

سياسة الشكاوى والتعويضات

١. الغرض:

تهدف سمسما من خلال سياسة الشكاوى والتعويضات إلى الوصول لأعلى درجات رضا العملاء، وتوضيح آلية وإجراءات التعامل مع الشكاوى ومطالبات التعويضات من قبل عملائها في حالات الفقدان أو النقص أو التلف الجزئي أو الكلي والتسليم الخاطئ بالإضافة إلى تأخر التسليم وتعمل باستمرار على تحسين الخدمات المقدمة لهم قبل وأثناء وبعد تقديم الخدمة. وتوفر سمسما قنوات تواصل متعددة للتواصل مع العملاء للإجابة على استفساراتهم وحل شكاويهم، كما تعمل سمسما على تقليل الأثر المادية والتشغيلية على العملاء في حال الشكاوى المباشرة لسمسما أو عند التصعيد للجهات الرقابية. في حال عدم الوفاء بمعايير جودة الخدمة وتقديم العميل بشكاوى أو مطالبة، فإن سمسما ملتزمة بتسوية الشكاوى وفق السياسات والإجراءات الداخلية الخاصة بها والمتوافقة مع قوانين وأنظمة وقواعد الجهات الرسمية.

٢. التعريفات:

| | |
|-------------------|---|
| العميل | كل مستفيد من الخدمات المقدمة من سمسما سواء كان مرسل أو مستلم. |
| عقد الخدمة | الاتفاقية المبرمة بين العميل وسمسما ضمن نطاق الخدمات التي تقدمها سمسما. |
| التغطية التأمينية | اختيار العميل ودفع مبالغ إضافية مقابل التعويض على قيمة الشحنة في حالات التلف أو الفقدان أو التسليم الخاطئ وذلك بحسب شروط وأحكام سمسما القياسية المعلنة. |
| المطالبة | قيام العميل بطلب التعويض في حالات التلف أو الفقدان أو التسليم الخاطئ أو تأخر التسليم. |
| الإشعار | إبلاغ العميل سمسما عن أي ملاحظات حول الخدمة بشكل موثق عبر احد قنوات التواصل الرسمية. |
| تأخر التسليم | تجاوز التسليم المدة المعلن عنها لتقديم الخدمة. |
| التلف | تعرض الشحنة للضرر سواء كان بشكل مادي مباشر نتيجة للتعامل الغير مناسب أو غير مباشر نتيجة طبيعة المحتوى المتأثرة بالعوامل الخارجية أو البيئية. |
| التلف الجزئي | تعرض جزء من الشحنة أو أحد الأجزاء (القطع) للضرر المادي. |
| الفقدان | الشحنة التي تم فقدانها أثناء عمليات النقل أو التسليم ولم يتم العثور عليها. |
| النقص | تعرض أحد أجزاء أو قطع أو محتويات الشحنة للفقدان وعدم القدرة على تتبعها. |

٣. سياسة التعامل مع شكاوى ومطالبات العملاء:

- ٣.١ انشأت سمسا قسم مختص بإدارة شكاوى ومطالبات العملاء المباشرة أو المصعدة للجهات الرقابية.
- ٣.٢ لعملاء سمسا الحق في تقديم شكاوى، ويلتزم موظفي إدارة الشكاوى بالحل الفعال والكفء للشكاوى أو المشكلات التي قد تنشأ عن الخدمات التي تقدمها سمسا، ويمكن للعميل الاطلاع على حقوقه في تقديم الشكاوى والمطالبات من خلال زيارة الروابط التالية: (الشروط والأحكام) و/أو (حقوق ومسؤوليات العميل) الواردة في موقع سمسا الإلكتروني.
- ٣.٣ تلتزم سمسا بسرية وخصوصية بيانات العميل المشتكي، ولا يتم مشاركة بياناته مع أي جهة. عدا الجهات الرسمية ووفق طلب رسمي.
- ٣.٤ ستتم مراجعة نظام إدارة الشكاوى والمطالبات المتضمن في هذه السياسة والإجراءات الداخلية بشكل دوري (سنويًا على الأقل)، وذلك بهدف تعزيز الشفافية والكفاءة وتحقيق أقصى درجات الرضا لعملاء سمسا، وستكون سياسة إدارة الشكاوى والتعويضات الخاصة بسمسا متاحة دائمًا عبر الموقع الإلكتروني: (<https://www.smsaexpress.com/sa>)

