

## \*قوانین استفاده از سامانه\*

تمام سفارشات این سامانه به صورت درب تا درب می باشد و پس از ثبت سفارش خود، چنانچه قصد کنسل کردن سفارش را داشتید، از طریق زیر همکاران پشتیبانی را در جریان دهید:

۱. ارسال شماره سفارش مرسوله به ایمیل [info@postex.ir](mailto:info@postex.ir)

۲. ورود به سامانه و ارسال تیکت به همکاران بخش پشتیبانی

۳. تماس با واحد پشتیبانی در ساعات کاری شرکت

**در صورت ارسال درخواست کنسلی سفارش به بخش پشتیبانی، به علت صدور بارکد برای مرسوله، امکان استرداد وجه وجود ندارد.**

## \*قوانین اجرایی\*

۱. تعهد می نمایم که **وزن بسته پستی و محتوای بسته** را به درستی اعلام نمایم. اگر چنانچه وزن اعلامی بسته مغایر با وزن واقعی باشد (که این مورد در واحد تجزیه و مبادلات مشخص می گردد)، سفارش کنسل خواهد شد و مسئولیت تاخیر در ارسال، هزینه سفارش مجدد و یا هرگونه خسارت ناشی از این امر به عهده اینجانب خواهد بود.
۲. تعهد می نمایم که **آدرس گیرنده** را در سیستم به درستی اعلام نمایم تا موجب برگشتی سفارش و یا هزینه های نگهداری در باجه معطله نگردد و هماهنگی لازم را با گیرنده برای اخذ مرسوله ای که در باجه معطله می باشد را، بنمایم.
۳. تعهد می نمایم از شنبه تا پنجشنبه، جهت تحویل مرسوله به جمع آور تا **ساعت ۱۹** در محل اظهار شده آدرس فرستنده حضور داشته باشم و در صورت عدم حضور، این امر به منزله لغو سفارش است و هیچ هزینه ای از بابت مبلغ پرداخت شده مسترد نخواهد شد و همچنین تعهد می نمایم هیچ گونه ادعایی در این خصوص نخواهم داشت، همچنین در شرایط آب و هوایی بارانی یا برفی و یا مناطق گرمسیر (درجه حرارت بالای ۴۵ درجه) و مناطق سرد سیر (درجه حرارت زیر صفر درجه) این امکان وجود دارد که فرایند جمع آوری با تاخیر انجام پذیرد.
۴. مجددا اعلام میدارم که کلیه سفارشات ثبت شده در روزجمعه و ایام تعطیل در **اولین روز کاری بعد از ثبت سفارش** حمل خواهد شد و در این خصوص هیچ اعتراضی نخواهم داشت.
۵. تعهد می نمایم هرگونه ثبت شکایت، برای هر مرسوله ای صرفا **ظرف ۲۴ ساعت** پس از ثبت سفارش انجام دهم و پس از آن هیچ گونه اعتراضی نخواهم داشت.
۶. تعهد می نمایم آدرس فرستنده اعم از استان، شهر، منطقه آن را صحیح انتخاب نمایم و چنانچه این امر به درستی صورت نگیرد مسئولیت ناشی از تاخیر در جمع آوری و یا کنسلی سفارش به عهده اینجانب خواهد بود.
۷. تعهد می نمایم که کالای **فاسد شدنی**، **ممنوعات پستی و قاچاق**، **وزن بیش از ۳۰ کیلو**، **مایعات و ابعاد بیش از ۱ متر** در مرسوله پستی نگذاریم.
۸. تعهد می نمایم که کالای شکستنی ارسال ننمایم مگر آنکه کلیه **ضوابط بسته بندی** را رعایت نموده باشم، که در صورت عدم رعایت ضابطه فوق و بروز خسارت، هیچ اعتراضی نخواهم داشت و مسئولیت محتوای کلیه کالاهای مندرج در بسته به عهده اینجانب می باشد.
۹. تعهد می نمایم **فایل PDF سفارش** خود را که حاوی کد رهگیری است را در **۲ نسخه پرینت** نمایم و یک نسخه را به بسته **الصاق** نمایم وحتما آنرا **امضا** کنم و سپس نسخه دیگر را به **امضای جمع آور** برسانم. ضمنا کلیه قوانین پستی را در خصوص محتوای بسته پستی رعایت نمایم و اگر خلاف این امر را انجام دهم کلیه مسئولیت های ناشی از خسارت و غیره به عهده اینجانب می باشد. همچنین شرکت هیچ گونه مسئولیتی در قبال اطلاع رسانی بسته بندی مرسوله ندارد و در صورت ارسال مرسوله با هر نوع بسته بندی تبعات آن به عهده فرستنده می باشد.
۱۰. تعهد می نمایم **کلمه کاربری و رمز عبور** فرد دیگری استفاده نخواهد کرد که در غیر این صورت کلیه مسئولیت ها و تعهدات مندرج در بند های این تعهدنامه به عهده اینجانب خواهد بود.
۱۱. تعهد می نمایم کلیه موارد لازم در مورد **بسته بندی صحیح و عدل بندی** را نیز با هزینه خودم انجام دهم تا بسته در زمان حمل پاره نشود و چنانچه اگر مرسوله ام به بسته بندی مجدد نیاز داشت هزینه آن را طبق نظر کارشناس پیردازم یا مبلغ از حساب کیف پول اینجانب کسر گردد.

