

<سياسة تعويضات شحنات الأفراد>

1. الغرض:

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

2. التعاريف:

التعويضات	المقابل المالي الذي تدفعه مؤسسة البريد السعودي - سبل للعميل في حال التأخر أو الخطأ في تسليم المادة البريدية أو فقدها أو تلفها أو نقصها.
حماية محدودة	تغطية لشحنات الطرود من فقدان والتلف المباشر والنقص والتأخير أو الإرسال الخاطئ بسبب إهمال مباشر وفق أحكام الحماية المحدودة المذكورة في هذه السياسة.
حماية متقدمة	تغطية إضافية لشحنات المستندات والطرود -بطلب من العميل- من فقدان والتلف المباشر والإرسال الخاطئ والتأخير بسبب إهمال مباشر وفق أحكام الحماية المتقدمة المذكورة في هذه السياسة.
حماية مميزة	تغطية إضافية لشحنات الطرود - بطلب من العميل- من فقدان والتلف والنقص والتأخير أو الإرسال الخاطئ بسبب إهمال مباشر أو غير مباشر.
العميل	الفرد الذي يستفيد من الخدمات البريدية المقدمة من البريد السعودي سبل.
المقابل مالي لخدمة التعويض	المبلغ الإضافي المقطوع من العميل جراء الاستفادة من التأمين على الشحنة.
المطالبة	حق العميل النظامي في المطالبة 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 إلى مكان غير الوجهة الصحيحة أو للشخص الخطأ.
التلف المباشر	عندما تتعرض الشحنة للضرر بسبب تعامل غير مناسب من البريد السعودي سبل.
التلف الغير مباشر	الأضرار التي تحدث للشحنة نتيجة لظروف بيئية أو عوامل خارجية دون تدخل مباشر من البشر.
فقدان الشحنة	شحنة تم فقدانها أثناء عملية النقل أو التسليم والتي لا يمكن العثور عليها أو تحديد مكان وجودها.
النقص في الشحنة	شحنة تم تسليمها مع نقص في العناصر أو المواد المتضمنة في الشحنة.
العملاء المرسلين	الأفراد الذين يقومون بإرسال البضائع أو الطرود للشحن إلى وجهتها المقصودة.
طرود	كل رزمة بريدية، أو علبة، أو كيس، أو صندوق، أو مادة مغلقة أو غيرها، تحتوي على سلع أو أشياء ليس لها صفة الرسائل، وتكون وفقاً للشروط والأوصاف التي تضعها الهيئة العامة للنقل.
مستند	المستند يتم تحديده بوصفه وثيقة مكتوبة أو مطبوعة يمكن أن تحمل معلومات مهمة.

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 إلى العميل ليتم إرفاق المستندات بناءً على البند (5) من هذه السياسة وخلال مدة أقصاها (30) يوم عمل.
- 3.3 التأكد من جميع المعلومات والمستندات الخاصة بالمطالبة بناءً على البند رقم (5) من هذه السياسة.
- 3.4 يتم تأكيد استلام المطالبة عن طريق إرسال رسالة SMS للعميل.
- 3.5 في حال كانت المستندات غير مستكملة الحد الأدنى للمتطلبات، يتم إبلاغ العميل بإكمال الطلب عن طريق رسالة SMS خلال مدة أقصاها 5 أيام عمل من تاريخ إرسال الرسالة.
- 3.6 يجب على العميل أن يكمل الحد الأدنى من المستندات خلال مدة أقصاها (30) يوماً، 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 استلام كافة المستندات. ويتم إبلاغ العميل بنتيجة المطالبة عن طريق رسالة SMS.
- 3.8 يتم إيداع مبلغ التعويض لحساب العميل البنكي خلال (15) يوم عمل بعد صدور نتيجة المطالبة (فترة إقفال الميزانية قد تصل المدة إلى 60 يوم).

