

توافقنامه سطح خدمت پست سفارشی

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 سفارشی به شرح ذیل می باشد.
- سرویسی است که در آن فرستنده در قبال تحویل مرسوله خود به پست، قبض رسید دریافت می کند، پست نیز در هنگام تحویل مرسوله به گیرنده، امضاء وی را اخذ و برای پیگیری های احتمالی نگهداری می کند.
- 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 سفارشی تدوین شد.

۳. مسئولیت

- مطابق پروانه رایحه خدمات پستی به شماره ۱۰۰/۵۹۳/ تاریخ ۸۹/۰۷/۱۷ صادره از جانب سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی سرویس سفارشی به مشتری رایحه می شود.
- حدود مسئولیت های شرکت ملی پست:
 - حدود مسئولیت شرکت در رایحه خدمات قراردادی سرویس سفارشی در چارچوب مفاد قرارداد منعقد شده با شخص حقیقی / حقوقی تعیین می شود.
 - حدود مسئولیت شرکت در رایحه خدمات بانه ای سرویس سفارشی 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 شکستگی 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

- ۱- مدت سیر : 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 سفارشی رفتار نماید.
- ۲- 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.
- ۳- تعهدات سرویس سفارشی خارج مطابق احکام اتحادیه پستی جهانی می‌باشد.

۴- هزینه‌ها و پرداخت‌ها

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

۵- دوره عملکرد

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

۶- خاتمه توافقنامه

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