## 1. ზოგადი დებულებები

1. წინამდებარე პროცედურა "საწარმოს მიერ მომსახურების გაწევის პირობების განსაზღვრის თაობაზე" (შემდგომში "პროცედურა") განსაზღვრავს საწარმოს მიერ შეკვეთის მიღებისა და მომსახურების გაწევის წესსა და პირობებს.

2. პროცედურა წარმოადგენს საწარმოს შიდა ხასიათის აქტს და მომსახურების გაწევის სტანდარტების განმსაზღვრელ დოკუმენტს. პროცედურის შესრულება სავალდებულოა კომპანიის ყველა თანამშრომლისათვის. პროცედურის განზრახ შეუსრულებლობა ან არაჯერვანი შესრულება გამოიწვევს თანამშრომლის მიმართ დისციპლინარული ღონისძიების გატარებას.

3. ნებისმიერი სახის მომსახურების შეკვეთა და მომსახურების გაწევა უნდა მოხდეს პროცედურით დადგენილი პირობების შესაბამისად. მომსახურების გაწევის პროცედურის შეცვლა ან განსხვავებული პირობების გამოყენების შესახებ გადაწყვეტილება შესაძლებელია მიღებულ იქნეს მხოლოდ მმართველი დირექტორის მიერ.

4. პროცედურა წარმოდგენს მომსახურების გაწევის ზოგადი ხასიათის სტანდარტების, წესისა და პირობების დამდგენ დოკუმენტს. იმ შემთხვევაში, თუ საწარმოში მოქმედი ინსტრუქციით ან/და პროცედურით დადგენილია კონკრეტული მომსახურების/მოქმედების განხორციელების განსხვავებული/სპეციფიკური წესი (ასევე თუ კომპანიაში არსებული პრაქტიკის მიხედვით, მომსახურების გაწევა ხდება არსებული სტანდარტული ტარიფების შესაბამისად, წერილობითი ხელშეკრულების/შეთანხმების დადების გარეშე), მაშინ მოქმედებს ასეთი ინსტრუქციით/პროცედურით დადგენილი წესი და წინამდებარე პროცედურით დადგენილი პროცედურები/პირობები არ ვრცელდება ასეთ მომსახურებაზე/მოქმედებებზე.

## 2. საწარმოს მიერ შეკვეთის მიღების პირობები

1. ნებისმიერი სახის მომსახურების გაწევის თაობაზე შეკვეთის მიღება ხდება საწარმოს მარკეტინგის განყოფილების მიერ. სხვა განყოფილებებმა, მენეჯერებმა, თანამშრომლებმა მომსახურების გაწევის ნებისმიერი მოთხოვნა უნდა გადაამისამართონ მარკეტინგის განყოფილებაში და მათ არა აქვთ უფლება მიიღონ გადაწყვეტილება შეკვეთის მიღებისა და მომსახურების გაწევის თაობაზე

მარკეტინგის განყოფილებასთან შეთანხმებისა და პროცედურით დადგენილი პირობების დაცვის გარეშე.

2. მარკეტინგის განყოფილება კლიენტისაგან იღებს დაწვრილებით ინფორ-მაციას მოთხოვნილი მომსახურების, ტვირთის სახეობის, მოცულობისა და სხვა სახის პირობების თაობაზე.

3. კლიენტისათვის მომსახურების პრობებისა და ტარიფების თაობაზე ინფორმაციის მიწოდებამდე და პროცედურით განსაზღვრული რაიმე სხვა სახის მოქმედებების განხორციელებამდე, მარკეტინგის განყოფილება, საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოფს ყველა საჭირო ნებართვის/თანხმობის მიღებას ნავსადგურისაგან, საბაჟოსაგან და სხვა სახის სახელმწიფო თუ კერძო პირისაგან;

4. კლიენტისაგან დეტალური ინფორმაციის მიღების შემდეგ მარკეტინგის გაყოფილება ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით ინფორმაცის შეკვეთილ მომსახურებაზე აწვდის ექსპლოატაციის განყოფილებას, უსაფრთხოებისა და დაცვის სამსახურს და ასლში სვამს მმართველ დირექტორს.

