



<سياسة تعويضات شحنات الأفراد>

1. الغرض:

الغرض من هذه السياسة وضع الإطار العام للتعامل مع التعويضات الخاصة لشحنات الافراد، وتوضيح وتحديد نطاق وألية تعويض العملاء (المرسلين) عبر البريد السعودي | سبل عن الشحنات التالفة أو المفقودة أو التسليم المتأخر أو التسليم الخاطئ وهي تنقسم الى نوعين من التعويض، الأولى حماية بلس، وهي شحنات تم التأمين عليها من قبل العميل وفق خدمة التأمين على الشحنات، والثانية حماية قياسية، وهي شحنات لم يتم التأمين عليها من قبل العميل (المرسل).

2. التعريفات:

التعويضات	المقابل المالي الذي تدفعه مؤسسة البريد السعودي- ويُشار اليه فيما بعد بـ "البريد السعودي سبل" للعميل في حال التأخر او الخطأ في تسليم المادة البريدية او فقدها او تلفها او نقصها.
حماية قياسية	تغطية الشحنات من الفقدان والتلف المباشر والتأخير أو الإرسال الخاطئ بسبب اهمال مباشر وفق احكام الحماية القياسية المذكورة في هذه السياسة.
حماية بلس	تغطية اضافية للشحنات – يطلب من العميل- من الفقدان والتأخير أو الإرسال الخاطئ بسبب مباشر أو غير مباشر.
العميل	الفرد الذي يستفيد من الخدمات البريدية المقدمة من البريد السعودي سبل
المقابل المالي لخدمة التعويض	المبلغ الإضافي المقتطع من العميل جراء الاستفادة من التأمين على الشحنة.
المطالبة	مطالبة العميل بالتعويض عن الفقد والتلف والنقص والتأخير والتسليم الخاطئ بسبب مباشر أو غير مباشر.
الخدمات البريدية	جميع الخدمات والأنشطة المتعلقة بالبريد داخلياً ودولياً.
شحنات التسليم المتأخر	تأخير تسليم الشحنة عن المدة المعلن عنها مسبقاً للخدمة.
شحنات التسليم الخاطئ	الشحنة التي تم تسليمها الى وجهة غير صحيحة أو للشخص الخطأ.
التلف المباشر	عندما تتعرض الشحنة للضرر بسبب تعامل غير مناسب.
التلف الغير مباشر	الاضرار التي تحدث للشحنة نتيجة لظروف بيئية او عوامل خارجية دون تدخل مباشر من البشر.
فقدان الشحنة	شحنة تم فقدانها اثناء عملية النقل او التسليم والتي لا يمكن العثور عليها او تحديد مكان وجودها.
النقص في الشحنة	شحنة تم تسليمها مع نقص في العناصر او المواد المتضمنة في الشحنة.
المرسل	الافراد الذين يقومون بإرسال البضائع او الطرود للشحن الى وجهتها المقصودة.

3. إجراءات تقديم المطالبة:

- 3.1 تسجيل مطالبة التعويض تكون عن طريق الرقم الموحد لخدمة العملاء أو حساب التويتر أو الموقع الرسمي للبريد السعودي | سبل.
- 3.2 بعد تسجيل المطالبة ترسل رسالة SMS الى العميل ليتم ارفاق المستندات بناء على البند 5 من هذه السياسة وخلال مدة أقصاها 30 يوم عمل.
- 3.3 التأكد من جميع المعلومات والمستندات الخاصة بالمطالبة بناء على البند رقم 5 من هذه السياسة.
- 3.4 يتم تأكيد استلام المطالبة عن طريق ارسال رسالة SMS للعميل.
- 3.5 في حال كانت المستندات – بحسب حالة الشحنة والموضحة في بند المرفقات (5) - غير مستكملة الحد الأدنى للمتطلبات، يتم ابلاغ العميل بإكمال الطلب عن طريق رسالة SMS خلال مدة أقصاها 5 أيام عمل من تاريخ ارسال الرسالة.
- 3.6 يجب على العميل أن يكمل الحد الأدنى من المستندات خلال مدة اقصاها 30 يومًا، أو يسقط حقه في التعويض مالم يكن له عذر يقبله البريد السعودي | سبل.
- 3.7 بعد اكتمال جميع المستندات، تبدأ مرحلة النظر في المطالبة ومراجعتها خلال مدة أقصاها 7 أيام عمل من تاريخ استلام كافة المستندات. ويتم إبلاغ العميل بالنتيجة عن طريق إرسال رسالة SMS.
- 3.8 يتم إيداع مبلغ التعويض لحساب العميل البنكي خلال 15 يوم عمل بعد صدور نتيجة المطالبة (فترة اقفال الميزانية قد تصل المدة الى 60 يوم).

