

سياسة حماية حقوق مستخدمي الخدمات البريدية

Protecting the Rights of Postal Service Beneficiaries Policy

Naqel closed joint stock company sole shareholder
7924 Eastern Ring Branch Rd
Al Faruq Unit No 34 Ar Riyadh 12866 5458, Kingdom of Saudi Arabia
Short Address. REQA7924
P.O. Box 12866 Riyadh 5458 Kingdom of Saudi Arabia
Unified Tel. 920020505 **toll free number.** 8002464444
C.R. 1010226196 **VAT.** 300004438500003
Paid Capital of. 200,000,000 SAR
Email. info@naqel.com.sa
Web. www.naqelexpress.com

شركة ناقل مساهمة مقفلة شركة شخص واحد
٧٩٢٤ الطريق الدائري الشرقي
الغاروق وحدة رقم ٣٤ الرياض ١٢٨٦٦ المملكة العربية السعودية ٥٤٥٨
العنوان المختصر REQA7924
صندوق البريد ١٢٨٦٦ الرياض ٥٤٥٨ المملكة العربية السعودية
الهاتف الموحد ٩٢٠٢٥٠٥ **الهاتف المجاني** ٨٠٠٢٤٦٤٤٤٤
سجل تجاري ١٠١٠٢٢٦١٩٦ **الرقم الضريبي** ٣٠٠٠٠٤٤٣٨٥٠٠٠٣
رأس المال ٢٠٠,٠٠٠,٠٠٠ ريال سعودي
البريد الإلكتروني info@naqel.com.sa
الموقع الإلكتروني www.naqelexpress.com

First article: Definitions

The following terms have the meanings assigned to them below in application of this policy, unless the context requires otherwise:

- **Service Provider:** NAQEL Express Company, its subsidiaries, branches, or agents.
- **Postal material:** Parcels, postal items, and so forth.
- **Beneficiary:** Any natural or juridical person who benefits from postal services (might be the sender or the addressee, depending on the circumstances).

Second article: The beneficiary's right to obtain the service

1. The service provider shall be committed to provide postal services to beneficiaries without discrimination.
2. The service provider shall be committed to enable the beneficiary to track the postal item and inquire about its status accurately and transparently through the following means:
 - a) Track the postal item through the website (<https://www.naqelexpress.com/ar/sa/tracking>).
 - b) Inquire about postal items by calling the unified number (+966 920020505) (8002464444)
 - c) Inquire about postal items through social media platforms on the service provider's official website.
 - d) Inquire about postal items by visiting the service provider's branches.
3. The service provider shall be committed to exercise the necessary care in maintaining the safety of postal materials.

المادة الأولى: التعريفات

يكون للمصطلحات التالية المعاني المخصصة لها أدناه في تطبيق هذه السياسة، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

- **مقدم الخدمة:** شركة ناقل، أو شركاتها التابعة، أو فروعها أو وكلائها.
- **المادة البريدية:** الطرود، والبعثات البريدية، وما في حكمهما.
- **المستفيد:** أي شخص طبيعي أو اعتباري يستفيد من الخدمات البريدية (قد يكون المرسل أو المرسل إليه -بحسب الأحوال-).

المادة الثانية: حق المستفيد في الحصول على الخدمة

- 1- يلتزم مقدم الخدمة بتوفير الخدمات البريدية للمستفيدين دون تمييز.
- 2- يلتزم مقدم الخدمة بتمكين المستفيد من تتبع المادة البريدية، والاستعلام عن حالتها بدقة وشفافية وذلك من خلال الوسائل التالية:
 - أ- تتبع المادة البريدية من خلال الموقع الإلكتروني (<https://www.naqelexpress.com/ar/sa/tracking>).
 - ب- الاستعلام عن المادة البريدية من خلال الاتصال على الرقم الموحد (920020505+966) (8002464444)
 - ت- الاستعلام عن المادة البريدية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي في الموقع الرسمي لمقدم الخدمة.
 - ث- الاستعلام عن المادة البريدية من خلال زيارة فروع مقدم الخدمة.
- 3- يلتزم مقدم الخدمة ببذل العناية اللازمة في المحافظة على سلامة المواد البريدية.

