1.ხელშეკრულების საგანი

ხელშეკრულების საფუძველზე ექსპედიტორი კისრულობს თავისი სახელითა და შემკვეთის ხარჯზე განახორციელოს ტვირთის გადაზიდვასთან დაკავშირებული მოქმედებანი. შემკვეთი მოვალეა გადაიხადოს შეთანხმებული პროვიზია.

2. მხარეები

ხელშეკრულების მხარეები არიან ამანათების კომპანია შპს „ექსპრეს გრუპი“, ანუ ექსპედიტორი და მომხმარებელი, რომელიც კანონის მოთხოვნათა დაცვით გამოიწერს პროდუქციას E- commerce საიტებიდან (და არამარტო) მითითებული www.expressgroup.ge ის დახმარებით.

3. მომსახურების საფასური

3.1მომსახურების საფასურის დაანგარიშება მოხდება ტვირთის არსებული წონის ან/და მოცულობითი წონის შესაბამისად, იმის გათვალისწინებით, თუ რომელი წონა უფრო მასშტაბურია ტრანსპორტირების დროს.

3.2მოცულობითი წონის დაანგარიშება მოხდება ტვირთის სიგრძის, სიგანისა და სიმაღლის მიხედვით, შესაბამისი კოეფიციენტის გამოთვლის შემდგომ.

4. ამანათის გაცემა და საფასურის გადახდა

4.1 ოფისიდან ამანათის გაცემა მოხდება შესაბამისი საოფისე სამუშაოს გათვალისწინებით.

4.2 დაუშვებელია სხვა პირზე საამანათო გზავნილის გაცემა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ოფისი წინასწარაა ინფორმირებული აღნიშნულის თაობაზე. ასეთ შემთხვევაში ამანათის მიღებაზე უფლებამოსილი პირი ვალდებულია წარადგინოს თავისი პირადობის დამადასტურებელი საბუთი.

4.3 ზემოაღნიშნული მოთხოვნის შეუსრულებლობის შემთხვევაში ოფისი ვალდებულია არ უზრუნველყოს ამანათის გაცემა.

4.4 .მხარეთა შორის ანგარიშსწორება ხორციელდება ტვირთების ჩამოტანის შემდეგ, არაუგვიანეს 30 დღეში.

4.5 .სავალდებულოა გადახდა განხორციელდეს მხოლოდ www.expressgroup.ge ვებ–გვერდზე მითითებული გადახდის მეთოდებით. სხვა შემთხვევაში თანხის მიღების დადასტურება დროულად არ მოხდება, რაც გამოიწვევს ამანათების დარიგებისას შეფერხებებს.

4.6 კლიენტი უფლებამოსილია თბილისის საწყობიდან ტვირთი გაიტანოს 2 თვის ვადაში. აღნიშნული ვადის გასვლის შემდეგ მიიჩნევა, რომ კლიენტი თანახმაა ამანათი გადასცეს კომპანიას.

4. 7 ანგარიშსწორება ხორციელდება ეროვნულ ვალუტაში

5. კეთილსინდისიერების მოთხოვნა ექსპედიტორისაგან

5.1 საწყობში დაზიანებული ამანათის მისვლის შემთხვევაში მასზე კეთდება სათანადო აღნიშვნა და ხდება მისი ფოტოგრაფირება. ამანათი უნდა იყოს სათანადოდ შეფუთული, მსხვრევადი ნივთების შემთხვევაში მასზე უნდა არსებობდეს შესაბამისი აღნიშვნა. თუკი აღნიშნული წესები არ არის დაცული მაშინ წინასწარ უნდა ვფლობდეთ ინფორმაციას საწყობში ასეთი სახის ამანათის მიღების შესახებ.

5.2 აღნიშნული პირობების დაუცველობის შემთხვევაში კომპანია პასუხისმგებლობას იხსნის ზიანის ანაზღაურებაზე.

6. შემკვეთის მოვალეობანი

6.1.ექსპედიტორის მოთხოვნით დროულად მიაწოდოს მას შესაბამისი ცნობები ტვირთის შესახებ, აგრეთვე მისცეს მითითებები, რომლებიც აუცილებელია გადაზიდვის დოკუმენტების გასაფორმებლად, მიაწოდოს აუცილებელი ცნობები საბაჟო და სხვა მოქმედებათა შესასრულებლად. გარდა ამისა, შემკვეთმა ექსპედიტორს უნდა გადასცეს აუცილებელი დოკუმენტები აღნიშნული ცნობების უტყუარობის დასადასტურებლად.

