

# ناقر اكسبرس

خدمات لوجستيه  
بعناية

## إرشادات إجراءات المطالبات



## الهدف من هذا الدليل

- وضع اجراءات نظامية لتسجيل وتسوية مطالبات العملاء الناتجة عن أخطاء ناقل
- أن يكون هناك خطة اجرائية واضحة مع العميل
- التأكد من فهم العميل لإجراءات المطالبة
- المساعدة في حل النزاعات الناتجة عن المطالبات

## إرشادات تقديم المطالبة

هدفنا هو تسليم شحنتكم دون الحاجة لتقديم مطالبة وعلى الرغم من معاييرنا العالية وعنايتنا بشحنتكم فإننا نرجو اتباع الإرشادات في حال حدوث خسارة أو ضرر أثناء النقل وذلك لضمان معالجة سريعة وفعالة لمطالبتكم

١. إشعار المطالبة

٢. المستندات المطلوبة لفتح المطالبة

٣. كيف يتم تسوية المطالبة

## إشعار المطالبة

١. يجب اخطارنا بالخسارة أو التلف أو التأخير خلال مدة ٧ أيام بعد توصيل الشحنة أو بعد التاريخ المتفق عليه لتوصيل الشحنة أو في التاريخ الذي تكون فيه على علم بالخسارة أو الضرر أو التأخير.
٢. أي إخطار بالمطالبة بعد سبعة أيام (٧ أيام) ، سيتم التعامل معه على أنه تأخير وسوف تكون المطالبة "مرفوضة".
٣. بالإضافة إلى إخطار المطالبة يجب على العميل تقديم مستندات المطالبة خلال ثلاثين يومًا (٣٠ يومًا) من إشعار المطالبة وفي حال تجاوز المدة لن يتم معالجة المطالبة وسوف تكون "مرفوضة".
٤. إذا كان الاستبيان مطلوباً ، سيقوم ممثل شركة ناقل بزيارة موقع الشحن لإجراء الاستبيان وتقديم تقرير الاستبيان إلى مدير المطالبات والتأمين في شركة ناقل .
٥. يجب على العميل التأكد من حماية الشحنة حتى يتم إجراء التقرير من قبل ناقل واتخاذ القرار بعد ذلك
٦. قبل المطالبة بالتسوية ، يجب على العميل تسليم الشحنة التالفة ، ويحتفظ ناقل إكسبرس بعد ذلك بالحق في التصرف / البيع الشحنة أو من خلال مزود خدمة التأمين.
٧. يتحمل العميل مسؤولية إبلاغ ناقل إكسبرس عن أي تعليمات خاصة بالتخلص منها.



## المستندات المطلوبة لمعالجة المطالبة

1. يجب على العميل تقديم المستندات التالية للتمكن من معالجة المطالبة.
  - إثبات المطالبة (بريد إلكتروني مبدئي أو أي رسائل كتابية إلى ناقل).
  - فاتورة التكلفة المستلمة.
  - قائمة التعبئة.

2. يقوم قسم المطالبات في ناقل بمراجعة المستندات والتواصل مع العميل بشأن "القبول / الرفض" ومحاولة الوصول لحل مرضي.  
ستبدأ معالجة المطالبات بناءً على تقديم المستندات إلى قسم مطالبات ناقل خلال المدة المحددة.



## اجراءات المطالبة

١. عند استلام إشعار المطالبة ، سوف يقوم قسم المبيعات بإبلاغ فريق العمليات بشأن المطالبات المقدمة ثم يتم التحقق من مدى الضرر الذي أبلغ عنه الشاحن .
٢. ناقل اكسبرس تحتفظ بالحق في قبول / رفض المطالبة بناءً على الاستحقاق للتسوية وتحقيقات المطالبة .
٣. إذا تم رفض المطالبة من قبل قسم العمليات ، فلن تتم معالجة المطالبة من قبل إدارة المطالبات.
٤. إذا تم قبول المطالبة من قبل قسم العمليات ، فسوف يقوم موظف المبيعات المختص بإخطار المرسل لتزويدنا بمستندات المطالبة، بمجرد اكتمال المستندات ، سيرسلها موظف المبيعات إلى قسم المطالبات لبدء إجراءات المطالبة.



