سياسة التعويض لمقدمي الخدمات البريدية

مقدمة:

تلتزم شركة جي إن تي إكسبريس السعودية ال ال سي بتقديم خدمات نقل وشحن موثوقة تلبي تطلعات عملائها. وحرصاً على ضمان حقوق المستفيد وتعزيز الشفافية، تم إعداد سياسة واضحة للتعامل مع الحالات التي قد تتعرض فيها الشحنات للتلف أو الفقد أو النقص أو التأخير أو الخطأ في تسليم المادة البريدية. توضح هذه السياسة الإطار العام الذي تعتمد عليه الشركة في تقييم طلبات التعويض، بما يشمل الشروط والمعايير التي تنطبق على الحالات المشمولة، وطريقة تقديم المطالبات، والمبالغ المستحقة وفقاً لطبيعة الطرد البريدي وظروف الواقعة. وتركّز هذه السياسة على ضمان العدالة والوضوح في معالجة مثل هذه الحالات، بما يتماشى مع الأنظمة واللوائح ذات العلاقة في المملكة العربية السعودية.

البند (1) نطاق تطبيق السياسة:

تطبق أحكام هذه السياسة على الخدمات البريدية المقدمة من الشركة للمستفيد في المملكة العربية السعودية بما لا يتعارض مع الاتفاقيات المبرمة..

البند (2) التعريفات:

1- **الشركة**: هي شركة جي ان تي اكسبرس السعودية ال ال سي سجل تجاري رقم 1010728810 أو أي من فروعها والشركات المملوكة أو المالكة لها.

2- **المستفيد:** هو الشخص الطبيعيالذي يتحمل أجر إرسال المادة البريدية (قد يكون المرسل أو المرسل إليه) ما لم تنص الاتفاقيات المبرمة مع الشركة على غير ذلك.

3- **المرسل:** هو المرسل الأصلي للمادة البريدية والمحدد في وثيقة الشحن.

4- **المرسل إليه**: هو الشخص الذي ترسل إليه المادة البريدية والمحدد في وثيقة الشحن.

5- **الاتفاقيات المبرمة**: هي وثيقة غير قابلة للتداول تبرمها الشركة من الشركات والمؤسسات والكيانات التجارية والحاملين لوثيقة عمل حر لتقديم الخدمات البريدية.

6- **المادة البريدية/الطرد**: الطرود، البعائث البريدية وما في حكمها.

7- **التلف الكلي**: أن يتعرض الطرد للتلف الكامل بحيث تصبح غير قابلة للاستخدام أو إعادة البيع.

8- **التلف الجزئي**: أن تتعرض المادة البريدية لتلف غير مؤثر(على سبيل المثال لا الحصر: تلف العبوة الخارجية للطرد أو تلف العبوة الخارجية للمنتج).

9- **الفقدان الكلي:** أن يتم ففدان المادة البريدية بشكل كامل بحيث يتعذر توصليه للمستلم أو ارجاعه للمرسل.

10- **الفقدان الجزئي أو النقص:** أن يتم فقد منتجات داخل المادة البريدية.

11- **الارسال الخاطئ:** أن يتم تسليم المادة البريدية بشكل خاطئ لعميل آخر.

12- **التأخير:** أن يتم تسليم المادة البريدية بشكل صحيح ولكن بعد انقضاء المدة الزمنية المحددة (بناء على الاتفاقيات المبرمة).

البند (3) حدود المسؤولية:

تكون حدود مسؤولية الشركة في التعويض وفقا لما هو منصوص عليه في الاتفاقية المبرومة بين الشركة والمستفيد، والتي تختلف من وقت لاخر بحسب ما يتم الاتفاق عليه، ولا تتحمل شركة J&T أي مسؤولية أو أضرار مباشرة أو غير مباشرة أو محتملة أو رسوم أو ضرائب أو عقوبات قد تفرض لأي سبب كان. كما تتحمل الشركه المسؤولية عن المادة البريدية منذ استلامها وحتى توصيلها، وتنتهي حدود مسؤوليتها عند اتمام عملية التوصيل وذلك بحسب الحالة الموضحه على نظام التتبع على الشركة.