6.2.საფრთხეშემცველი ტვირთის არსებობისას შემკვეთმა უნდა გააფრთხილოს ექსპედიტორი საფრთხის ზუსტი სახეობის შესახებ და აუცილებლობის შემთხვევაში, მიუთითოს მას უსაფრთხოების ზომებზე.

6.3.ტვირთი, რომლის საფრთხეშემცველობის შესახებ არ იცოდა ექსპედიტორმა, შეიძლება ნებისმიერ დროს და ნებისმიერ ადგილას გადმოიტვირთოს, განადგურდეს ან გაუვნებელდეს ზიანის ანაზღაურების მოვალეობის დაუკისრებლად.

6.4.შემკვეთი ვალდებულია, თუ ამას მოითხოვს ტვირთის სახეობა, შეაფუთვინოს იგი გადაზიდვის მოთხოვნების შესაბამისად.

6.5.შემკვეთი ვალდებულია ამანათის მიღებამდე გადაამოწმოს ამანათის შიგთავსი. ოფისიდან გასვლის შემდეგ პროდუქციის დაზიანების შესახებ პრეტენზიები აღარ განიხილება და კომპანია არ აიღებს პასუხისმგებლობას ამანათში არსებული პროდუქციის შესაძლო დაზიანებაზე ან დანაკლისზე.

7.ექსპედიტორის პასუხისმგებლობა და ზარალის ანაზღაურება

7.1ექსპედიტორი ექსპედიციის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მოვალეობებისათვის ჩვეულებრივ მაშინ აგებს პასუხს, თუ მას ან მის დამხმარეს მიუზღვის რაიმე ბრალი.

7.2 ანაზღაურებას ექვემდებარება მხოლოდ ის ზიანი, რომელიც გამოწვეულია ამანათის დაკარგვით ან დაზიანებით, მხოლოდ მას შემდეგ რაც მოხდება საწყობისათვის მისი ჩაბარება.

7.3 ტვირთის დაზიანების ან დაკარგვის შემთხვევაში დგება საჩივარი და იწყება მოკვლევა. კლიენტს ზარალი აუნაზღაურდება მხოლოდ მოკვლევის დასრულების შემდგომ, იმ შემთხვევაში თუ პირად კაბინეტზე ექნება შესაბამისი დაზღვევის ღილაკი (დეკლარირების ველში) მონიშნული,

სხვა შემთხვევაში, კომპანია იტოვებს უფლებას ზარალი არ აანაზღაუროს.

7.4 ზარალი ანაზრაურდება მიწოდებული ინვოისის შესაბამისად.

7.5 დაზღვევის არსებობისას.მიყენებული ზარალის გამო სადაზღვევო პრემიის მისაღებად, აუცილებელია მომხმარებელმა წარმოადგინოს პროდუქციის შესყიდვის დამადასტურებელი დოკუმენტი.

7.6 მხარეთა მოქმედებით ზიანის მიყენების საფრთხის თავიდან აცილების მიზნით, კომპანია იტოვებს უფლებას თანხის სრულად ან მისი ნაწილის გადახდის გარეშე არ გამოაგზავნოს საეჭვოან ან/და 15 კგ-ზე მეტი ტვირთი.