## حدود المسؤولية

1. ستكون مسؤولية ناقل اكسبرس للتعامل مع المطالبات المتعلقة بالتلف أو الخسارة أو الحوادث أو التأخير وفقاً للشروط المتفق عليها والمذكورة في بوليصة الشحن / اتفاقية العميل.
2. سوف تكون ناقل اكسبرس مسؤولة فقط عن قيمة البضاعة وقت الشحن ولن تكون مسؤولة عن التكاليف العامة أو الأرباح الضائعة أو تكاليف السفر والرسوم الإدارية أو الغرامات وما إلى ذلك .
3. لن يتم قبول مبلغ المطالبة الذي يتجاوز الحد الأقصى إلا إذا تم دفع رسوم أقساط التأمين الإضافية بناءً على الشروط المتفق عليها.
4. شركة ناقل اكسبرس ليست مسؤولة عن أي مطالبة تنشأ عن تأخر الاستلام أو التسليم أو المطالبات الناشئة عن الخسائر اللاحقة تجاه أي اخطاء تعود إلى التأخير لأي سبب من الأسباب.
5. يتم تسوية المطالبة من خلال "إشعار دائن" فقط.
- ناقل اكسبرس لن تكون ملزمة بالتصرف في أي مطالبة حتى يتم دفع جميع الرسوم ولا يحق لك اقتطاع مبلغ مطالبتك من رسومنا.
6. المطالبات المتعلقة ب"الحرائق والتصادم" غير مغطاة بموجب هذا المستند وسيتم تسوية هذه المطالبات وفقاً لشروط الاتفاقية مع العميل.
7. بالنسبة للشحنات المقطوعة الكاملة فإن ناقل لن تكون مسؤولة عن أي أضرار تحدث للشحنات أثناء النقل والتحميل والتفريغ سواء بجهة المرسل أو المستلم وسوف تكون مسؤولية المرسل ترتيبها وتحميلها .
8. لا تتحمل شركة ناقل المسؤولية عن أي مطالبات تحدث إذا كان هناك أضرار أو نقص في محتوى الشحنة في حال كان التغليف الخارجي للشحنة سليماً .
9. ناقل اكسبرس لن تكون مسؤولة عن أي مطالبات للشحنات يكون تغليفها غير مطابق لمعاييرها.

## ملاحظات على بوليصة الشحن ناقل (النسخة الزرقاء) أو مستند التسليم:

1. يطلق على الشحنة أنها "تالف"، عند استلام الشحنة أو الطرد، يتحقق المستلم من حالة الطرد ويذكر أي ملاحظات سلبية على بوليصة الشحن الجوي أو بوليصة الشحن أو مستند التسليم الخاص بناقل. أي ملاحظات على أي وثيقة أخرى غير هذه توصف بأنها غير قانونية.
2. يتحقق العميل عند استلام الشحنة أو الطرد من حالته ويذكر الملاحظات السلبية على بوليصة الشحن الخاصة بناقل (النسخة الزرقاء) أو مستند التسليم الخاص بناقل، فقط إذا تبين أن الشحنة ليست مماثلة لحالتها عند استلامها.
3. الملاحظات المذكورة على مذكرة التسليم أو قائمة التعبئة أو نسخ الفاتورة أو أي مستندات أخرى غير بوليصة الشحن (النسخة الزرقاء) أو مستند التسليم الخاص بناقل لن يتم اعتبارها كمطالبة، ناقل لن يقبل أي شحنات أو طرود في حال كانت مفتوحة.
4. لن يكون هناك اهتمام للمطالبات في حال لم يكن هناك أي ملاحظات على بوليصة ناقل (النسخة الزرقاء) أو مستند التسليم.



## تفاصيل التواصل والتصعيد

- لضمان عملية الحصول على معلومات المطالبة الدقيقة والتفاوض والتسوية الودية ، سيحتاج العميل إلى الالتزام بطريقة التواصل والتصعيد أدناه.
- التواصل الأولي: وذلك للإبلاغ عن المطالبات والمتابعة بعد ذلك ويكون مع موظف المبيعات المختص.
  - التواصل الثانوي: للتصعيد فقط ويكون مع مدير المبيعات الإقليمي.





# ناقر اكسبرس

خدمات لوجستيه  
بعناية

[www.naqelexpress.com](http://www.naqelexpress.com)

خدمة العملاء ٩٢٠٢٠٥٠٥