

اسم الشركة: فرع شركة ريتيل كارت للتجارة  
تاريخ الوثيقة: ٠٩ يونيو ٢٠٢٣  
نسخة الوثيقة: V1.2  
تاريخ آخر مراجعة: 25 يونيو ٢٠٢٤

## سياسة التعويضات

توضح هذه السياسة مسؤولية الشركة تجاه الشحنة (الشحنات) المفقودة أو التالفة وحالات النقص والتأخير والخطأ في التسليم، والجداول الزمنية وتسوية التعويض عن هذه الشحنة (الشحنات) المفقودة أو التالفة وحالات النقص والتأخير والخطأ في التسليم التي تم معالجتها من قبل "فرع شركة ريتيل كارت التجارية" والمشار إليها فيما يلي بـ "الشركة".

### حدود المسؤولية عن الخسارة المباشرة:

تقتصر مسؤولية الشركة على الخسارة المباشرة للشحنة، والتي تشمل البضائع المرسله إلى الشركة بموجب مذكرة الإرسال أو بوليصة الشحن.

الخسارة المباشرة تعني تدمير الشحنة أو اختفائها على نحو دائم أو حدوث ضرر مادي للشحنة أو أي جزء منها في أثناء وجودها في عهدة الشركة أو وكلائها.

تسعى الشركة إلى أن تتم عمليات التسليم بمنتهى العناية والحذر، ومع ذلك؛ في حالة حدوث أي خطأ في تسليم الشحنة، ستحاول الشركة تدارك الخطأ، وإذا لم يكن هذا الإجراء ممكنًا لأي سبب كان، فسوف تميز الشركة الطلب باعتباره شحنة مفقودة إلى الشاحن.

في حالات التأخير في تسليم الشحنات، يجوز للشاحن رفع مطالبة بالتأخير في تسليم الشحنة إذا لم يتم تسليم هذه الشحنة خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الشحنة من الشاحن، ومع ذلك؛ قد تخضع بعض هذه المطالبات إلى أحكام "التعويضات الغير ملزمة" المحددة في هذه الوثيقة أدناه.

### المسؤولية تجاه الشحنات

- تقتصر مسؤولية الشركة عن الفقد والتلف والنقص لكل شحنة/بوليصة الشحن الجوي على الحد الأدنى بالتعويض برسوم التوصيل في حال سداد رسوم التوصيل ما إذا كانت قيمة الشحنة أقل من رسوم التوصيل، ويحد أقصى ٧٥ ريالاً سعودياً (خمسة وسبعون ريالاً سعودياً) ومع ذلك، فإن الحد الأقصى للتعويض سيخضع لمبلغ الخسارة أو الضرر الفعلي فيما يتعلق بالبضائع الموجودة في الشحنة، أو ٨٠٪ من قيمة الشحنة المعلنة في معلومات الشحنة المتعلقة بالشحنة المفقودة.

- تقتصر مسؤولية الشركة عن الخطأ في تسليم الشحنة على التعويض برسوم التوصيل وإعادة تسليم الشحنة.
- تقتصر مسؤولية الشركة عن التأخير في تسليم الشحنة على التعويض بقيمة رسوم التوصيل.

- يجوز للطرفين الاتفاق بشكل متبادل على قيمة مسؤولية محددة أو شروط وأحكام أخرى كجزء من شروط الخدمة بما لا يتعارض مع نظام البريد ولائحته التنفيذية.

- سوف تنشأ مسؤولية الشركة في حالة تعرض الشحنة للتلف أو الضياع أو حالات التأخير أو الخطأ في تسليم المواد البريدية ومثل هذا الفقد أو التلف أو النقص بسبب الإهمال المتعمد من الشركة.

- يخضع التعويض لالتزام العميل بإرشادات التغليف المطبقة و المرفقة في ملحق (أ) من هذه السياسة وفقاً لمحتويات الشحنة من أجل النقل الآمن للشحنة، ويتحمل العميل مسؤولية التأكد من تعبئة محتوى الشحنة بشكل صحيح لمنع الضرر، ولن تكون الشركة مسؤولة عن الأضرار الناجمة عن التعبئة السيئة أو غير المناسبة.