Naqel closed joint stock company sole shareholder

7924 Eastern Ring Branch Rd
Al Faruq Unit No 34 Ar Riyadh 12866 5458, Kingdom of Saudi Arabia
Short Address. REQA7924
P.O. Box 12866 Riyadh 5458 Kingdom of Saudi Arabia
Unified Tel. 920020505 **toll free number.** 8002464444
C.R. 1010226196 **VAT.** 300004438500003
Paid Capital of. 200,000,000 SAR
Email. info@naqel.com.sa
Web. www.naqelexpress.com

شركة ناقل مساهمة مقفلة شركة شخص واحد

٧٩٢٤ الطريق الدائري الشرقي
الفاروق وحدة رقم ٣٤ الرياض ١٢٨٦٦ المملكة العربية السعودية ٥٤٥٨
العنوان المختصر REQA7924
صندوق البريد ١٢٨٦٦ الرياض ٥٤٥٨ المملكة العربية السعودية
الهاتف الموحد ٩٢٠٢٠٥٠٥ **الهاتف المجاني** ٨٠٠٢٤٦٤٤٤٤
سجل تجاري ١٠١٠٢٢٦١٩٦ **الرقم الضريبي** ٣٠٠٠٠٤٤٣٨٥٠٠٠٠٣
رأس المال ٢٠٠,٠٠٠,٠٠٠ ريال سعودي
البريد الإلكتروني info@naqel.com.sa
الموقع الإلكتروني www.naqelexpress.com

Third article: The beneficiary's right to obtain correct information

The service provider shall be committed to deal with the beneficiary transparently, including the following:

1. Disclosing the name, address, website, and available means of communication with the service provider.
2. Clarifying the types of postal services provided and their fees.
3. Clarifying the terms and conditions for providing postal services and the additional amounts that the beneficiary might incur.

Fourth Article: The beneficiary's right to obtain the service at the announced price

1. The service provider is obligated to announce the postal services it provides and the price of each service.
2. The service provider is obligated to announce the additional amounts that the beneficiary might incur.
3. in order to apply the provisions of this article, the service provider may use the means it deems appropriate for advertising.

Fifth Article: The beneficiary's right to obtain a guarantee of the service and experience quality.

1. The service provider shall be committed to setting standards to measure the quality of the postal service provided and the satisfaction of the beneficiary.

المادة الثالثة: حق المستفيد في الحصول على المعلومات

الصحيحة

يلتزم مقدّم الخدمة بالتعامل مع المستفيد بشفافية، بما يشمل التالي:

- 1- الإفصاح عن اسم وعنوان مقدم الخدمة وموقعه الإلكتروني ووسائل التواصل المتاحة.
- 2- توضيح أنواع الخدمات البريدية التي يقدمها وأجورها.
- 3- توضيح شروط وأحكام تقديم الخدمات البريدية والمبالغ الإضافية التي قد يتحملها المستفيد.

المادة الرابعة: حق المستفيد في الحصول على الخدمة بالسعر

المعلن عنه

1. يلتزم مقدم الخدمة بالإعلان عن الخدمات البريدية التي يقدمها وسعر كل خدمة.
2. يلتزم مقدم الخدمة بالإعلان عن المبالغ الإضافية التي قد يتحملها المستفيد.
3. في ضوء تطبيق أحكام هذه المادة، يجوز لمقدم الخدمة استخدام الوسائل التي يراها مناسبة للإعلان.

المادة الخامسة: حق المستفيد في الحصول على ضمان جودة

الخدمة، وجودة التجربة

- 1- يلتزم مقدم الخدمة بوضع معايير لقياس جودة الخدمة البريدية المقدمة ورضى المستفيد.

