

توافقنامه سطح خدمت پست امانت

۱. مقدمه

- به منظور شفاف نمودن کیفیت خدمات در مقابل هزینه آن در شبکه پستی و رعایت حقوق مشتریان، ضوابط و چارچوب موافقتنامه سطح خدمت سرویس امانت به شرح ذیل می باشد.
- امانات پستی معمولاً حاوی کالاهای نمونه کالاهای مجاز بوده و با اعلام محتوی و به صورت در باز به پست سپرده می شود. در قبال قبول مرسوله به فرستنده رسیدارایه شده و هنگام تحویل به گیرنده نیز امضاء اخذ می شود.
- با مشتری از طریق بانه های قبول دولتی، خصوصی و یا سایت شرکت ملی پست تعاملات لازم صورت می پذیرد.
- گزارشات سرویس در سامانه گزارشات مدیریتی برای واجدین شرایط قابل بهره برداری است.
- دفتر مدیریت کیفیت و امور مشتریان، مسئولیت بازبینی این توافقنامه را برعهده دارد.

۲. هدف

به منظور شفاف نمودن کیفیت خدمات در مقابل هزینه آن در شبکه پستی و رعایت حقوق مشتریان ضوابط و چارچوب موافقتنامه سطح خدمت سرویس امانت تدوین شد.

۳. مسئولیت

- مطابق پروانه ارایه خدمات پستی به شماره ۱۰۰/۵۹۳ تاریخ ۸۹/۰۷/۱۷ صادره از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی سرویس امانت به مشتری ارایه می شود.
- حدود مسئولیت های شرکت ملی پست:
 - حدود مسئولیت شرکت در ارایه خدمات قراردادی سرویس امانت در چارچوب مفاد قرارداد منعقد شده با شخص حقیقی / حقوقی تعیین می شود.
 - حدود مسئولیت شرکت در ارایه خدمات بانه ای سرویس امانت مطابق مفاد این توافقنامه خواهد بود.
 - در صورتیکه اشکال و نقص فنی، مربوط به شبکه ارتباطی مخابرات کشور باشد، مسئولیتی متوجه شرکت پست نخواهد بود.
 - حالت اضطراری (فورس ماژور): کلیه واحدهای پستی در زمان وقوع سیل، زلزله، آتش سوزی، شورش و غیره که کنترل آن از عهده دولت خارج باشد، مسئولیتی نخواهند داشت.
 - خطای فرستنده: زمانی که شخص فرستنده در هنگام ارسال مرسوله مرتکب خطایی شده باشد، شرکت ملی پست در قبال آن مسئولیتی ندارد. مهمترین خطاهایی که ممکن است از طرف فرستنده صورت گیرد، به قرار ذیل است:
 - ✓ زمانی که محتویات مرسوله شکستنی بوده و فرستنده ماهیت آن را به متصدیان قبول اعلام ننماید.
 - ✓ زمانی که مرسوله حاوی مواد فاسد شدنی بوده و فرستنده ماهیت آن را به متصدیان قبول اعلام ننماید.
 - ✓ زمانی که مرسوله حاوی ممنوعات پستی بوده و فرستنده ماهیت آن را به متصدیان قبول اعلام ننماید.

۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

- پست متعهد است با توجه به انتخاب سرویس از سوی متقاضی، برابر ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمت پستی سرویس سفارشی مندرج در مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۰۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۰۵ مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی با مرسولات امانت رفتار نماید.
- پست متعهد به جبران خسارت ناشی از عدم اجرای موضوع قرارداد، و یا تاخیر در تحویل بر اساس جدول غرامات پیش بینی شده در بند ۳ موافقت نامه سطح خدمات، مصوبه شماره ۱ جلسه ۲۰۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی خواهد بود.
- فرستندگان براساس نیاز و علاقه و با توجه به ارزشمند بودن محتویات مرسوله خود از جمله برای ارسال اسناد و اشیاء قیمتی، اوراق بهادار، وجه نقد و ... در شرایطی که ارزش آن بیش از سقف تعیین شده در «بیمه عمومی» باشد، می‌توانند از سرویس «بیمه با ارزش اظهار شده» که سقف تعهدات جبران خسارت آن در نرخنامه مصوب تعیین می‌گردد، استفاده نمایند. حق بیمه در «ارزش اظهار شده» معادل درصدی از مبلغ تعیین شده از سوی مشتری است که محاسبه و از وی دریافت می‌شود.
- تعهدات سرویس امانت خارجه مطابق احکام اتحادیه پستی جهانی می‌باشد.

۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

هزینه ارایه خدمت مطابق آخرین نرخنامه مصوب سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی محاسبه و به‌صورت نقد از مشتری دریافت می‌شود.

۶. دوره عملکرد

این موافقت‌نامه تا پایان مدت اعتبار پروانه موضوع بند ۳ این توافقنامه معتبر است.

۷. خاتمه توافقنامه

هرگونه تغییر در مقررات سرویس (داخله یا خارجه) منجر به پایان دوره این توافقنامه می‌شود.