8.აკრძალული ნივთები

8.1 აკრძალულია შემდეგი სახის პროდუქციის გამოგზავნა: საკვები, ნებისმიერი სახის არომატიზატორი, ე.წ. ბიო, მაგ.: Zero Gravity და სხვა... არბალეტი, ისრები, მშვილდი, სფრეი, დატუმბული ბალონის ტიპის ნებისმიერი ნივთიერება. ფეთქებადი ნივთიერებები ან პროდუქცია (მაგ. სანთებელა, საახალწლო მაშხალა და ა.შ.), თხევადი სითხე, ელემენტები და მისი შემცველი მოწყობილობები, პორნოგრაფიული სახის პროდუქცია. ცხოველები, თევზები, ჩიტები, მღრღნელები და ა.შ. ტოქსიკური ნივთიერებები ცეცხლსასროლი იარაღები, ნაწილები ან იარაღის აქსესუარები (თუნდაც ოპტიკური სამიზნე) თუთუნი, ნარკოტიკული ნივთიერებების შემცველი პროდუქცია ან მცენარეები ან მათი თესლი ე.წ. \'აზბესტი\'–ს შემცველობის პროდუქცია ცხოველების ფიტულები, ძვლები, ბეწვი, სპილოს ძვალი და ა.შ. რეალური ფული - მონეტები ან ბანკნოტები ნებისმიერი ქვეყნის ჟურნალები და კატალოგები პნევმატური თოფები დატუმბული აირის ბალონით და მათი აქსესუარები აირსოფტის პნევმატური თოფები, ელექტრო პნევმატური სათამაშო თოფები და მათი აქსესუარები ფეინთბოლის თოფები და მათი აქსესუარები წყალქვეშა ნადირობისთვის სპორტული თოფები და მათი აქსესუარები. პნევმატური იარაღის დატუმბული CO ბალონები და აქსესუარები. ზოგადად ნებისმიერი სახის დატუმბული ბალონი, ნებისმიერი ზომის ნებისმიერი სახის ელექტრო შოკერი

8.2 აღნიშნული ნივთები ამოღებულია ამანათების სიიდან და მათი ტარნსპორტირება დაუშვებელია. წინააღმდეგ შემთხვევაში, კომპანია იხსნის პასუხისმგებლობას ზიანის ანაზრაურებაზე.

9. განბაჟება

9.1 კომპანიის მიერ ხდება გამარტივებული დეკლარაცია , რომელიც კომპანიის მიერ გადაეცემა დეკლარანტს იმ შემთხვევაში თუ თანხა არ აღემატება 10 000 ლარს.. ამ თანხის შემდეგ დასადგენია განბაჟებას ექვემდებარება 30 კგ-ზე მეტი 300 ლარზე მეტი ღირებულებისა და კომერციული სახის ტვირთი, რომელსაც შემოსავლების სამსახური თვითონ არჩევს ლოგიკური ეჭვის საფუძველზე.

9.2განსაბაჟებელი საქონლის ინვოისი მოწოდებულ უნდა იქნეს ნივთის ჩამოსვლამდე არა უგვიანეს სამი დღისა. ინვოისში მითითებულ ინფორმაციაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება ტვირთის პატრონს.

9.3 ინვოისის არარსებობის შემთხვევაში ტვირთი გადადის შემოსავლების სამსახურის ექსპერტიზაზე და ფასდება მათი ბაზიდან ამოღებული სავარაუდო ფასის მიხედვით.

9.4 ექსპერტიზაზე გაჩერებული ტვირთი აეროპორტიდან თბილისის საწყობში მივა 10 დღის შემდეგ.

10. დეკლარაცია

მომსახურების მიმღები ვალდებულია საამანათო დეკლარაციის მომზადება უზრუნველყოს ტვირთის გამოგზავნამდე 3 კალენდარული დღით ადრე. დეკლარაციაში მითითებული ინფორმაციის სისწორეზე პასუხისმგებლობა ეკისრება მომსახურების მიმღებს (კლიენტს). იმ შემთხვევაში თუ ვალდებული პირი არ შეავსებს დეკლარაციას, მისაწოდებელი საქონელი შეფერხდება საქართველოს საბაჟო ტერმინალზე.

11. საკურიერო მომსახურება

11.1 საკურიერო მომსახურებაზე ინფორმაციის გაცვლა ხდება წინასწარ. საკურიერო მომსახურებას განსაზღვრავს საკურიერო კომპანია, შესაბამისად ოფისი არ არის პასუხისმგებელი საკურიერო მომსახურებისთვის გათვალისწინებული ტარიფის ცვალებადობასა და ამანათის ჩაბარების დროზე.

11.2 .კურიერს ამანათი მიაქვს მომხმარებლის მიერ სისტემაში დაფიქსირებულ მისამართზე და მხოლოდ ერთხელ.

11.3.ვებ–გვერდიდან მისამართის შეცვლა შესაძლებელია მხოლოდ ამანათის ჩამოსვლამდე, სხვა შემთხვევაში ამანათის გატანა შეცვლილ მისამართზე არ მოხდება.

11.4 .შეზღუდულია მისამართის შეცვლა და გადამისამართება ოფისში დარეკვით ან ზეპირი შეთანხმების საფუძველზე.

