

# سياسة حقوق المستفيدين

- 1 يحق للمستفيد الحصول على جميع الخدمات المقدمة من البريد السعودي | سبل.
- 2 يحق للمستفيد الحصول على كامل المعلومات المتعلقة بالشحنة.
- 3 يحق للمستفيد الحصول على الخدمة المقدمة بالسعر المعلن عنه.
- 4 يحق للمستفيد التمتع بضمان جودة الخدمة وجودة التجربة المقدمة له.
- 5 يلتزم البريد السعودي - سبل بالمحافظة على خصوصية العملاء والمحافظة على سرية بياناتهم وفقاً لنظام حماية البيانات الشخصية ولائحته التنفيذية والأنظمة ذات العلاقة.
- 6 يلتزم البريد السعودي - سبل بالمعالجة والرد على جميع شكاوى المستفيدين خلال 7 أيام عمل حال عدم حل البلاغ يمكن للمستفيد الرفع للهيئة العامة للنقل.
- 7 يلتزم المستفيد بتقديم البلاغ خلال 30 يوماً من تاريخ استلامه للمادة البريدية.
- 8 يلتزم البريد السعودي - سبل بالإفصاح عن أي تحديثات تطراً على الخدمات المقدمة وإعلانها للمستفيدين.
- 9 يحق للمستفيد طلب استرداد المادة البريدية أو تعديل العنوان المرسل دون مقابل، بشرط ألا تتجاوز مدة تسليمها لمقدم الخدمة ثلاث ساعات. وفي حال تجاوز هذه المدة، يحق للبريد السعودي - سبل فرض مقابل مالي على عملية الاسترداد.
- 10 يلتزم البريد السعودي - سبل بالمحافظة على المواد البريدية وحمايتها من الفقد والتلف وفقاً لأحكام نظام البريد ولائحته التنفيذية.
- 11 يحق للمستفيد تتبع المواد البريدية المرسلة والاستعلام عن حالتها من خلال التطبيقات التابعة للبريد السعودي | سبل.
- 12 يلتزم البريد السعودي - سبل بتسليم الشحنة إلى العنوان الوطني المسجل للعميل عند تقديم أي من الخدمات البريدية.
- 13 يلتزم المستفيد بسداد المقابل المالي المتفق عليه في عقد تقديم الخدمة.
- 14 يلتزم المستفيد بضمان سلامة محتويات المواد البريدية قبل شحنها.
- 15 يلتزم المستفيد من التحقق من سلامة الشحنة قبل استلامها.
- 16 يلتزم المستفيد بالإفصاح الكامل عن جميع محتويات الشحنة - بما في ذلك المواد القابلة للكسر أو التي تتطلب تأميناً أو ذات طبيعة خاصة - والامتناع عن إرسال أي مادة بريدية محظورة.
- 17 يلتزم المستفيد من التحقق من صحة بوليصة الشحن والمعلومات والعناوين المدرجة بها.
- 18 يحق للعميل الحصول على فاتورة رسمية (سواء كانت ورقية أو إلكترونية) مقابل كافة الخدمات والمنتجات التي يتم الحصول عليها من خلالنا، وتصدر الفاتورة وفقاً للأنظمة واللوائح الضريبية المعمول بها.
- 19 يحق للعميل الحصول على شرح وافٍ وتوعية شاملة بكافة الخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني، بما في ذلك تفاصيل الخدمة، الرسوم، وآلية التنفيذ، وذلك لضمان الشفافية قبل إتمام أي عملية.
- 20 يستحق العميل تعويضاً عادلاً عن الحالات المحددة التي يثبت فيها تقصير الخدمة، وذلك وفقاً للضوابط والإجراءات المنصوص عليها في 'سياسة التعويض' المنشورة عبر الموقع الرسمي، والتي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذه الشروط.