٤. آلية تقديم الشكاوى / طلب التعويض:

- ٤.١ يمكن تقديم الشكاوى أو المطالبة إلكترونياً أو حضورياً عبر كافة قنوات تواصل العملاء وذلك بزيارة رابط قنوات التواصل: (<https://www.smsaexpress.com/sa/ar/contact-us>).
- ٤.٢ يجب على العميل تقديم الشكاوى أو المطالبة خلال ٣٠ يوماً من تاريخ تسليم الشحنة الفعلي أو التاريخ المتوقع والمعلن للتسليم.
- ٤.٣ سيتم معالجة شكاوى ومطالبات العملاء خلال مدة لا تتجاوز سبعة (٧) أيام عمل بعد استيفاء متطلبات تقديم الشكاوى (اسم المستفيد، بيانات التواصل، رقم تتبع الشحنة محل الشكاوى ، تفاصيل ووصف الشكاوى بالإضافة الى أي مستندات او صور مرتبطة بإثبات حالة الشحنة) ما لم تتطلب المعالجة المزيد من الإجراءات الإضافية أثناء عملية التحقق والبحث.
- ٤.٤ توفر سمسا قنوات تواصل متعددة للعميل وعلى مدار الساعة لتتم افادته حول حالة الشكاوى أو المطالبة.
- ٤.٥ سمسا لا تفرض أي رسوم عند تقديم الشكاوى أو المطالبة.
- ٤.٦ يعتبر المرسل هو صاحب ومالك الشحنة في حال استحقاق التعويض ويستثنى من ذلك الحالات التي يكون المستلم أو طرف ثالث هو من دفع رسوم تقديم الخدمة.

0. آلية التعويض:

بعد استقبال المطالبة ستتم دراستها من قبل القسم المختص بالاستناد إلى تفاصيل حركة الشحنة و الشروط والأحكام القياسية الخاصة المعلنة لدى سمسا واللوائح المعمول بها، و تختلف آلية التعويض حسب عدة عوامل منها حالة التغطية التأمينية لحالات الفقدان والنقص والتلف والتسليم الخاطيء و على ظروف الإرسال والتسليم لحالات تأخر التسليم كما هو مذكور في بنود الشروط والأحكام أدناه :

0,1 الشحنات الخاضعة للتغطية التأمينية:

إذا كانت الشحنة قد تم التأمين عليها من قبل العميل وتعرضت إلى تلف (جزئي أو كلي) أو الفقدان او النقص أو تسليم خاطيء (تعذر استرجاعها)، أو التأخر في التسليم سيتم التعويض وفق الاشتراطات التالية :

- آلية واتفاقية التأمين المتفق عليها بين العميل وسمسا.
- ارفاق عقد الخدمة.
- ارفاق ما يثبت التلف وقيمة الشحنة المعلنة على عقد الخدمة.
- لحالات التلف لابد من الاحتفاظ بتغليف الشحنة بحالته الأصلية عند الاستلام وإشعار سمسا حول هذه الحالة عبر أي من قنوات التواصل وذلك خلال ٣٠ يوما من تاريخ تسليم الشحنة الفعلي أو التاريخ المتوقع والمعلن للتسليم.
- قيمة التعويض في حالات الفقدان، التسليم الخاطيء أو التلف الكلي ستكون كالتالي:

| الحد الأدنى | رسوم الشحن (في حال كانت قيمة الشحنة المعلنة أقل من رسوم الشحن). |
|-------------|--|
| الحد الأقصى | رسوم الشحن + القيمة المعلنة للتأمين في عقد الخدمة. |

- قيمة التعويض في حالات التلف الجزئي أو الفقدان الجزئي ستكون تقديرية لقيمة الجزء التالف أو قيمة إصلاحها (أيهما أقل) أو المفقود من الشحنة الكلية.
- لحالات تأخر التسليم سيكون التعويض رسوم الشحن (في حال كانت القيمة المعلنة للشحنة اقل من رسوم الشحن).
- في حالة استحقاق التعويض سيتم دفع المبلغ المستحق إلى العميل خلال (١٥) يوم عمل من تاريخ إقرار استحقاق التعويض.

