

سياسة التعويض لمستفيدي الخدمات البريدية

Naqel closed joint stock company sole shareholder
7924 Eastern Ring Branch Rd
Al Faruq Unit No 34 Ar Riyadh 12866
5458, Kingdom of Saudi Arabia
P.O. Box 12866 Riyadh 5458 Kingdom of Saudi Arabia
Unified Tel. 920020505 **toll free number.** 8002464444
C.R. 1010226196 **VAT.** 300004438500003
Paid Capital of. 100,000,000 SAR
Email. info@naqel.com.sa
Web. www.naqelexpress.com

شركة ناقل مساهمة مغلقة شركة شخص واحد
٧٩٢٤ الطريق الدائري الشرقي
الفراروق وحدة رقم ٣٤ الرياض ١٢٨٦٦
المملكة العربية السعودية ٥٤٥٨
صندوق البريد ١٢٨٦٦ الرياض ٥٤٥٨ المملكة العربية السعودية
الهاتف الموحد ٩٢٠٠٢٠٥٠٥ **الهاتف المجاني** ٨٠٠٢٤٦٤٤٤٤
سجل تجاري ١٠١٠٢٢٦١٩٦ **الرقم الضريبي** ٣٠٠٠٠٤٤٣٨٥٠٠٠٣
رأس المال ١٠٠,٠٠٠,٠٠٠ ريال سعودي
البريد الإلكتروني info@naqel.com.sa
الموقع الإلكتروني www.naqelexpress.com

النطاق: تختص سياسة التعويضات لمستفيدي الخدمات البريدية من المتعاقدين بشكل مباشر في عملية الشحن مع شركة الشحن.
المادة الأولى: التعريفات .

يكون للمصطلحات التالية المعاني المخصصة لها أدناه في تطبيق هذه السياسة، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

مقدم الخدمة: شركة ناقل أو شركائها التابعة أو فروعها أو وكلائها.

المادة البريدية: الطرود، والبعاث البريدية، وما في حكمهما.

المرسل: يعني المرسل الأصلي المحدد في وثيقة الشحن، أيًا كانت صفته سواء كان المرسل هو العميل نفسه أو من يمثله أو يقوم مقامه أو من لديه صفة رسمية لإرسال المواد البريدية بموجب هذه الإتفاقية بحكم ارتباطه بالعميل أو انتسابه إليه.

المرسل إليه: هو الشخص الذي تُرسل إليه المادة البريدية.

المستفيد: أي شخص طبيعي أو اعتباري يستفيد من الخدمات البريدية. (قديكون المرسل أو المرسل إليه).

عقد الخدمة: وثيقة غير قابلة للتداول تخص المادة البريدية المرسل من نقطة الإرسال إلى الوجهة .

قائمة التعبئة: مستند يتضمن تفاصيل محتويات المادة البريدية.

المادة الثانية: مقدمة

تهدف هذه السياسة إلى تحديد نطاق التعويض وآليته للمستفيد وذلك عن التأخر أو الخطأ في تسليم المادة البريدية أو فقدانها أو تلفها أو نقصها وتشمل القواعد الإجرائية والموضوعية.

المادة الثالثة: إجراءات المطالبة بالتعويض عن المادة البريدية

في حال التأخر أو الخطأ في تسليم المادة البريدية أو فقدانها أو تلفها أو نقصها، فيجوز للمستفيد المطالبة بالتعويض وفقاً للإجراءات الآتية:

1- تقديم خطاب موجه لمقدم الخدمة على البريد الإلكتروني care@naqel.com.sa يتضمن الآتي:

أ- بيان عن نوع المادة البريدية -محل المطالبة بالتعويض-.

ب- قائمة التعبئة.

ج- بيان بالعناصر التالفة أو المفقودة أو الناقصة مع تقديم ما يثبت ذلك من صور أو مقاطع مرئية-بحسب الأحوال-.

د- بيان بالتأخر أو بالخطأ في التسليم -بحسب الأحوال-.