• إجراءات المطالبة:

١. إعلام المطالبة

أ) يمكن للشاحن المسجل للشحنة تقديم إشعار بالمطالبة إلى الشركة من خلال تقديم تفاصيل بوليصة الشحن وطبيعة المطالبة وتفصيلها (أي الفقد أو التلف أو حالة النقص والتأخير والأخطاء في التسليم) من خلال أي من القنوات أدناه:

(- الاتصال بمركز خدمة العملاء.

(- إرسال بريد إلكتروني إلى [support@loggingiq.io](mailto:support@loggingiq.io).

(- تقديم طلب في قسم تقديم المطالبة على [www.loggingiq.io](http://www.loggingiq.io).

ب) في حالة وجود أي ضرر أو حالات نقص في المطالبة من قبل الشاحن ضد الشحنة التي سلمت إلى المرسل إليه، لا يمكن النظر في هذه المطالبة إلا إذا قام المرسل إليه بالتحقق من الطرد والإبلاغ عن أي ضرر أو نقص في الشحنة عند التسليم الفعلي للشحنة، وإعادة الطرد إلى شريك التسليم. سيقوم شريك التسليم بتحديث حالة الشحنة على أنها تسليم فاشل بسبب تلف الشحنة أو النقص في مستند التسليم أو التطبيق. ويجب تقديم نفس المطالبة إلى الشركة خلال ٣٠ يوماً.

ت) في حالة حدوث خطأ في تسليم الشحنة ولم تتمكن الشركة من تصحيحه، فيمكن رفع مطالبة على أساس تحديث حالة الشحنة المفقودة من الشاحن.

ث) في حالة وجود أي ضرر أو حالات نقص فيجب تقديم إشعار المطالبة إلى الشركة بعد التحقق وإعادة الشحنة إلى شريك التسليم وذلك خلال مدة لا تزيد عن ٣٠ يوماً من تاريخ التسليم الفعلي للشحنة، ولا تتحمل الشركة أي مسؤولية مهما كانت بعد انقضاء ٣٠ يوم من تاريخ التسليم الفعلي للشحنة. وسيقوم شريك التسليم بتحديث حالة الشحنة على أنها تسليم فاشل بسبب تلف الشحنة في مستند التسليم أو التطبيق.

٢. سيرسل تأكيد باستلام إخطار المطالبة إلى معرف البريد الإلكتروني الخاص بالشاحن خلال ٣-٥ أيام عمل.

٣. يجب على الشاحن أو المرسل إليه تقديم المستندات الداعمة للمطالبة إلى الشركة خلال ٥ إلى ٧ أيام من تاريخ الطلب إلى [support@logisitiq.io](mailto:support@logisitiq.io)، قد تتضمن المستندات الداعمة مستندات مثل تفاصيل وصور للشحنة التالفة/المفقودة، ونسخة من الفاتورة أو إيصال التسليم أو أي مستند آخر (يجب أن تحتوي على تفاصيل المرسل والمرسل إليه، ووصف السلعة وقيمتها) وما إلى ذلك، ويجب مطابقة قيمة المطالبة ووصف المحتوى إلى تفاصيل بوليصة الشحن، كما تحتفظ الشركة بالحق في رفض المطالبة بعد انقضاء ٣٠ يوماً من تاريخ استلام المرسل إليه للشحنة، أو بسبب التأخير لما يزيد عن ٧ أيام في تقديم المستندات الداعمة المطلوبة.

٤. عند استلام هذه المستندات، يجب على الشركة إجراء العناية الواجبة للتحقق من المطالبة وقد تطلب أي تفاصيل إضافية أخرى مطلوبة لإكمال العملية.

٥. ستقوم الشركة بإبلاغ الشاحن عند قبول المطالبة إذا تبين أنها صحيحة أثناء التحقيق أو رفض المطالبة عبر البريد الإلكتروني خلال ٥-٧ أيام عمل من تاريخ تقديم المستندات المطلوبة، كما تحتفظ الشركة بالحق في قبول أو رفض المطالبة بناءً على نتائج التحقق من إشعار المطالبة.

٦. جميع المطالبات المقبولة سيتم تسويتها فقط من خلال إشعار ائتماني بمبلغ التعويض المعتمد، صادر باسم الشاحن خلال ٥ إلى ٧ أيام عمل من تاريخ قبول المطالبة.