11.5 .ამანათის მისაღებად საჭიროა მომხმარებელმა თან იქონიოს მიმღების (პიროვნება, რომლის სახელი და გვარი აწერია უშუალოდ ამანათს) პირადობის დამადასტურებელი მოწმობა ან პასპორტი. ქსეროასლი არ მიიღება. იმ შემთხვევაში თუ ამანათს იბარებს სხვა, მესამე პირი, რომელიც არ არის ამანათის მიმღები, მაშინ საჭირო იქნება ასევე იმ პიროვნების პირადობის დამადასტურებელი მოწმობა ან პასპორტი ვინც უშუალოდ ჩაიბარებს ამანათს.

12. ამანათის გამოგზავნის გრაფიკი

12.1ამანათები იგზავნება წინასწარ დადგენილი დროის განრიგით. მათი ტრანსპორტირების საშუალო დრო შეადგენს ამანათების გამოგზავნიდან 5-9 სამუშაო დღეს.

12.2 ვინაიდან ავიარეისების/ტრაილერების განრიგი არის დროში წინასწარ დადგენილი (ფიქსირებული), კომპანია პასუხისმგებლობას იხსნის ფორსმაჟორული სიტუაციებით გამოწვეული შემთხვევებისაგან, როგორიცაა რეისების გადადების ან გაუქმების გამო საამანათო გზავნილის დანიშნულების ადგილამდე ჩამოსვლის შეფერხება.

13. დამატებითი შეზღუდვები

13.1 წარმოდგენილი ხელშეკრულების დარღვევის შემთხვევაში კომპანია იხსნის პასუხისმგებლობას აანაზღაუროს ის ზიანი, რომელიც გამოწვეულია ამანათის მიმღები პირის მიერ ხელშეკრულების დარღვევით.

13.2 კომპანია პასუხს არ აგებს შეკვეთილი ნივთის ხარისხთან, ფორმასთან და ვარგისიანობასთან, ასევე სხვა ისეთ გარემოებებთან დაკავშირებით, რომელიც კლიენტს უნდა სცოდნოდა ამანათის მომწოდებელი კომპანიისაგან ხელშეკრულების დადებამდე.

13.3 მომხმარებელი ეთანხმება, რომ მის მიერ ამანათის მისაღებად წარმოდგენილი დოკუმენტები (პირადობა, პასპორტი, ბანკის ქვითარი) არის უტყუარი და ამ დოკუმენტების ნამდვილობაზე პასუხისმგებლობა მთლიანად ეკისრება მომხმარებელს.

13.4 . ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან ერთად, მომხმარებლისა და ექსპედიტორის უფლება-მოვალეობები რეგულირდება საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად. (?)

14. კლიენტის პირადი ინფორმაცია

14.1 კლიენტის პირადი ინფორმაცია წარმოადგენს კონფიდენციალურ ინფორმაციას და ინახება კომპანიის კლიენტთა მომსახურების ბაზაში. კომპანია სრულადაა პასუხისმგებელი ზემოაღნიშნული ინფორმაციის დაცვაზე.

14.2 იმ შემთხვევაში თუ მომხმარებლის პირადი ინფორმაცია ბაზაში არასწორადაა დაფიქსირებული, აღნიშნულის თაობაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება ბაზის რეგისტრატორს.

ამანათების გაგზავნა საქართველოდან -მსოფლიოს ნებისმიერ ქვეყანაში

თავი 1
მუხლი.1 ზოგადი დებულებები/ შესავალი

1.1. „მომხმარებლის სახელმძღვანელო“ წარმოადგენს იმ პირობების ერთობლიობას, რომელსაც „ექსპრეს გრუპი“ სთავაზობს მომხმარებელს, საფოსტო-საკურიერო მომსახურების განხორციელებისას.
1.2. ამ დოკუმენტით განსაზღვრული დებულებები წარმოადგენს „ექსპრეს გრუპის “ სტანდარტულ პირობებს.
1.3. ხელშეკრულება საფოსტო მომსახურების განხორციელების შესახებ სტანდარტული პირობებით დადებულად ითვლება, „ექსპრეს გრუპის “ მიერ საფოსტო გზავნილის მიღებისა და მომხმარებლის მიერ საფოსტო მომსახურების საფასურის გადახდის მომენტიდან.
1.4. „ექსპრეს გრუპის“ მიერ საფოსტო პროდუქტების მომხმარებელთან ინდივიდუალური ხელშეკრულების გაფორმების შემთხვევაში, ამ დოკუმენტითა და ინდივიდუალური ხელშეკრულებით განსაზღვრულ დებულებებს შორის შეუსაბამობის შემთხვევაში, უპირატესობა მიენიჭება ინდივიდუალური ხელშეკრულების პირობებს.
1.5. „ექსპრეს გრუპი“ ამ დოკუმენტით განსაზღვრული დებულებებით მომხმარებლისთვის მომსახურების გაწევისას ხელმძღვანელობს საქართველოს კონსტიტუციით, საქართველოს