2- يقوم مقدم الخدمة بإحالة المطالبة للجنة المطالبات لديه وذلك لدراسة طلب المستفيد على أن تُصدر هذه اللجنة قرارها بالرفض أو القبول كلياً أو جزئياً خلال (7) أيام عمل منذ تاريخ تقديم المطالبة على أن تحتسب هذه المدة منذ تاريخ اكتمال جميع متطلبات المطالبة وتقديمها من قبل المستفيد.

3- لمقدم الخدمة الامتناع عن التعويض في حال عدم تقيد المستفيد بالإجراءات المنصوص عليها أعلاه أو في حال امتناعه عن تقديم أي مما يُطلب منه من قبل مقدم الخدمة أو من يمثله.

المادة الرابعة: التعويض عن المادة البريدية

في حال التأخر أو الخطأ في تسليم المادة البريدية أو فقدانها أو تلفها أو نقصها يعوّض مقدم الخدمة المستفيد وفقاً للأحكام الآتية:

- 1- في حال التأخر في تسليم المادة البريدية فيستحق المستفيد تعويضاً يعادل قيمة التوصيل.
- 2- في حال الخطأ في تسليم المادة البريدية ستبذل شركة ناقل كل الجهود الممكنة لاستعادة الشحنة وتوجيهها للمستلم الصحيح، بحيث يقتصر تعويض المستفيد في حالة التسليم الخاطئ وإعادة توجيهها للمستفيد الصحيح بمبلغ قيمة التوصيل فقط.
- 3- في حال الخطأ في تسليم المادة البريدية دون قدرة شركة ناقل لاستعادة الشحنة، فيستحق المستفيد تعويضاً بما يعادل قيمة التوصيل والقيمة المعلنة عنها للمنتج أو 400 أربعمائة ريال سعودي أيهما أقل.
- 4- في حال تلف المادة البريدية أو فقدائها كلياً أو جزئياً أو نقصها فيستحق المستفيد تعويضاً بما يعادل قيمة التوصيل والقيمة المعلنة عنها للمنتج أو 400 أربعمائة ريال سعودي أيهما أقل.
- 5- يكون تقييم العناصر الناقصة أو الناقصة -بحسب الأحوال- من خلال لجنة التقييم لدى مقدم الخدمة.
- 6- في جميع الأحوال لا يجوز الجمع بين تعويضين مختلفين لذات المادة البريدية.

المادة الخامسة: حدود المسؤولية في التعويض

1. تكون حدود مسؤولية مقدم الخدمة في التعويض بحسب ما نصّت عليه (المادة الرابعة) من هذه السياسة.
2. تكون حدود مسؤولية مقدم الخدمة في التعويض وفقاً لما هو منصوص عليه في الاتفاقية المبرمة بين التاجر (المرسل) وشركة ناقل، والتي قد تختلف من وقت لآخر بحسب ما يتم الاتفاق عليه. ولا تتحمل شركة ناقل أي مسؤولية عن الأضرار غير المباشرة أو المحتملة، أو أي أضرار مرتبطة برسوم أو ضرائب قد تُفرض لأي سبب كان.

المادة السادسة: حالات انعدام التعويض

- لا يكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن تعويض المستفيد نهائياً وذلك في الأحوال الآتية:
- 1- في حال تلف أو نقص المادة البريدية -كلياً أو جزئياً- بسبب الاختلال الميكانيكي أو الكهربائي لمحتوى المادة البريدية.
- 2- في حال تسرب أو فقدان الوزن أو الحجم بشكل لا يؤثر على المادة البريدية.
- 3- في حال وجود عيب مصنعي في ذات المادة البريدية.
- 4- في حال كان التلف أو النقص أو الفقد أو التأخير أو الخطأ في الاستلام بسبب عائد للمستفيد.
- 5- في حال كانت المادة البريدية محظورة.
- 6- القوة القاهرة (على سبيل المثال -لا الحصر- مثل الشغب أو الحرب -سواء تمّ الإعلان عنها أم لا- والقضاء والقدر أو الفيضانات أو الكوارث الطبيعية أو سوء الأحوال الجوية أو الأمراض والجوائح الصحية أو حظر التجول بشكل جزئي أو كلي أو الإضرابات أو الأوبئة أو الإجراءات الحكوميةّة أو إصدار قانون جديد أو تجميد الأصول).
- في حال عدم استلام المرسل إليه للمادة البريدية خلال مدة الحفظ المحددة بـ (90) يوماً، يحق لمقدم الخدمة التصرف بها وفقاً لما تنص عليه اللائحة التنفيذية لنظام البريد، سواء بإعادتها إلى المرسل، أو إتلافها، أو التصرف بها بطريقة مشروعة أخرى، مع مراعاة ما تقرره الأنظمة ذات العلاقة.
- 7- في حال كانت المادة البريدية ذات طبيعة خاصة ولم يفصح المستفيد بذلك.
- 8- في حال امتنع المستفيد عن تقديم أي مما يُطلب منه من قبل مقدم الخدمة أو في حال منع المستفيد مقدم الخدمة من إجراء المسح اللازم.
- 10- في حال كانت الأضرار مخفية أو تمّ إخفاؤها من قبل المستفيد.