• تقتصر المطالبات على مطالبة واحدة لكل شحنة، وستكون تسويتها تسوية كاملة ونهائية لجميع المطالبات أو الخسائر أو الأضرار المتعلقة بها.

• التعويضات الغير ملزمة :

- (ب) أي مطالبة تنشأ عن خسائر متتالية تجاه أي فشل منسوب إلى الفقد، أو النقص أو التلف أو التأخير لأي سبب من الأسباب.
- (ت) أي مطالبة تتعلق بالشحنات التي تم التأمين عليها من قبل الشاحن.
- (ث) تستبعد السمات الأخرى المذكورة أدناه، على سبيل المثال لا الحصر:
- (١) بسبب القوة القاهرة أو أي سبب خارج عن إرادتنا.
  - (٢) إذا سلمت الشحنة إلى المرسل إليه أو ممثل المرسل إليه؛ أو تسليمها إلى المرسل إليه بأي طريقة أخرى توافق عليها الهيئة، أو تسقط في صندوق بريد المرسل إليه أو غرفة البريد أو أي مكان آخر تحت إشراف المرسل إليه.
  - (٣) إذا أرجعت الشحنة إلى الشاحن إذا لم يكن من الممكن تسليمها إلى المرسل إليه بعد انتهاء فترة التخزين، وهي ٩٠ يومًا.
  - (٤) إذا اتخذت الشركة الإجراءات اللازمة لحماية الشحنات غير المسلمة وفقا لأحكام نظام البريد و لائحته التنفيذية.
  - (٥) الخسارة أو الضرر أو النفقات الناجمة عن:
    - التشويش الميكانيكي أو الكهربائي أو الصدأ أو الأكسدة أو تلف المحتويات.
    - التسريب العادي أو فقدان في الوزن أو الحجم، أو التآكل المعتاد للمحتويات.
    - طبيعة المحتويات أو أي عيب آخر أو خصائص مميزة أو عيب أصيل فيها.
    - انتهاك الشروط والأحكام، الذي يعزى إلى الفعل أو الإغفال، أو سوء السلوك المتعمد من قبل الشاحن أو المرسل إليه مثل حالة الطرد غير المناسبة، وعدم الإفصاح، والإهمال وما إلى ذلك.
- الشحنات التي لا يمكن تسليمها بسبب وجود أخطاء في عنوان المرسل إليه
- الشحنات التي تحجز من قبل الجمارك أو الإيرادات أو السلطات الرسمية الأخرى أو بسبب التأخير في التصريح من قبل أي من السلطات.
- سيرسل إشعار بإنهاء المطالبة إلى الشاحن إذا كان الشاحن يحتفظ بالشحنة التالفة أو محتوياتها، من أجل سداد تسوية المطالبة، يجب على الشاحن تسليم القيمة المتبقية إلى الشركة وتحفظ الشركة بالحق في التخلص/ بيع القيمة المتبقية بأي طريقة ممكنة، ويتحمل الشاحن مسؤولية إبلاغ الشركة أو مزود الخدمة بأي تعليمات خاصة بالتخلص.
  - لن تكون الشركة مسؤولة عن تعويض أي خسارة أو ضرر للشحنات إذا كانت تحتوي على عناصر تنتمي إلى عناصر محظورة أو ممنوعة على النحو المحدد في شروط الخدمة أو أي قانون/لائحة.

## (ملحق أ)

### إرشادات التعبئة والتغليف للخدمات اللوجستية

#### ١. متطلبات التغليف العامة

- استخدم مواد قوية وعالية الجودة: تأكد من أن جميع مواد التعبئة والتغليف، مثل الصناديق والأظرف والحقائب، قوية ومتينة. يوصى باستخدام الصناديق الكرتونية المموجة لمعظم العناصر.
- حدد حجم الصندوق المناسب: اختر صندوقًا بالحجم المناسب لعنصرك. تجنب الصناديق الكبيرة جدًا لأنها قد تنهار، أو الصغيرة جدًا لأنها قد تنفجر.
- إغلاق العبوات بشكل آمن: استخدم شريط تغليف عالي الجودة لإغلاق جميع الفتحات بشكل آمن. قم بتعزيز الحواف والدرزات بشريط إضافي إذا لزم الأمر.

