ფოსტას“.

9.2.4. ანაზღურება ხორციელდება უნაღდო ანგარიშსწორების სახით, თანხის საბანკო ანგარიშზე გადარიცხვის გზით.

9.2.5. თუ ანაზღაურების გადახდის შემდეგ, დაკარგული AVIA გზავნილი ან მისი ნაწილი ნაპოვნი იქნება, შპს „საქართველოს ფოსტა“ ამის შესახებ აცნობებს პირს, ვის მიმართაც მოხდა ანაზღაურება და განუმარტავს, რომ მას ერთი თვის განმავლობაში უფლება აქვს მიღებული ანაზღაურების უკან დაბრუნების სანაცვლოდ მიიღოს ნაპოვნი გზავნილი. თუ პირი, ვის მიმართაც მოხდა ანაზღაურება, შპს „საქართველოს ფოსტისგან“ შეტყობინების მიღების დღიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის განმავლობაში არ აცნობებს მას საკუთარი სურვილის შესახებ - დაიბრუნოს ნაპოვნი AVIA გზავნილი, ის გადადის შპს „საქართველოს ფოსტის“, ან სხვა იმ პირის საკუთრებაში, რომლის ხარჯზეც გაცემულ იქნა ანაზღაურება.

10. დასკვნითი დებულებები

10.1. ყველა ის საკითხი, რომელიც არ არის მოწესრიგებული წინამდებარე დოკუმენტით, რეგულირდება შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ დამტკიცებული „მომხმარებლის სახელმძღვანელოთი“.