5. ოპერაციების განყოფილება ამუშავებს მომსახურების მოთხოვნას და მარკეტინგის განყოფილებას წარუდგენს შემდეგ ინფორმაციას:

ა) შესაძლებელია თუ არა საქონლის დამუშავება;

ბ) რა რესურსი და დანახარჯები არის საჭირო ტვირთის დამუშავებისათვის;

გ) არის თუ არა რაიმე სახის სპეციფიკური პირობების შექმნა საჭირო საქონლის დამუშავებისათვის;

დ) არსებობს თუ არა რაიმე სახის რისკები ან სხვა სახის გარემოებები, რომელიც გათვალისწინებულ უნდა იქნეს საწარმოს მიერ.

6. უსაფრთხოებისა და დაცვის ოფიცერი აფასებს საქონელს და მისი დამუშავების პირობებს და თავის რეკომენდაციებს წარუდგენს მარკეტინგის განყოფილებას. უსაფრთხოებისა და დაცვის ოფიცრის რეკომენდაციაში უნდა აღინიშნოს შემდეგი ინფორმაცია:

ა) განეკუთვნება თუ არა საქონელი საშიშ ტვირთებს;

ბ) თუ ტვირთი შედის საშიშ ტვირთთა კატეგორიაში, რა სახის პირობები არის საჭირო სატვირთო ოპერაციის უსაფრთხოების უზრუნველყოფის მიზნით;

გ) გააჩნია თუ არა საწარმოს შესაბამისი პირობები და აღჭურვილობა ტვირთის დამუშავებისათვის.

7. იმ შემთხვევაში, თუ არსებობს უსაფრთხოებისა და დაცვის ოფიცრის მიერ ადრე გაცემული რეკომენდაცია საქონელთან დაკავშირებით, რეკომენდაციის ხელახლა მომზადება არ არის საჭირო და მარკეტინგის განყოფილებას არ გააჩნია ინფორმაციის უსაფრთხოებისა და დაცვის ოფიცერისათვის მიწოდების ვალდებულება. იმ შემთხვევაში, თუ ადრე საქონელი განსაზღვრული იყო როგორც

არასაშიში და შემდგომ მოხდა მისი საშიშ ტვირთთა კატეგორიაში შეყვანა სსო-ს (IMO) შესაბამისი სახელმწიფო ორგანოს მიერ, უსაფრთხოებისა და დაცვის ოფიცრის რეკომენდაცია განმეორებით უნდა მომზადდეს მომსახურების გაწევამდე.

8. ექსპლოატაციის განყოფილებიდან მომსახურების განხორციელების შეუძლებლობის შესახებ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში, მარკეტინგის განყოფილება დაუყოვნებლივ აცნობებს ამის თაობაზე კლიენტს შესაბამისი მიზეზის მითითებით და უარს ეუბნება მომსახურების გაწევაზე.

9. ექსპლოატაციის განყოფილებიდან მომსახურების გაწევაზე დადებითი პასუხის მიღების შემთხვევაში მარკეტინგის განყოფილება:

ა) მცირედი ან ერთჯერადი შეკვეთის შემთხვევაში, კოორდინაციას ახდენს ბილინგის სამსახურთან ერთიანი სტანდარტული ტარიფის საფუძველზე მომსახურების ღირებულების მიახლოებითი დაანგარიშების მიზნით;

ბ) გრძელვადიანი გადაზიდვების შემთხვევაში (წელიწადში 25 000 ტონა და მეტი ტვირთი), კოორდინაციას ახდენს მმართველ დირექტორთან მომსახურების ხელშეკრულების მომზადების მიზნით.