4. بيان السياسة

الخدمات الخاضعة لهذه السياسة هي الخدمات البريدية المبنية في بند التعاريف.

4.1 الشحنات الخاضعة للحماية القياسية (الغير خاضعة للتأمين):

- 4.1.1 يوفر البريد السعودي | سبل حماية قياسية على جميع الخدمات البريدية محلياً ودولياً. وفي حال طلب العميل الترقية إلى حماية أعلى، يتطلب منه طلب دفع مقابل مالي لخدمة التعويض: حماية بلس عن طريق الأون لاين أو عند نقاط البيع
- 4.1.2 خدمة حماية التعويض القياسية هي للشحنات التالفة أو الناقصة أو المفقودة أو التسليم المتأخر أو التسليم الخاطئ ولا تغطي التلف أو الفقدان الغير مباشر.
- 4.1.3 عند اختيار العميل خدمة الحماية القياسية المقدمة من البريد السعودي | سبل، فهي غير مسؤولة عن أي تسليم متأخر ناجم عن حوادث عارضة وخارجة عن الإرادة.
- 4.1.4 الشحنات التي تحتوي على مستندات ورقية لا تنطبق عليها جميع خدمات التعويض المقدمة من البريد السعودي | سبل، -الا في حال وجود رسوم إعادة إصدار الوثائق والمستندات الرسمية -ويتم تعويض العميل عن قيمة الشحن فقط، ورسوم إعادة الإصدار مع تقديم العميل ما يُثبت دفعه للتكلفة

4.1.5 آلية تعويض الشحنات الخاضعة للحماية القياسية (الغير خاضعة للتأمين)

4.1.5.1 الحد الأعلى في حالة التلف/الفقدان:

تغطية الشحنات من الفقدان والنقص والتلف المباشر بسبب اهمال البريد وليس بسبب المرسل باحتساب تكلفة القيمة المعلنة بالإضافة الى قيمة الشحن بما لا يتجاوز مجموع القيمة والشحن 375 ريال سعودي.

4.1.5.2 في حالة التسليم المتأخر يتم تعويض المرسل قيمة الشحن فقط.

- 4.1.6 يسعى البريد السعودي | سبل إلى بذل قصارى الجهد لتوفير الحماية للشحنات من التلف والفقدان والناقص وفق جداول التسليم المتوقعة، ولن يتحمل البريد السعودي | سبل أي مسؤولية في الحالات التالية:
1. القوة القاهرة أو أي سبب معقول خارج سيطرة البريد السعودي | سبل.
 2. الاخلال أو التقصير أو الإهمال من المرسل أو المرسل إليه أو طرف ثالث وجب عنه تسليم متأخر أو تسليم خاطئ أو تلف مباشر.
 3. طبيعة الشحنة أو غيرها من العيوب أو الخصائص المميزة أو الأصلية فيها.
 4. الإصابة الكهربائية أو المغناطيسية أو التلف أو أي ضرر من هذا القبيل للصور أو التسجيلات الإلكترونية أو الفوتوغرافية بأي شكل من الأشكال.
 5. أي تلف للشحنة نتيجة سوء في التغليف من العميل أو عدم وضع الملصقات التحذيرية لمحتوى الشحنة الحساس أو القابل للكسر أو طلب الملصق من البريد السعودي | سبل لتوضيح ان محتوى الشحنة حساس او قابل للكسر.

6. البريد السعودي | سبل لا يتحمل أي تعويض نتج عن عدم استخدام العنوان الوطني بشكل صحيح أو كتابته بطريقة خاطئة، نتج من خلاله عدم تسليم الشحنة أو التأخير بالوقت المحدد للتسليم. ويتم مطالبة المرسل بكامل تكاليف الشحن. باستثناء إذا كان المرسل اليه يتحمل تكاليف ارسال الشحنة في هذه الحالة يتم مطالبته بالتكلفة.
7. البريد السعودي | سبل لا يتحمل أي تعويض نتج عن عدم استلام الشحنة في فترة الحفظ المعلن عنها للخدمة ما لا يزيد عن 90 يوم، أو انقضاء المدة الممكنة للحفاظ بحسب طبيعة الشحنة للشحنات سريعة التلف.
8. المواد الغير قابلة للشحن المشار إليها في بند رقم 4.3

4.1.7 يجب على المستفيد الاطلاع وقبول شروط وأحكام الخدمة، والعقد، وآلية المطالبة التعويض قبل الموافقة على تنفيذ الطلب.