Naqel closed joint stock company sole shareholder

7924 Eastern Ring Branch Rd
Al Faruq Unit No 34 Ar Riyadh 12866 5458, Kingdom of Saudi Arabia
Short Address. REQA7924
P.O. Box 12866 Riyadh 5458 Kingdom of Saudi Arabia
Unified Tel. 920020505 **toll free number.** 8002464444
C.R. 1010226196 **VAT.** 300004438500003
Paid Capital of. 200,000,000 SAR
Email. info@naqel.com.sa
Web. www.naqel.com

شركة ناقل مساهمة مغلقة شركة شخص واحد

٧٩٢٤ الطريق الدائري الشرقي
الفاروق وحدة رقم ٣٤ الرياض ١٢٨٦٦ المملكة العربية السعودية ٥٤٥٨
العنوان المختصر REQA7924
صندوق البريد ١٢٨٦٦ الرياض ٥٤٥٨ المملكة العربية السعودية
الهاتف الموحد ٩٢٠٢٠٥٠٥ **الهاتف المجاني** ٨٠٠٢٤٦٤٤٤٤
سجل تجاري ١٠٢٢٦١٩٦ **الرقم الضريبي** ٣٠٠٠٠٤٤٣٨٥٠٠٠٣
رأس المال ٢٠٠,٠٠٠,٠٠٠ ريال سعودي
البريد الإلكتروني info@naqel.com.sa
الموقع الإلكتروني www.naqel.com

Sixth Article: The beneficiary's right to respect his privacy and confidentiality of his information.

1. The service provider is obligated to maintain the confidentiality of beneficiary's information and disclose it only pursuant to a legal justification in accordance with the regulations in force in the Kingdom of Saudi Arabia, or based on the express consent of the beneficiary, or his official representative in that regard, or based on guidance from the competent official authorities.

2. What is stated in this policy does not prejudice the right of the concerned government bodies to exercise their powers granted to them under the regulations in force in the Kingdom to obtain confidential data related to the beneficiary.

3. The privacy policy announced on NAQEL's platforms applies.

Seventh Article: The beneficiary's right to have his complaint addressed

1. Beneficiary complaints are received through the means of communication mentioned on the official website of the service provider, such as: the unified number, email, website, and social media.

2. Complaints are handled through the following procedures:

a) Notifying the beneficiary of receipt of the complaint when it is submitted via text message.

b) Processing the complaint within (seven working days) counting from the date of receipt of the complaint, provided that the processing includes resolving or rejecting the complaint.

c) As an exception to the text of Paragraph (b) of this Article, the period may in rare cases exceed the specified times depending on the circumstances of the complaint, and the customer will be informed of this.

d) The service provider does not consider complaints submitted by customers if more than thirty days have passed from the date the beneficiary receives the postal item.

المادة السادسة: حق المستفيد في احترام خصوصيته، وسرية معلوماته

1. يلتزم مقدم الخدمة، بالحفاظ على سرية معلومات المستفيدين، ويفصح عنها فقط بموجب مسوغ نظامي وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية، أو بناءً على موافقة المستفيد الصريحة، أو من يمثله رسمياً في ذلك، أو بناءً على توجيه من الجهات الرسمية المختصة.

2. لا يخل ماورد في هذه السياسة بحق الجهات الحكومية المعنية في ممارسة صلاحياتها المخولة لها بموجب الأنظمة المعمول بها في المملكة في الحصول على البيانات السرية المتعلقة بالمستفيد.

3. تطبيق سياسة الخصوصية المعلنة في منصات شركة ناقل.

المادة السابعة: حق المستفيد في معالجة شكواه

1- يتم تلقي شكاوى المستفيدين من خلال وسائل التواصل المذكورة في الموقع الرسمي لمقدم الخدمة مثل: الرقم الموحد، البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني و وسائل التواصل الاجتماعية.

2- يتم معالجة الشكاوى من خلال الإجراءات التالية:

أ - إشعار المستفيد باستلام الشكاوى عند تقديمها عبر رسالة نصية.

ب- معالجة الشكاوى خلال (سبعة أيام عمل) تُحتسب من تاريخ استلام الشكاوى، على أن تتضمن المُعالجة حل الشكاوى أو رفضها.

ج- استثناءً من نص الفقرة (ب) من هذه المادة، قد تزيد المدة في حالات نادرة عن الأوقات المحددة بحسب ظروف الشكاوى وسيتم إبلاغ العميل بذلك.

د - لا ينظر مقدم الخدمة الشكاوى المرفوعة من العملاء في حال مرور ما يزيد عن ثلاثين يوماً من تاريخ استلام المستفيد للمادة البريدية.