٥,٢ الشحنات الغير خاضعة للتغطية التأمينية:

- في حالة عدم اختيار التغطية التأمينية على الشحنة من قبل العميل ستكون آلية التعويض وفق الاشتراطات التالية:
- أرفاق عقد الخدمة.
- لحالات التلف لابد ارفاق ما يثبت التلف مع الاحتفاظ بتغليف الشحنة بحالته الأصلية عند الاستلام وإشعار سمسار حول هذه الحالة عبر أي من قنوات التواصل، وذلك خلال ٣٠ يوما من تاريخ تسليم الشحنة الفعلي أو التاريخ المتوقع والمعلن للتسليم.
- شحنات المستندات الورقية أو الرسمية: يتم التعويض بحد أقصى برسوم الشحن المدفوعة وذلك لحالات الفقدان والتلف والتسليم الخاطيء (تعذر استرجاعها)، وتأخر التسليم، أو خدمة شحن مجانية بنفس قيمة الإرسال المدفوعة وفق ما يراه العميل.
- يستثنى من التعويض أي مطالبات بأي رسوم مترتبة على حالات فقدان أو تلف المستندات الرسمية ما لم تتضمنها اتفاقية الخدمة مع الجهة الرسمية المرسله للمستندات.
- شحنات الطرود: لحالات الفقدان والنقص والتلف الجزئي أو الكامل والتسليم الخاطيء (تعذر استرجاعها)، سيكون التعويض كالتالي:

| | |
|-------------|--|
| الحد الأدنى | رسوم الشحن (في حال كانت قيمة الشحنة المعلنة أقل من رسوم الشحن). |
| الحد الأقصى | رسوم الشحن + قيمة الشحنة المعلنة أو ٣٧٥ ريال سعودي أيهما أقل. |

*وتستثنى رسوم الشحن في حالة الفقدان الجزئي أو التلف الجزئي.

- لحالات تأخر تسليم الطرود سيكون التعويض هو رسوم الشحن.
- الشحنات الخاضعة لاتفاقيات خاصة مع العميل: يتم التعويض عليها حسب الاشتراطات وسياسة التعويضات الواردة في اتفاقية الخدمة مع ضمان استيفاء الحد الأدنى لمتطلبات هذه السياسة.
- في حالة استحقاق التعويض سيتم دفع المبلغ المستحق إلى العميل خلال (١٥) يوم عمل من تاريخ إقرار استحقاق التعويض.

٦. استثناءات التعويضات:

تستثنى الحالات أدناه من استحقاق التعويض وبالتوافق مع البنود الواردة في شروط وأحكام سمسار الواردة في عقد الخدمة:

- إهمال أو خطأ العميل (المرسل أو المستلم) في تقديم أو الإفصاح عن أي بيانات مرتبطة بتقديم الخدمة أو إعداد أو تغليف الشحنة بشكل لا يتناسب مع طبيعة المواد المنقولة.
- الشحنات التي تحتوي مواد ممنوعة حسب قائمة الممنوعات المعلنة لدى سمسار أو الجهات الرسمية المختصة.
- الشحنات التي يتم تأخيرها أو إيقافها أو مصادرتها من قبل الجهات الرسمية المحلية أو الدولية تحت أي ظرف.

- حالات التلف الناتجة عن طبيعة المحتوى التي تتطلب ظروف خاصة للنقل ما لم يفصح عنها العميل ويستخدم التغليف المناسب.
- أي مواد او محتوى لم يتم الإفصاح عنها من قبل العميل في عقد الخدمة.
- القوة والظروف القاهرة التي تؤدي إلى عدم تقديم الخدمة كما هو منصوص عليه في عقد الخدمة.
- إنتهاء مدة حفظ الشحنة لدى سمسا للشحنات الغير مسؤول عنها من قبل المرسل أو المستلم كما هو وارد في بنود عقد الخدمة والتي لا تزيد عن ٩٠ يوما أو أقصى مدة ممكنة للحفاظ حسب طبيعة محتوى الشحنة التي قد تكون سريعة التلف.
- حالات طلب استرجاع الشحنة التي تتجاوز (٣) ساعات من وقت ايداع الشحنة لدى سمسا بغرض الإرسال.
- مطالبات التعويض عن أي رسوم حكومية أو جمركية يتم فرضها من قبل السلطات المحلية أو الدولية.
- مطالبات التعويضات عن أي خسائر مترتبة عن عدم تقديم الخدمة المتفق عليها.
- أي مطالبات لا تتوافق مع الشروط والأحكام الواردة في عقد الخدمة المعلنة عبر موقع سمسا الإلكتروني.