4.2 الشحنات الخاضعة لحماية بلس (الخاضعة للتأمين):

4.2.1 خدمة حماية بلس اختيارية وتعتبر خدمة مدفوعة ب بمقابل مالي ومتوفرة لجميع العملاء.

4.2.2 في حال طلب العميل الترقية إلى حماية بلس، يتطلب منه دفع مقابل مالي وهو: 2% من القيمة المعلنة للشحنة.

4.2.3 تخضع تغطية التأمين لجميع الشروط والأحكام الواردة في سياسة التأمين الصادرة عن شركة التأمين.

4.2.4 الشحنات التي تحتوي على مستندات ورقية لا تنطبق عليها جميع خدمات التعويض المقدمة من البريد السعودي | سبل، -الا في حال وجود رسوم إعادة إصدار الوثائق والمستندات الرسمية -ويتم تعويض العميل عن قيمة الشحن فقط، ورسوم إعادة الإصدار مع تقديم العميل ما يُثبت دفعه لرسوم إعادة الإصدار.

4.2.5 آلية تعويض الشحنات الخاضعة لحماية بلس (الخاضعة للتأمين):

- تغطية الشحنات من التلف المباشر و الغير مباشر و الارسال الخاطئ او الفقدان او النقص بسبب اهمال البريد وليس بسبب المرسل بمقدار باحتساب تكلفة القيمة المعلنة بالإضافة الى قيمة الشحن بما لا يتجاوز مجموع القيمة و الشحن 100.000 ريال سعودي.

- في حالة التسليم المتأخر، يتم التعويض عن قيمة الشحن فقط.

4.2.6 يسعى البريد السعودي | سبل إلى بذل قصارى الجهد لتوفير الحماية للشحنات من التلف والفقدان والنقص وفق جداول التسليم المتوقعة، لن يتحمل التأمين تحت أي ظرف من الظروف المسؤولية في المخاطر التي يتحكم بها العميل وبشكل عام فإن التأمين لا يغطي النقاط التالية:

1. أي تلف للشحنة نتيجة سوء في تغليف من العميل أو عدم وضع ملصقات الشحن التحذيرية على التغليف أو عدم وضع الملصقات التحذيرية لمحتوى الشحنة الحساس او القابل للكسر او عند عدم طلب الملصق من البريد السعودي | سبل لتوضيح ان محتوى الشحنة حساس او قابل للكسر.
2. التلف الناتج عن المنتجات المعيبة، فإذا تمكن البريد السعودي | سبل من إظهار أن الضرر بسبب وجود عناصر معيبة داخل الشحنة فلن يتم التعويض.

3. لا يتحمل البريد السعودي | سبل المسؤولية تحت أي ظرف من الظروف في أية مطالبة تعويض تتعلق بمصادرة الشحنة أو حجزها خلال عملية النقل من قبل الجمارك و/أو أي جهة حكومية أخرى.
4. البريد السعودي | سبل لا يتحمل أي تعويض نتج عن استخدام العنوان الوطني بشكل غير صحيح أو كتابته بطريقة خاطئة نتج من خلاله عدم تسليم الشحنة أو التأخير بالوقت المحدد للتسليم.
5. البريد السعودي | سبل لا يتحمل أي تعويض نتج عن عدم استلام الشحنة في فترة الحفظ المعلن عنها للخدمة والتي لا تزيد عن 90 يوم، أو انقضاء المدة الممكنة للحفظ بحسب طبيعة الشحنة للشحنات سريعة التلف.
6. المواد الغير قابلة للشحن مشار إليها في البند رقم 4.3

4.2.7 يجب على المستفيد الاطلاع وقبول شروط وأحكام الخدمة، والعقد، وآلية المطالبة، التعويض قبل الموافقة على تنفيذ الطلب.