10. მომსახურბის ტარიფის და პირობების შესახებ ინფორმაცია ეგზავნება ბილინგის სამსახურს, რომელიც ითვლის მომსახურების ღირებულებას და საჭიროების შემთხვევაში ამზადებს "პროფორმა ინვოისს".

11. მომსახურების პირობების, ტარიფის განსაზღვრისა და ნებართვის/თანხმობის (საჭიროების შემთხვევაში) მიღების შემდეგ მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ წინადადება წარედგინება კლიენტს.

## 3. მომსახურების შეკვეთის მიღება და ხელშეკრულების გაფორმება

1. მომსახურების თაობაზე ხელშეკრულების/შეთანხმების გაფორმებამდე კლიენტმა უნდა გაიაროს აკრედიტაციის პირობები (შემდგომში "აკრედიტაცია").

2. აკრედიტაციის პირობები მოიცავს კომპანიის თაობაზე შემდეგი ინფორმაციის მოწოდებას:

ა) ამონაწერი სამეწარმეო რეესტრიდან.

ბ) კომპანიის ხელმძღვანელის პირადობის მოწმობის/პასპორტის ასლი.

გ) კომპანიის საქმიანობისა და ფინანსური მდგომარეობის შესახებ მოკლე ინფორმაცია (აღნიშნული ინფორმაციის მოწოდება ხდება სპეციალური ფორმის შევსების მეშვეობით) და საჭიროების შემთხვევაში საბანკო სერთიფიკატები.

დ) კომპანიის წარმომადგენლის პირადობის მოწმობის/პასპორტის ასლი და შესაბამისი მინდობილობა/რწმუნებულება, თუ საწარმოსთან ოფიციალურ ურთიერთობაში მონაწილეობს საწარმოს მინდობილი პირი/რწმუნებული.

3. აკრედიტაციის გავლის შემდეგ ხდება შესაბამისი ხელშეკრულების გაფორმება. ხელშეკრულების მომზადებას და გაფორმების პროცესს ორგანიზებას უწევს მარკეტინგის განყოფილება. ხელშეკრულების გაფორმების პროცესში ხდება იურისტის ჩართვა და შესაბამისი კონსულტაციის/მომსახურების მიღება. იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების გაწევა ხდება სტანდარტული ტარიფების შესაბამისად, მომსახურების პროცედურის ცვლილების ან მომსახურების სპეციალური/სპეციფიკური პირობების გამოყენების გარეშე, წერილობითი ხელშეკრულების/შეთანხმების გაფორმება არ არის აუცილებელი და მომსახურების გაწევა ხდება სტანდარტული ტარიფებისა და პირობების შესაბამისად.

4. ხელშეკრულების დადების დღესვე, მარკეტინგის განყოფილება ხელშეკრულების ასლებს აგზავნის ფინანსურ და ექსპლოატაციის განოფილებებში და ბილინგის სამსახურში.

5. ხელშეკრულების მიღების შემდგომ კლიენტთან ურთიერთობას ახორციელებს ექსპლოატაციის განყოფილება და ბილინგის სამსახური.

## 4. მომსახურების გაწევა და გადახდის პირობები

1. მარკეტინგის განყოფილებიდან მომსახურების გაწევის თაობაზე შესაბამისი ხელშეკრულების/შეთანხმების მიღების შემდეგ ექპლოატაციის განყოფილების მიერ ხდება სამუშაო შეკვეთის ("ჭორკ  რდერ") მომზადება და გადაგზავნა ბილინგის სამსახურისათვის.

2. სამუშაოს შეკვეთის და დამტკიცებული სახელშეკრულებო ტარიფების საფუძველზე ხდება ინვოისის მომზადება ბილინგის სამსახურის მიერ და წარდგენა კლიენტისათვის.