11- في حال وجود نقص أو فقدان في محتوى المادة البريدية مع عدم وجود أي تغيز في الصندوق الخاص بها.

12- في حال وجود أضرار واضحة في تغليف المادة البريدية عند استلامها من المرسل.

المادة السابعة: أحكام عامة

- 1- يجب على المستفيد إخطار مقدم الخدمة خلال شهر من تاريخ استلامه -أو من ينوب عنه- للمادة البريدية المطالب بالتعويض عنها وفي حال عدم استلامه للمادة البريدية فيتم احتساب المدة من التاريخ المقرر للتسليم.
- 2- في حال لم يلتزم المستفيد بالمدد المنصوص عليها في الفقرة (1) من هذه المادة فيسقط حقه بالمطالبة بالتعويض ويعد متنازلاً بحقه في التعويض -إن وجد-
- 3- في حال قامت لجنة التعويض بطلب مستندات من المستفيد، فيجب عليه تسليمها لهم خلال (10) أيام تقويمية وفي حال لم يلتزم المستفيد بذلك فيجوز لمقدم الخدمة رفض طلب التعويض.
- 4- لمقدم الخدمة -بنفسه أو بواسطة أي من يتعاقد معه- إجراء التحقيقات اللازمة في مطالبة المستفيد وله أن يطلب أي مستندات يراها لازمة أو أن يقوم بالمسح اللازم لذلك.
- 5- لمقدم الخدمة وبموافقة المستفيد إجراء تسوية في أي مطالبة بالتعويض على أن تكون التسوية مكتوبة وموقعة من الطرفين ويجوز القيام بها من خلال الوسائل الرقمية.
- 6- في حال قام مقدم الخدمة بتعويض المستفيد عن المادة البريدية التالفة، فيجوز له أن يتصرف بالمادة البريدية -محل التعويض- بأي شكل من الأشكال سواءً بالبيع أو غيره.
- 7- يحق لمقدم الخدمة مطالبة المرسل بكامل أجرته في حال وجود خطأ بالعنوان المرسل إليه أو في حال رفض المرسل إليه استلام المادة البريدية.
- 8- في حال تضمن عقد الخدمة أو أي وثيقة أخرى شروط خاصة بالتعويض مخالفة لما هو مدون في هذه السياسة، فيُعمل بالشروط الخاصة المتفق عليها بين الطرفين شريطة أن لا تخالف هذه الشروط نظام البريد ولائحة التنفيذ.
- 10- يجوز لمقدم الخدمة الامتناع عن نظر طلب التعويض والبت فيه في حال لم يستوف المستفيد قيمة الخدمة المستحقة، ولا يجوز بأي حالٍ من الأحوال الامتناع عن دفع قيمة الخدمة المستحقة بغرض طلب التعويض.
- 11- الصفة في المطالبة بالتعويض للمرسل وحده دون سواه ما عدا في حال تحلل المرسل إليه أجر إرسال المادة البريدية.

المادة الثامنة:

كُل ما لم يرد به نص خاص في هذه السياسة يُطبق بشأنه نظام البريد ولائحته التنفيذية والقرارات التنظيمية الصادرة بشأنها أو السياسات الأخرى الصادرة من مقدم الخدمة.

المادة التاسعة:

يُعمل بهذه السياسة مُنذ تاريخ اعتمادها من الهيئة العامة للنقل.