4.3 المواد الغير قابلة للشحن:

1. الأسلحة و المواد الخطرة أو المحظورة أو المقيدة بحسب تصنيف اتحاد البريد العالمي.
2. جميع أنواع العملات النقدية.
3. المواد الخطرة والمواد القابلة للاشتعال والانفجار.
4. جميع المواد الممنوع إدخالها أو إخراجها بموجب نظام الجمارك واللائحة التنفيذية والقوانين والأنظمة المعمول بها في المملكة.
5. الفضة والذهب سواء كانت عملة أو سبائك.
6. الصور والكتب والمقابل مالي والجرائد وكافة الارساليات التي تنطوي على مخالفة التقاليد والآداب العامة.
7. أي مواد يصدر بشأنها قرار من الجهات المختصة.

4.4 آلية المطالبات:

4.4.1 البريد السعودي | سبل يقوم بتعويض العميل عن الشحنات التالفة أو المفقودة أو التسليم الخاطئ أو التسليم المتأخر أو النقص في الشحنة فقط إذا تم إخطاره في الحالات التالية:

4.4.1.1 أن يتم تقديم جميع المطالبات للشحنات التالفة من قبل العميل في مدة أقصاها 30 يوم من تاريخ استلام الشحنة، وفي حال عدم التزام (العميل) بهذه المدة المحددة، يسقط حقه في المطالبة بالتعويض عن التلف.

4.4.1.2 في حال كانت الشحنة مفقودة بإقرار من البريد السعودي | سبل يجب أن تقدم جميع المطالبات للشحنات المفقودة من قبل العميل بعد 15 يوم من تاريخ توقع وصول الشحنة للمستفيد أو إعادة الشحنة إلى المرسل - بحسب حالة الشحنة- حتى 30 يوم. وعدم التزام العميل بهذه المدد يسقط حقه في المطالبة بالتعويض عن فقدان أو التسليم الخاطئ

4.4.1.3 إذا تم تسليم الشحنة بعد 21 يوم من تاريخ التسليم المتوقع لأسباب تعود لمقدم الخدمة، فللعامل الحق برفع مطالبة تعويض استلام متأخر بعد استلامه للشحنة في مدة أقصاها 30 يوم.

4.4.2 في حال عدم التزام العميل بالمدد المذكورة للمطالبة وتقديم المستندات المطلوبة خلالها، فيسقط حقه في المطالبة بالتعويض.

4.4.3 في حال طلب العميل من خدمة عالمي يتم احتساب مدة التأخير من تاريخ دفع قيمة الشحن.

4.4.4 يلتزم البريد السعودي | سبل بتوصيل جميع الشحنات بحالتها عند الاستلام وفي حال حدوث تلف على الشحنة خلال عملية التسليم، يتم رفع مطالبة تعويض من قبل العميل وإذا تطلب الأمر، يتم إبلاغه بإرجاع الشحنة للفحص عن طريق رسالة SMS.

4.4.5 تمثل القيمة المعلنة للشحنة من قبل العميل على بوليصة الشحن حدود مسؤولية البريد السعودي | سبل في التعويض.

4.4.6 في حال التلف أو فقدان، البريد السعودي | سبل، لن يكون مسؤولاً عن أية أضرار تزيد عن القيمة المعلنة.

4.4.7 يجب على العميل تقديم جميع المستندات المذكورة بالمرفقات للبريد السعودي | سبل بالبند رقم (5) ليتم قبول المطالبة وفي حال عدم تسليمها تعتبر المطالبة مرفوضة.

4.4.8 لن يتم صرف المطالبات التعويضية بتاريخ 20 ديسمبر حتى نهاية العام وسيقوم البريد السعودي | سبل بإعادة الصرف مع بداية السنة الجديدة حسب تسلسل المطالبة.

4.4.9 يجب على العميل - المرسل فقط - تقديم طلبات التعويض في حال قام بطلب أحد الخدمات البريدية محلياً أو دولياً، ولا يحق لغيره الاستفادة من خدمات التعويض.

5. المرفقات:

لمعرفة المستندات المطلوبة في البند رقم 4.4.2:

المستندات المطلوبة	تلف او نقص	فقدان	التأخير و التسليم الخاطئ
صور للشحنة التالفة او الناقصة			
صورة للتغليف			
فواتير البضاعة المتلفة توضح تكلفتها الفعلية			
اثبات استلام الشحنة/ اثبات عدم استلام الشحنة			
معلومات الحساب البنكي للعميل			