۱۲. روند کاری سامانه بدین گونه است که سفارش هایی که تا قبل از ساعت ۱۱ برای پیش کرایه و ساعت ۷ برای پس کرایه و COD ثبت می گردند همان روز به فعال پستی یا کالارسان، جهت جمع آوری ارجاع داده خواهند شد که اینجانب تعهد می نمایم در صورت ۲۴ ساعت تاخیر در جمع آوری حق هرگونه اعتراض نسبت به جمع آوری کالا را از خود سلب نموده ام.

۱۳. جمع آوری بارها، به صورت درب تا درب انجام می شود و روند دریافت آن به گونه ای است که بار باید به جمع آور محترم، در محل درب ورودی ساختمان تحویل داده شود و در صورت نیاز به رویت محتویات مرسوله امکان بازدید آن فراهم گردد.

۱۴. تعهد مینمایم چنانچه از درج امضا در بخش امضای مشتری در فاکتور خودداری نمایم (که بصورت اتوماتیک پس از ثبت سفارش داندلود و در اختیارم قرار گرفت) حق هرگونه اعتراضی را نسبت به دریافت غرامت ناشی از خسارت یا فقدان مرسوله را از خود سلب می نمایم. این موارد یکبار دیگر در زمان پرداخت مبلغ هزینه ارسال بصورت الکترونیک به تایید اینجانب رسیده است (در زمان پرداخت، تایید نمودم که قوانین را خواندم و قبول دارم).

۱۵. جهت اطلاع از روند پرداخت حق مقرر نیز به بخش دستورالعمل مندرج در سایت مراجعه نمایید.

۱۶. در صورتی که از یک بارکد نامعتبر (کنسل شده) یا بارکدی که قبلا مرسوله آن رهسپاری شده استفاده کنید. شامل جریمه نقدی تا ۵ برابر هزینه بارکد استفاده شده خواهید شد.

### \*قوانین مالی

۱. چنانچه سفارشی از طریق شرکت ملی پست ثبت شود به هیچ وجه امکان کنسلی و استرداد هزینه وجود ندارد.
۲. مدت زمان ارسال بسته طبق SLA مندرج در سامانه می باشد. بارهایی که بیش از زمان مندرج در جدول SLA ارسال و تحویل شوند مشمول غرامت تاخیر در ارسال خواهند شد که می بایستی از طریق [info@postex.ir](mailto:info@postex.ir) ثبت گردد.
۳. برای استفاده از سرویس پس کرایه یا COD مبلغ ۱,۵۰۰,۰۰۰ ریال داخل کیف پول بلوکه خواهد شد. در صورت درخواست کنسل کردن حساب پس کرایه، چنانچه تعداد سفارش های پس کرایه ثبت شده زیر ۱۰ سفارش باشد مبلغ عودت و در صورت ثبت سفارش بالای ۱۰ تا، مبلغ عودت نخواهد شد و از مبلغ بلوکه شده می توان به جای هزینه سفارش پیش کرایه استفاده کرد.
۴. مشتری گرامی چنانچه درخواست بازگشت کیف پول را داشته باشید این امر با ارسال تیکت و درخواست بازگشت کیف پول امکان پذیر میباشد ۷۲ ساعت پس از ارسال تیکت و اعلام شماره شبا مبلغ باقیمانده کیف پول شما عودت داده خواهد شد.

### \*تعهدات بیمه ای

۱. کلیه مرسولات تا درب محل گیرنده دارای بیمه می باشد و پس از تحویل به گیرنده و دریافت امضای گیرنده، هیچ گونه غرامتی پرداخت نخواهد شد لذا گیرنده بایستی از دریافت مرسوله آسیب دیده خودداری نماید.
۲. شرکت تنها در صورتی غرامت خسارت مرسوله را پرداخت می نماید که خود، کالا را بسته بندی نموده باشد. همچنین بیمه انتخاب شده متضامن کالاهایی که دارای بسته بندی استاندارد نمی باشند، نخواهد بود.
۳. مشتریانی که بیش از ۲ بار در ۱۰۰ مرسوله درخواست خسارت نمایند هیچگونه خسارتی حتی با رعایت شروط فوق پرداخت نخواهد شد.
۴. در صورت دست دوم بودن کالا، قیمت کالای نو مشابه پس از برآورد معادل ۵۰٪ قیمت کالای نو تا سقف بیمه درخواست شده پرداخت میشود.
۵. در زمان درخواست غرامت، می بایستی مشخصات کارت ملی متقاضی غرامت (تصویر کارت ملی)، آدرس و شماره حساب در بخش مشخصات متقاضی غرامت درج گردد.

### \*ممنوعات پستی

ممنوعات پستی به شرح ذیل میباشند: مایعات ، مرسولات شکستنی، تجهیزات ماهواره، فیلتر شکن ها، دارو ، مشروبات الکلی و مواد مخدر، تجهیزات نظامی، لوازم جنسی، مواد محترقه، اسکرپیت های غیرمجاز، لوازم قمار، تجهیزات مخابراتی غیرمجاز، تجهیزات جاسوسی، اقلام مستهجن ، فالگیری و رمالی، پول نقد ، چک، سفته، اوراق بهادار و جواهرات، فرش، مدارک شناسایی، اسناد

و همچنین در ارسال به سایر کشورها هم پس از دریافت مرسوله توسط فعال پستی به شما اعلام خواهد شد که مرسوله جزء ممنوعات پستی به کشور مقصد مورد نظر شما هست یا خیر.