4. بيان السياسة:

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

4.1 الشحنات الخاضعة للحماية المحدودة:

4.1.1 يوفر البريد السعودي | سبل حماية محدودة على جميع الخدمات البريدية محلياً ودولياً. وفي حال طلب العميل الترقية إلى حماية أعلى، يتطلب منه دفع مقابل مالي لترقية خدمة الحماية إلكترونياً أو لدى نقاط البيع.

4.1.2 تخضع خدمة الحماية المحدودة للشحنات التالفة أو المفقودة أو التسليم المتأخر أو التسليم الخاطئ أو النقص ولا تغطي التلف أو الفقدان الغير مباشر.

4.1.3 عند اختيار العميل خدمة الحماية المحدودة المقدمة من البريد السعودي | سبل، فهي غير مسؤولة عن أي تسليم متأخر ناجم عن حوادث عارضة وخارجة عن الإرادة.

4.1.4 الشحنات الخاضعة للحماية المحدودة التي تحتوي على مستندات ورقية لا تنطبق عليها خدمة التعويض من البريد السعودي | سبل - إلا في حال وجود رسوم إعادة اصدار الوثائق والمستندات الرسمية - ويتم تعويض العميل عن قيمة الشحن فقط، ورسوم إعادة الإصدار مع تقديم العميل ما يُثبت دفع العميل للتكلفة.

4.1.5 آلية تعويض الشحنات الخاضعة لخدمة الحماية المحدودة:

• الحد الأعلى في حالة التلف/الفقدان:

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

2- في حالة التسليم المتأخر يتم تعويض المرسل عن قيمة الشحن فقط.

4.1.6 يسعى البريد السعودي | سبل إلى بذل قصارى الجهد لتوفير الحماية للشحنات من التلف والفقدان والتسليم وفق جداول التسليم المتوقعة، ولن يتحمل البريد السعودي | سبل في الحالات التالية:

1. القوة القاهرة أو أي سبب معقول خارج سيطرة البريد السعودي | سبل.
2. الإخلال 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 أن محتوى الشحنة حساس أو قابل للكسر.
6. البريد السعودي | سبل لا يتحمل أي تعويض نتج عن عدم استخدام العنوان الوطني بشكل صحيح أو كتابة العنوان بطريقة خاطئة، نتج من خلاله عدم تسليم الشحنة أو التأخير بالوقت المحدد. ويتم مطالبة المرسل بكامل تكاليف الشحن. باستثناء إذا كان المرسل إليه يتحمل أجر إرسال الشحنة يتم مطالبته بالتكلفة.

7. البريد السعودي | سبل لا يتحمل أي تعويض نتج عن عدم استلام الشحنة في فترة الحفظ المعلن عنها للخدمة مالا يزيد عن (90) يوم , أو انقضاء المدة الممكنة للحفاظ بحسب طبيعة الشحنة للشحنات سريعة التلف.

8. المواد الغير قابلة للشحن مشار إليها في بند رقم 4.5.

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

4.3.0 الشحنات الخاضعة للحماية المتقدمة:

4.3.1 خدمة حماية اختيارية وتعتبر خدمة مدفوعة بمقابل مالي ومتوفرة لجميع العملاء وهي خدمة خاصة بالطرود والمستندات.

4.3.2 في حال طلب العميل الترقية إلى الحماية المتقدمة، يتطلب منه دفع مقابل مالي: 15 ريال على كل مستند أو طرد.

4.3.3 فيما يخص شحنات الطرود يتم تعويض العميل قيمة تعويض الحماية المتقدمة بالإضافة إلى قيمة تعويض الحماية المحدودة.

4.3.4 فيما يخص المستندات فيتم تعويض العميل قيمة تعويض الحماية المتقدمة بالإضافة إلى رسوم قيمة الشحن ورسوم إعادة الإصدار مع تقديم العميل ما يُثبت دفع العميل للتكلفة.

4.3.5 آلية تعويض الشحنات الخاضعة للحماية المتقدمة:

- تغطية شحنات الطرود من فقدان والنقص والإرسال الخاطئ والتلف المباشر بسبب إهمال البريد السعودي | سبل وليس بسبب المرسل بقيمة 500 ريال، بالإضافة إلى قيمة تعويض الحماية المحدودة.
- تغطية المستندات من فقدان والنقص والتلف المباشر بسبب إهمال البريد السعودي | سبل وليس بسبب المرسل بقيمة 500 ريال.
- في حالة التسليم المتأخر، يتم التعويض عن قيمة الشحن فقط.