(البند 4) حالات التعويض عن المادة البريدية:

في حال التأخير، أو الأرسال الخاطئ، أو الفقدان الكلي أو الجزئي، أو التلف الكلي أو الجزئي، أو نقصها، يتم التعويض وفقا للأحكام والحالات التالية:

1- **حالات التلف الكلي** في حال تم تسليم الطرد البريدي للمرسل إليه أو ارجاعها للمرسل وتبين وجود تلف.
2- **حالات التلف الجزئي** في حال تم تسليم الطرد البريدي للمرسل إليه بوجود تلف جزئي أو تضرر للمنتج.
3- **حالات فقدان الطرد البريدي خلال عملية الشحن** في حال مضي 7 أيام عمل دون أي تحديث من الشركة على حالة الشحنة للمادة البريدية يحق للمرسل أو المستفيد مطالبة الشركة في التحقق من حالة المادة البريدية.
4- **حالات الفقدان الجزئي داخل الطرد** في حال تم تسليم الطرد البريدي للمرسل إليه أو أرجاعها للمرسل وتبين وجود نقص جزئي للمنتجات المشحونة داخل الطرد.
5- حالات الإرسال الخاطىء، في حال أن المعلومات المسجلة في وثيقة الشحن صحيحة، ولكن تم تسليم الطرد البريدي بالخطأ من الشركة لشخص آخر.
6- حالات التأخير هي الحالات التي تتأخر فيها الطرد البريدي عن الموعد المحدد للتسليم.

البند (5) مدة تقديم طلبات التعويض والإجراءات:

5-1 في حال انطباق أي من حالات التعويض المذكورة في البند (4) أعلاه **(شحنة عادية أو شحنة ارجاع)** يتعين ت تقديم طلب التعويض خلال 30 يوما (أيام تقويمية) من تاريخ تسليم المادة البريدية.

5-2 في حالة عدم الاستيفاء للفقرة (5-1) سيتم رفض طلب التعويض تلقائيا بسبب تجاوز الحد الزمني لتسوية المطالبات.

5-3 لتقديم طلب التعويض، على المستفيد إتباع الاجراءات التالية للمطالبة:

أ) تقديم خطاب مطالبة تعويض موجه إلى البريد الالكتروني claim@jtexpress.sa.com يتضمن التالي بحسب الحالة:

أ. فاتورة توضحية ومفصلة للمنتجات التي تم شحنها، كما يجب أن تتضمن رقم التتبع الخاص بالشركة، بالإضافة إلى تاريخ الشحن.
ب. بيان توضيحي للعناصر المفقودة، أو التالفة أو الناقصة.

ت. ارفاق صورة أو فيديو (بحسب الحال) يوضح حالة المنتج عند الاستلام وعند فتح الطرد البريدي ويوضح نوع التغليف المستخدم.
ث. ارفاق شهادة ايبان صحيحة (ليتم التحويل قيمة التعويض بعد التحقق من استحقاق التعويض).
ج. ارفاق صورة أو فيديو (بحسب الحال) يظهر رقم البوليصة التتبع للمادة البريدية محل طلب التعويض.
ح. في بعض الحالات، قد يتم طلب صورة أو فيديو (بحسب الحال) للتغليف (يظهر البوليصة والمنتجات التي تم شحنها في الصندوق).

ب) ستقوم الإدارة المعنية بالشركة بالتحقق من المطالبة، وبناء عليه سيتم رفض الطلب أو قبوله كلياً أو جزئيا خلال 7 أيام من تاريخ تقديم المطالبة والمتطلبات المذكورة في فقرة (5-3)

ج) يحق للشركة الامتناع عن التعويض في حال لم يقم المستفيد بإرسال كافة التفاصيل الموضحة أعلاه خلال مدة 30 يوم من تاريخ تسليم الطرد البريدي. .

د) في حال ثبوت صحة المطالبة، يتم تعويض المستفيد بالمبلغ المتفق عليه خلال مدة 16 يوم عمل.

5-4 الحد الأقصى للتعويض عن المواد البريدية غير المؤمنة هو 200 ريال سعودي لكل شحنة أو القيمة الفعلية للشحنة أيهما أقل.
5-6 الحد الأقصى للتعويض عن المواد البريدية المؤمنة هو 10000 ريال سعودي لكل شحنة أو القيمة الفعلية للشحنة أيهما أقل.

البند (6) حالات عدم التعويض:

1- القوة القاهرة أو أي سبب خارج عن سيطرتنا على سبيل المثال لا الحصر (الفيضانات، أو الحرائق أو الكوارث الطبيعية، أو الأوبئة، أو الاجراءات الحكومية .. الخ).
2- عدم امتثال المستفيد للأحكام والمدد المنصوص عليها بهذه السياسة والأحكام الأخرى الواردة في الاتفاقيات المبرمة مع الشركة.
3- عند اختلاف المنتج داخل المادة البريدية عن المعلومات المسجلة في بوليصة الشحن.
4- النقص أو التغيير الحاصل بسبب طبيعة المنتج وتأثرها بظروف النقل وتشمل التبخر أو النضوج أو الجفاف أو التسرّب.
5- الإخلال أو التقصير أو الإهمال من المستفيد أو المرسل إليه أو أي طرف ثالث نتج عنه تسليم متأخر أو خاطئ أو تلف.
6- مصادرة الطرد البريدي أو حجزها خلال عملية النقل من قبل اي جهة حكومية أو مختصة.
7- الخسارة أو التلف أو التكلفة الناجمة عن الخلل الميكانيكي أو الكهربائي للمنتج.
8- تسرب عادي أو فقدان عادي للوزن أو الحجم أو التلف الناتج عن الاستعمال المعقول للمنتج
9- الخسارة أو التلف أو التكلفة الناجمة عن العيب المتأصل أو طبيعة المحتويات.
10- بالنسبة للمنتجات السائلة والمعجونة والزيتية، التي توجد عادة في عناصر مثل العطور والعسل وزيت الطعام وزيوت الآلات والمنظفات ومنتجات العناية الشخصية، لا يقبل الشركة مطالبات بالتعويض عن الضرر أو التسرب الناجم عن سوء التغليف. بالإضافة إلى ذلك، يحتفظ الشركة بالحق في مطالبة المستفيد بالتعويض عن الأضرار التي لحقت بالطرود الأخرى بسبب تسرب السائل.
11- بالنسبة للعناصر الهشة والقابلة للكسر، مثل المنتجات الزجاجية، إذا ظلت العبوة الخارجية سليمة ولكن العنصر الداخلي تالف، فلن يقبل الشركة المطالبة.
12- تعبئة بيانات بوليصة الشحن بمعلومات خاطئة للمرسل إليه أو المرسل.

13- .في حال كان المنتج أو المادة البريدية تعد من البضائع المحظورة وفق الأنظمة والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية والبضائع المحظورة لدى الشركة التي تشمل ما يلي:

1- جميع البضائع المخالفة للإسلام وقواعده وأحكامة أو البضائع المسيئة التي قد تمس المشاعر الدينية .
2- الأدوات والصكوك المالية، مثل النقد، العملات، الشيك لحامله وكافة أنواع الشيكات، الحوالات المالية، الأدوات والأسهم القابلة للتداول وكافة أنواعها .
3- جميع أنواع الأسلحة والذخائر والمتفجرات، على سبيل المثال: البنداق والرصاص والقذائف والقنابل اليدوية والألغام والقنابل والصواعق والمتفجرات والبارود .
4- المخدرات بأنواعها، الأفيون (بما في ذلك قذائف الخشخاش، والزهور، والبراعم، والأوراق)، والمورفين، والكوكايين، والهيروين، والماريجوانا، والميثامفيتامين القابل للتدخين، والإيفيدرين وغيرها من المنتجات.
5- كافة أنواع المطبوعات والدعاية والطباعة والألعاب الجنسية. التي قد تعرض السلامة الوطنية والاستقرار الاجتماعي/السياسي للخطر، فضلاً عن الفحش.
6- العناصر والحاويات المشعة. على سبيل المثال. اليورانيوم، الكوبالت، الراديوم، البلوتونيوم.
7- جميع أنواع المنتجات البيوكيميائية والمواد المعدية. على سبيل المثال. الجمرة الخبيثة والجراثيم الخطيرة والنفايات الطبية.
8- جميع أنواع السموم القوية. على سبيل المثال. الثاليوم والسيانيد والزرنيخ.
9- الحيوانات الحية.
10- منتجات لحم الخنزير وغيرها من المكونات
11- جميع أنواع المواد القابلة للاشتعال من السوائل والغازات والمواد الصلبة. على سبيل المثال، البنزين، الكيروسين، زيت التونغ، الكحول، الطلاء، الديزل، الأيروسول، ولاعات الغاز، أسطوانات الغاز، الفوسفور، الكبريت، أعواد الثقاب، زجاجة الأكسجين، فحم الخشب.
12- جميع أنواع المواد المتفجرة. على سبيل المثال، بنك الطاقة، والألعاب النارية، والمفرقعات النارية، ومفرقعات الطوربيد النارية، وأوراق بدء تشغيل البنادق، والصمامات، وخزان الضغط، وما إلى ذلك.
13- جميع أنواع المواد المسببة للتآكل. حامض الكبريتيك الناري، وحامض الهيدروكلوريك، وحمض النيتريك، والمذيبات العضوية، والمبيدات الحشرية، وبيروكسيد الهيدروجين، والمواد الكيميائية الخطرة.

البند (7) الأثر الشرعي والنظامي للسياسة:

فيما لم يرد به نص خاص في هذه السياسة، يطبق بشأنه نظام البريد ولائحته التنفيذية والقرارات التنظيمية الصادرة من الجهات المعنية في المملكة العربية السعودية وأي سياسات وتعاميم أخرى تصدر من الشركة من حين لآخر.

البند (8) السريان:

تسري أحكام هذه السياسة منذ تاريخ اعتمادها من قبل الهيئة العامة للنقل ونشرها بالموقع الرسمي للشركة.