

## الهجر السعودية للخدمات اللوجستية

### سياسة التعويض عن الشحنات

#### (المفقودة او التالفة)

#### مقدمة:

تهدف سياسة التعويض عن الشحنات الى توضيح وتحديد نطاق وآلية تعويض العملاء (المرسلين) عبر شركة الهجر للخدمات اللوجستية عن الشحنات التالفة أو المفقودة وهي تنقسم الى نوعين من التعويض، الأولي شحنات تم التأمين عليها من قبل العميل وفق خدمة التأمين على الشحنات، والثانية شحنات لم يتم التأمين عليها من قبل العميل (المرسل).

#### أولاً: الشحنات الخاضعة للتأمين من قبل العملاء.

إذا كانت الشحنة تم التأمين عليها من قبل العميل وتعرضت الى الفقد او التلف في احدى مراحل العمل في شركة الهجر السعودية للخدمات اللوجستية فإنه يتم تعويض العميل حسب المتطلبات التالية:

- الية المطالبة في ثالثاً
- الية التعويض وفق الية وثيقة التأمين
- فاتورة الارسال.
- لصيقة الارسالية (ايهم كان متوفراً).
- تكون قيمة التعويض على ابعد تقدير: (قيمة الشحنة المعلنة + رسوم الارسال).

#### ثانياً: الشحنات غير الخاضعة للتأمين.

إذا كانت الشحنة لم يتم التأمين عليها من قبل العميل وتعرضت الى الفقد أو التلف في إحدى مراحل عمل شركة الهجر السعودية للخدمات اللوجستية فإنه يتم تعويض العميل بحسب الخدمة كالتالي:

#### • الطرود:

- أ – خمسون ريالاً، عن كل طرد لا يزيد وزنه عن خمسة كيلو غرامات.
- ب – مائة ريال، عن كل طرد يتراوح وزنه بين خمسة وعشرة كيلو غرامات.
- ج – مائة وعشرون ريالاً، عن كل طرد يتراوح وزنه بين عشرة وخمسة عشر كيلو غرامات.
- د – مائة وخمسون ريالاً، عن كل طرد يزيد وزنه عن خمسة عشر كيلو غرامات.

## • المستندات الرسمية:

يتم التعويض على رسوم الشحن ويتم اعداد خطاب للجهة المعنية.

### ثالثاً: آلية المطالبات:

يقدم العملاء المطالبات إلى شركة الهجر السعودية للخدمات اللوجستية في غضون 90- يوماً من تاريخ بدء سريان التغطية التأمينية ويكون التقديم إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني.

#### • لا يجوز تقديم المطالبات قبل:

- 15 يوماً من تاريخ بدء سريان التغطية التي اشتراها العملاء بخصوص المطالبات عن الفقدان.
- وبعد 7 أيام من تاريخ بدء سريان التغطية التي اشتراها العملاء بخصوص المطالبات عن الأضرار.
- يجب تقديم جميع الشحنات المتضررة التي تمت بطلب الدفع (وليس تكاليف الاصلاح) أو الاستبدال عند الطلب إلى شركة التأمين، وإذا تم الاحتفاظ بالشحنة التالفة من قبل المرسل إليه سيتم رفض المطالبة.
- سيتم دفع الخسارة المغطاة إلى العملاء أو المتنازل له (المستفيد) خلال 15-يوم عمل من استلام شركة التأمين لجميع مستندات المطالبة والبضائع المتضررة المطلوبة.
- عند الدفع أو الاستبدال مقابل الفقد أو الضرر، فإن سيتم تحويل جميع حقوق العملاء للاسترداد من شركات النقل) بخلاف شركة الهجر السعودية للخدمات اللوجستية إلى شركة التأمين، وسيقوم العملاء بمساعدة شركة التأمين بكل الطرق المعقولة لتأمين الاسترداد.
- يعتبر هذا التأمين قابل للإبطال إذا أخفى العميل عن قصد وتعمد أو حرف أي حقيقة جوهرية أو ظرف مادي يتعلق بهذا التأمين.

#### رابعاً: الحالات التي لا يتم التعويض فيها نهائياً.

احتواء أي طرد بريدي على أي مادة مما نصت عليه المادة الأولى من لائحة الممنوعات البريدية وإجراءات معالجتها في حاله الاشتباه. أو أي مادة أخرى في نفس اللائحة.

- عدم استكمال البيانات ومتطلبات التعويض من قبل العميل خلال 14 يوم عبر البريد الإلكتروني المرسل للعميل

- خطأ المرسل أو إهماله أو إخفائه لأي معلومات تدل على طبيعة تلف الشحنة بفعل الحرارة او الظروف البيئية المحتملة.
- التلف الذاتي للشحنة بسبب طبيعة محتوياتها.
- القوة القاهرة المؤدية الى تلف الشحنة أو تلف المستندات الرسمية التي تساعد على الاستدلال على مصير الشحنة.
- انقضاء مدة حفظ الشحنة المنصوص عليها في لائحة حفظ المستندات البريدية والاستعلامات البريدية وإتلاف او بيع او مصادرة المواد البريدية التي انتهت مدة حفظها.