საერთაშორისო ხელშეკრულებებით, მსოფლიო საფოსტო კავშირის აქტებით, საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობითა და შპს „ექსპრეს გრუპის" მიერ შემუშავებული შიდა რეგულაციებით.

მუხლი.2 საფოსტო გზავნილების დამისამართება და გამოყენებული ენები

2.1. საფოსტო გზავნილი უნდა შეიცავდეს ინფორმაციას გამგზავნისა და ადრესატის შესახებ. ინფორმაცია გამგზავნის შესახებ დაიტანება საფოსტო გზავნილის ზედა მარცხენა კუთხეში, ხოლო ადრესატის შესახებ - ქვედა მარჯვენა კუთხეში.

2.2. საერთაშორისო საფოსტო გზავნილზე, ინფორმაცია ადრესატისა და გამგზავნის შესახებ დატანილი უნდა იყოს გარკვევით, ლათინური ასოებისა და არაბული ციფრების გამოყენებით და შეიცავდეს შემდეგ მონაცემებს:

გამგზავნისა და ადრესატის ვინაობა და ტელეფონის ნომერი; მისამართი დაწერილი ბეჭდვითი ასოებით (ქვეყნის დასახელება; საფოსტო ინდექსი; დასახლებული პუნქტი (ქალაქი, დაბა, სოფელი და ა.შ.); ქუჩის სახელწოდება; შენობის და ბინის ნომერი). ამასთან, თუ საფოსტო გზავნილის გაგზავნის ქვეყანაში გამოიყენება სხვა ასოები და ციფრები, რეკომენდებულია მისამართი დაიწეროს ასევე ამ ასოებისა და ციფრების გამოყენებით.

2.3. ამ დოკუმენტით განსაზღვრული „საქართველოს ფოსტის" ცალკეული პროდუქტები შესაძლებელია ითვალისწინებდეს საფოსტო გზავნილზე მეტი ინფორმაციის დატანის აუცილებლობას. ასეთ შემთხვევაში გამოიყენება კონკრეტული პროდუქტისთვის დადგენილი წესები.

მუხლი 3. საფოსტო გზავნილების და მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების საიდუმლოების დაცვა

3.1. ინფორმაცია საფოსტო გზავნილისა და მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების შესახებ წარმოადგენს მომხმარებლის საიდუმლოს და მათი დაცვა გარანტირებულია საქართველოს კანონმდებლობით. აღნიშნული უფლებების შეზღუდვა დასაშვებია სასამართლოს გადაწყვეტილებით ან მის გარეშე, საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრულ შემთხვევაში.

3.2. „ექსპრეს გრუპი" წერილობით ინფორმაციას კონკრეტული საფოსტო გზავნილების შესახებ გასცემს მისი გამგზავნის, ადრესატის (მათ შორის - გზავნილის უშუალოდ ჩამბარებელი პირის) ან მათი კანონიერი წარმომადგენლის წე- რილობითი მომართვის საფუძველზე. საფოსტო გზავნილისა და პერსონალური მონაცემების შესახებ ინფორმაციის გაცემა ასევე ხორციელდება სასამართლოს გადაწყვეტილების აღსასრულებლად, ან საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრულ სხვა შემთხვევებში.

წერილობითი ინფორმაცია გაიცემა ექსპრეს გრუპის" სატიტულო ფურცელზე, უფლებამოსილი პირის ხელმოწერით.