Naqel closed joint stock company sole shareholder

7924 Eastern Ring Branch Rd

Al Faruq Unit No 34 Ar Riyadh 12866 5458, Kingdom of Saudi Arabia

Short Address. REQA7924

P.O. Box 12866 Riyadh 5458 Kingdom of Saudi Arabia

Unified Tel. 920020505 **toll free number.** 8002464444

C.R. 1010226196 **VAT.** 300004438500003

Paid Capital of. 200,000,000 SAR

Email. info@naqel.com.sa

Web. www.naqelexpress.com

شركة ناقل مساهمة مغلقة شركة شخص واحد

٧٩٢٤ الطريق الدائري الشرقي

الفاروق وحدة رقم ٣٤ الرياض ١٢٨٦٦ المملكة العربية السعودية ٥٤٥٨

العنوان المختصر REQA7924

صندوق البريد ١٢٨٦٦ الرياض ٥٤٥٨ المملكة العربية السعودية

الهاتف الموحد ٩٢٠٢٥٠٥ **الهاتف المجاني** ٨٠٠٢٤٦٤٤٤٤

سجل تجاري ١٠١٠٢٢٦١٩٦ **الرقم الضريبي** ٣٠٠٠٠٤٤٣٨٥٠٠٠٠٣

رأس المال ٢٠٠,٠٠٠,٠٠٠ ريال سعودي

البريد الإلكتروني info@naqel.com.sa

الموقع الإلكتروني www.naqelexpress.com

Eighth Article: The beneficiary's right to awareness

1. The service provider shall be committed to publishing its terms, conditions, and policies.

2. The service provider shall be committed to publishing the beneficiary's rights and its complaints handling mechanism.

3. in order to apply the provisions of this article, the service provider may use the means it deems appropriate for publication.

Ninth Article:

All the cases where there is no special provision stated in this policy, is subjected to the postal system, its executive regulations, and the regulatory decisions issued in their regard.

المادة الثامنة: حق المستفيد في التوعية

1. يلتزم مقدم الخدمة بنشر الشروط والأحكام والسياسات الخاصة به.

2. يلتزم مقدم الخدمة بنشر حقوق المستفيد وآلية معالجة الشكاوى الخاصة به.

3. في ضوء تطبيق أحكام هذه المادة، يجوز لمقدم الخدمة استخدام وسائل التواصل التي يراها مناسبة للنشر.

المادة التاسعة:

كُل ما لم يرد به نص خاص في هذه السياسة يُطبَّق بشأنه نظام البريد ولائحته التنفيذية والقرارات التنظيمية الصادرة بشأنهما.

Naqel closed joint stock company sole shareholder

7924 Eastern Ring Branch Rd
Al Faruq Unit No 34 Ar Riyadh 12866 5458, Kingdom of Saudi Arabia

Short Address. REQA7924

P.O. Box 12866 Riyadh 5458 Kingdom of Saudi Arabia

Unified Tel. 920020505 **toll free number.** 8002464444

C.R. 1010226196 **VAT.** 300004438500003

Paid Capital of. 200,000,000 SAR

Email. info@naqel.com.sa

Web. www.naqelexpress.com

شركة ناقل مساهمة مقفلة شركة شخص واحد

٧٩٢٤ الطريق الدائري الشرقي
الغاروق وحدة رقم ٣٤ الرياض ١٢٨٦٦ المملكة العربية السعودية ٥٤٥٨

العنوان المختصر REQA7924

صندوق البريد ١٢٨٦٦ الرياض ٥٤٥٨ المملكة العربية السعودية

الهاتف الموحد ٩٢٠٢٠٥٠٥ **الهاتف المجاني** ٨٠٠٢٤٦٤٤٤٤

سجل تجاري ١٠٢٢٦١٩٦ **الرقم الضريبي** ٣٠٠٠٤٤٣٨٥٠٠٠٣

رأس المال ٢٠٠,٠٠٠,٠٠٠ ريال سعودي

البريد الإلكتروني info@naqel.com.sa

الموقع الإلكتروني www.naqelexpress.com