#### ٢. التغليف الداخلي

- مواد التوسيد: استخدم مواد توسيد كافية مثل غلاف الفقاعات أو الوسائد الهوائية أو الرغوة أو تعبئة الفول السوداني لمنع الحركة داخل الصندوق وحماية العناصر من الصدمات والاهتزازات.
- ملء الفراغات: املأ أي مساحات فارغة داخل الصندوق بمواد توسيد لمنع تحريك العناصر أثناء النقل.

#### ٣. تغليف سلعة محددة

- العناصر القابلة للكسر: ضع علامة على الصناديق التي تحتوي على العناصر القابلة للكسر بشكل واضح. لف كل عنصر على حدة بغلاف فقاعي واستخدم حشوة إضافية داخل الصندوق.
- السوائل: أغلق حاويات السوائل بإحكام ثم ضعها في كيس بلاستيكي مانع للتسرب. استخدم صندوقًا متينًا من الورق المقوى المموج ووسادة كافية لامتناع أي تسرب محتمل.
- الأشياء الحادة: قم بتغطية الحواف أو النقاط الحادة بمادة واقية وتأمينها لمنع الحركة. استخدم الصناديق الصلبة لتجنب الثقوب.
- المواد القابلة للتلف: استخدم الحاويات المعزولة ومواد التبريد مثل عبوات الجليد أو الثلج الجاف للحفاظ على درجة حرارة العناصر القابلة للتلف. ضع علامة واضحة على الطرد على أنه قابل للتلف.

#### ٤. وضع العلامات

- ملصقات واضحة ومقروءة: تأكد من أن جميع ملصقات الشحن واضحة ومقروءة ومثبتة بشكل آمن على الطرد. قم بتضمين العنوان الكامل للمستلم ورقم الاتصال وأي تعليمات معالجة ذات صلة.
- استخدم التسميات المناسبة: قم بوضع التسميات المناسبة مثل "القابلة للكسر" أو "هذا الجانب لأعلى" أو "قابل للتلف" لإعلام المعالجين بالمتطلبات الخاصة.

## ٥. الوزن والأبعاد

- حدود الوزن: التأكد من عدم تجاوز الطرود حدود الوزن القصوى المحددة من قبل شركة التوصيل. يمكن أن تؤدي الطرود ذات الوزن الزائد إلى تأخيرات أو رسوم إضافية.
- القياسات الدقيقة: قياس وتسجيل وزن وأبعاد كل طرد بدقة. هذه المعلومات مهمة للتخطيط اللوجستي والتسعير.

## ٦. الاستدامة

- مواد صديقة للبيئة: كلما أمكن، استخدم مواد التعبئة والتغليف القابلة لإعادة التدوير والتحلل البيولوجي لتقليل التأثير البيئي.
- تقليل النفايات: تجنب استخدام مواد التعبئة والتغليف المفرطة. استخدم أصغر حجم للصندوق الذي يناسب منتجك بأمان.

## ٧. التوثيق

- تضمين قسيمة التعبئة: قم بتضمين قسيمة التعبئة أو الفاتورة داخل الطرد. تأكد من وضعها في كيس بلاستيكي مقاوم للماء.
- المستندات المطلوبة: قم بإرفاق أي مستندات شحن مطلوبة، مثل النماذج الجمركية للشحنات الدولية، بشكل آمن على الجزء الخارجي من الطرد.

## ٨. التفتيش قبل الشحن

- التحقق من سلامة التغليف: افحص الطرد قبل الشحن للتأكد من أنه مختوم بشكل صحيح وأن المحتويات معبأة بشكل آمن.
- التحقق من الملصقات: تحقق مرة أخرى من أن جميع الملصقات دقيقة ومقروءة. تأكد من تضمين العنوان الصحيح ومعلومات الاتصال.

ومن خلال اتباع هذه الإرشادات، يمكن للعملاء المساعدة في ضمان تسليم طرودهم بشكل آمن وفي حالة جيدة، مما يعزز الكفاءة والموثوقية الشاملة لعملية التسليم حتى المرحلة النهائية .