3.3. „ექსპრეს გრუპი" ზეპირად (მათ შორის - ტელეფონით) ან ელექტრონული ფოსტის საშუალებით გასცემს მხოლოდ მომხმარებლის მოთხოვნის მომენტში, კონკრეტული საფოსტო გზავნილის ადგილმდებარეობის შესახებ ინფორმაციას. ინფორმაცია გაიცემა იმ შემთხვევაში, თუ პირის მიერ მოწოდებული იქნება:

საფოსტო გზავნილის მაიდენტიფიცირებელი ნომერი ან საფოსტო გზავნილის გამგზავნისა და ადრესატის ვინაობა და მისამართი, ხოლო სახმელეთო ამანათის შემთხვევაში, ასევე, იმ კომპანიის სახელწოდება, რომლის საშუალებითაც განხორციელდა გზავნილის გამოგზავნა.

მუხლი 4. გამოყენებული ტერმინები

4.1. ამ რეგულაციის მიზნებისათვის ქვემოთ ჩამოთვლილ ტერმინებს აქვთ შემდეგი მნიშვნელობა:

4.2 **საფოსტო გზავნილი** - ამანათი, EMS, გზავნილი, რომელიც მიიღება ან/და ბარდება „ექსპრეს გრუპის“ საშუალებით.

4.3. **EMS გზავნილი** - გზავნილის სახეობა, რომელიც გულისხმობს გზავნილის მიღებას, დამუშავებას, გაგზავნას, გადაზიდვასა და ადრესატისთვის ჩაბარებას დაჩქარებულად - შესაძლო მოკლე ვადებში, მისი შიგთავსის დაზღვევა შესაძლებელია გამგზავნის მიერ გამოცხადებული, მაგრამ არა უმეტეს შიგთავსის რეალური ღირებულების მიხედვით. დაზღვევის თანხა არ შეიძლება აღემატებოდეს 10 000 ლარს.

4.4**.** საერთაშორისო გამავალი **EMS** გზავნილისთვის - მიმღები ქვეყნის საფოსტო

ადმინისტრაციის მიერ დადგენილი ოდენობით, მაგრამ არაუმეტეს-20 კგ-სა.

- **EMS**: 1.05მX1.05მX1.05მ (ან 2მ. - სიგრძისა და ყველაზე დიდი გარშემოწერილობის ჯამისათვის, რომელიც უნდა გაიზომოს სიგრძის ნაცვლად სხვა მიმართულებით).

4.1.4. **SDR(სსუ)** - საერთაშორისო სავალუტო ფონდის მიერ შექმნილი ფულადი ერთეული (სესხის სპეციალური უფლება) - რომლის ღირებულებაც აშშ დოლარში ყოველდღიურად განისაზღვრება ლონდონის ბირჟაზე დაფიქსირებული სავალუტო გაცვლითი კურსების შესაბამისად და სავალუტო ფონდის ვებ-გვერდზე ქვეყნდება.

მუხლი 5. EMS გზავნილის გაგზავნა/ჩაბარება

5.1 გამგზავნს (გზავნილის წარმომდგენს), საერთაშორისო გამავალი EMS გზავნილის გაგზავნის საშუალება აქვს მხოლოდ „საქართველოს ფოსტის“ მიერ დეკლარირებულ ქვეყნებში. ამასთან, EMS გზავნილის გამგზავნმა უნდა გაითვალისწინოს ის აკრძალვები და შეზღუდვები გზავნილის შიგთავსის მიმართ, რომლებიც არსებობს როგორც საქართველოდან ექსპორტის, ასევე, მიმღებ ქვეყანაში იმპორტისას.

5.2 EMS გზავნილის შიგთავსი შეიძლება იყოს როგორც დოკუმენტები, ასევე - საქონელი. გამგზავნი ვალდებულია EMS გზავნილის შეფუთვაზე დაიტანოს სრული ინფორმაცია ადრესატის ვინაობის, მისი ზუსტი მისამართისა და საკონტაქტო ტელეფონის ჩათვლით, აგრეთვე ინფორმაცია გზავნილის შიგთავსის შესახებ. თუ გზავნილის შიგთავსი საქონელია, ასევე, სავალდებულოა შიგთავსის აღწერილობისა და ფასის მითითება.

5.3 EMS გზავნილი გამგზავნის მიერ შეფუთული უნდა იყოს იმაზე გათვლით, რომ არ მოხდეს მისი შიგთავსის დაზიანება ტრანსპორტირების დროს. თუ გზავნილის შიგთავსს მსხვრევადი ნივთი წარმოადგენს, მისი შეფუთვა ასევე უნდა შეიცავდეს სათანადო აღნიშნვას ასეთის შესახებ.