3. კლიენტის მიერ მომსახურების ღირებულების გადახდის, შესაბამისი საბანკო გარანტიის ან სადაზღვევო პოლისის წარმოდგენის შემდეგ ბილინგის სამსახური მომსახურების გაწევის დაწყების შესაძლებლობის თაობაზე ინფორმაციას აწვდის ექსპლოატაციის განყოფილებას.

4. ბილინგის სამსახურის მიერ მომსახურების საფასურის კლიენტის მიერ გადახდის დადასტურებამდე ექსპლოატაციის განყოფილება არ არის უფლებამოსილი დაიწყოს მომსახურების გაწევა.

5. საოპერაციო განყოფილება მომსახურების გაწევას ახორციელებს ხელშეკრულებით/შეთანხმებით დადგენილი პირობების შესაბამისად;

6. თუ მომსახურების გაწევისას შეიცვლება რაიმე სახის პირობები, რომელიც იწვევს მომსახურების ღირებულების გაზრდას/შემცირებას, ექსპლოატაციის განყოფილებამ დაუყოვნებლივ უნდა აცნობოს ბილინგის სამსახურს ამის შესახებ. ბილინგის სამსახური ახდენს შესაბამის რეაგირებას (გასცემს დებიტ/კრედიტ ნოტას). იმ შემთხვევაში, თუ გაიზარდა მომსახურების ღირებულება საქონელი ტერიტორიას არ ტოვებს მანამ სანამ კლიენტის მიერ არ მოხდება საბოლოო ანგარიშსწორება.

7. მომსახურების დასრულების შემდეგ, ექსპლოატაციის განყოფილება შესაბამის ინფორმციას აწვდის მარკეტინგისა და ფინანსურ განყოფილებას. ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს შემდეგ მონაცემებს: მომსახურების დასრულების დრო, მომსახურების გაწევის ხარისხი, არსებობის შემთხვევაში ზიანის ან სხვა სახის პრობლემების შესახებ ინფორმაცია და სხვა ზოგადი მონაცემები.

8. საოპერაციო განყოფილების მიერ მომსახურების გაწევის დასრულების თაობაზე ინფორმაციის მიწოდებით სრულდება საწარმოს მიერ მომსახურების გაწევის პროცესი.

## 5. დასკვნითი დებულებები

1. პროცედურა ემსახურება საწარმოს მიერ მომსახურების გაწევის ხარისხის გაზრდას და მის საერთაშორისო სტანდარტებში მოქცევას და შესაბამისად მას გააჩნია სავალდებულო ძალა საწარმოს ყველა თანამშრომლისათვის. პროცედურის დებულებათა დარღვევა ჩაითვლება შრომის ხელშეკრულებით გათვალისწიებული ვალდებულებების დარღვევად.

2. ადამიანური რესურსების მართვისა და მარკეტინგის განყოფილებებმა უზრუნველყონ პროცედურის გაცნობა კომპანიის განყოფილებების უფროსებისათვის, მენეჯერებისა და ჯგუფის ხელმძღვანელებისათვის.

3. პროცედურაში ცვლილებებისა და დამატებების შეტანა შესაძლებელია მმართველი დირექტორის ბრძანების საფუძველზე წინამდებარე პროცედურაში ცვლილებებისა და დამატებების შეტანის მეშვეობით.

| Prepared by: Ketevan Oragvelidze | Reviewed by: 1. Benjamin Rosario; 2. Davit Chkonia | Approved by: Aurelio C. Garcia |
|---|---|---|
| Marketing Manager | 1. CFO<br>2. Lawyer | Managing Director |

4. პროცედურა ძალაშია მისი დამტკიცების მომენტიდან და მოქმედებს განუსაზღვრელი ვადით.

| | | |
|---|---|---|
| Prepared by: Ketevan Oragvelidze | Reviewed by: 1. Benjamin Rosario; 2. Davit Chkonia | Approved by: Aurelio C. Garcia |
| Marketing Manager | 1. CFO<br>2. Lawyer | Managing Director |