4.4 الشحنات الخاضعة للحماية المميزة:

- 4.4.1 خدمة الحماية المميزة اختيارية وتعتبر خدمة مدفوعة بمقابل مالي ومتوفرة لجميع العملاء.
- 4.4.2 في حال طلب العميل الترقية إلى الحماية المميزة، يتطلب منه طلب دفع مقابل مالي: 2% من القيمة المعلنة للشحنة.
- 4.4.3 الشحنات التي تحتوي على مستندات ورقية لا تنطبق عليها جميع خدمات التعويض المقدمة من البريد السعودي | سبل إلا في حال وجود خسارة مترتبة على استخراج الوثائق والمستندات الرسمية ويتم تعويض العميل بقيمة الشحن.

4.4.4 آلية تعويض الشحنات الخاضعة للحماية المميزة:

- تغطية الشحنات من التلف المباشر وغير مباشر والإرسال الخاطئ أو فقدان أو النقص بسبب إهمال البريد السعودي | سبل وليس بسبب المرسل بمقدار باحتساب تكلفة القيمة المعلنة بالإضافة إلى قيمة الشحن بما لا يتجاوز مجموع القيمة والشحن 100.000 ريال سعودي.
 - في حالة التسليم المتأخر، يتم التعويض عن قيمة الشحن فقط.
- 4.4.5 يسعى البريد السعودي | سبل إلى بذل قصارى الجهد لتوفير الحماية للشحنات من التلف والفقدان والنقص والتسليم وفق جداول التسليم المتوقعة، لن يتحمل التأمين تحت أي ظرف من الظروف المسؤولية في المخاطر والمشاكل 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 أو القابل للكسر أو طلب الملصق من البريد السعودي | سبل لتوضيح أن محتوى الشحنة حساس أو قابل للكسر.
 2. التلف الناتج عن المنتجات المعيبة، فإذا تمكن البريد السعودي | سبل من إظهار أن الضرر بسبب وجود عناصر معيبة داخل شحنتك 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 كتابة العنوان بطريقة خاطئة نتج من خلاله عدم تسليم الشحنة أو التأخير بالوقت المحدد.
 5. البريد السعودي | سبل لا يتحمل أي تعويض نتج عن عدم استلام الشحنة في فترة الحفظ المعلن عنها للخدمة مالا يزيد عن 90 يوم. أو انقضاء المدة الممكنة للحفظ بحسب طبيعة الشحنة للشحنات سريعة التلف.
 6. المواد الغير قابلة للشحن مشار إليها في بند رقم 4.5.

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

4.5 المواد الغير قابلة للشحن:

1. الأسلحة والمواد 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 ممنوع 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 والجرائد وكافة الإرساليات التي تنطوي على مخالفة التقاليد والآداب العامة.
7. أي مواد يصدر بشأنها قرار من الجهات المختصة.

4.6 آلية المطالبات:

4.6.1 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:

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

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

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

4.6.2 في حال عدم التزام العميل بالمدد المذكورة للمطالبة وتقديم المستندات المطلوبة يسقط حقه في المطالبة.

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

4.6.4 يلتزم البريد السعودي | سبل بتوصيل جميع الشحنات بحالة ممتازة 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.

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

4.6.6 في حال التلف أو الفقدان، البريد السعودي | سبل، لن يكون مسؤول عن أية اضرار تزيد عن القيمة المعلنة.

4.6.7 يجب على العميل تقديم جميع المستندات المذكورة بالمرفقات للبريد السعودي | سبل ليتم قبول المطالبة وفي حال عدم تسليمهم تعتبر المطالبة مرفوضة.

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

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

5. المرفقات:

لمعرفة المستندات المطلوبة في البند رقم 4.6.7:

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