მუხლი.6 ქვეყნიდან გამავალი EMS გზავნილის დანიშნულების ქვეყანაში გაგზავნის/შესვლის და მისი ამ ქვეყანაში ადრესატისათვის ჩაბარების ვადები

6.1 ა) ევროპა:

„ექსპრეს გრუპის“ მიერ EMS გზავნილის ქ. თბილისში მიღებიდან - 5 (ხუთი)სამუშაო დღე;

ბ) დანარჩენი მსოფლიო

„ექსპრეს გრუპის“ მიერ EMS გზავნილის ქ. თბილისში მიღებიდან - 10 (ათი) სამუშაო დღე;

6.2 საქართველოდან გაგზავნილი EMS გზავნილის დანიშნულების ქვეყანაში ჩა-ბარების ვადები განისაზღვრება მიმღები ქვეყნის მიერ დადგენილი სტანდარტების შესაბამისად, რომლებიც ქვეყნების მიხედვით მერყეობს 2-დან 7 სამუშაო დღემდე.

6.3 საქართველოდან გაგზავნილი EMS გზავნილის დანიშნულების ქვეყანაში ჩაუბარებლობის შემთხვევაში, იგი ბრუნდება უკან გამომგზავნთან დანიშნულების ქვეყნის მიერ დადგენილ ვადებში და გარკვეული წესით.

მუხლი.7 EMS გზავნილის დამატებითი დებულებები

7.1 EMS გზავნილის მოძრაობის თაობაზე ინფორმაციის მოპოვება მომხმარებელს შეუძლია როგორც თავად (კომპანიის ვებ-გვერდის საშუალებით), ასევე „ექსპრეს გრუპისათვის“ მომართვის საფუძველზე. მომხმარებელს ასევე საშუალება აქვს სურვილის შემთხვევაში მოახდინოს საერთაშორისო გამავალი EMS გზავნილის გადამისამართება, ხოლო მისი „ექსპრეს გრუპის“ მიზეზით დაკარგვის ან დაზიანების შემთხვევაში, დადგენილი წესის შესაბამისად აინაზღაუროს ზარალი.

მუხლი.8 რეკლამაცია

თუ თქვენ პრეტენზია გაგაჩნიათ „ექსპრეს გრუპის“ მიერ განხორციელებული მომსახურების თაობაზე, ან ეძებთ თქვენს მიერ გაგზავნილ გზავნილს, უფლება გაქვთ წარმოადგინოთ რეკლამაცია.

1.რასთან დაკავშირებით არის შესაძლებელი რეკლამაციის წარდგენა?

რეკლამაციის წარდგენა შესაძლებელია:

- თქვენს მიერ გაგზავნილი საფოსტო გზავნილის მოძიების თაობაზე;
- ზიანის ანაზღაურების შესახებ - საფოსტო გზავნილის დაკარგვის, მისი შიგთავსის მთლიანი ან ნაწილობრივი დაზიანების ან ქურდობის გამო;
- მომსახურების სტანდარტული პირობებისთვის შეუსაბამობის გამო.

2.ვის აქვს რეკლამაციის წარდგენის უფლება?

რეკლამაციის წარდგენის უფლება აქვს გზავნილის გამგზავნს, ადრესატს, გამგზავნის/ადრესატის კანონიერ წარმომადგენელს წერილობითი რწმუნებულების საფუძველზე, გზავნილის უშუალოდ ჩამბარებელ პირს, ასევე გზავნილის წარმომდგენს (პირი, რომელმაც გზავნილი გასაგზავნად წარმოადგინა „ექსპრეს გრუპის“ ოფისში).

3.რა ვადაში მოახდენს „ექსპრეს გრუპი“ რეკლამაციის განხილვას და პასუხის

საერთაშორისო საფოსტო გზავნილებზე, მოკვლევის ვადა განისაზღვება 1 თვიდან 2 თვემდე პერიოდით.

4.სად შემიძლია რეკლამაციის წარდგენა?

რეკლამაციის წარსადგენად შეგიძლიათ მიმართოთ „ექსპრეს გრუპის “ ცენტრალურ ოფისს , ან განცხადება გამოგზავნოთ ელექტრონულ მისამართზე info@expressgroup.ge

მადლობა თანამშრომლობისთვის