



## تعميم GACA Circular

To: All Air Cargo companies and their agencies operating in the Kingdom of Saudi Arabia.

إلى: كافة شركات ووكالات الشحن الجوي العاملة في المملكة العربية السعودية.

### Subject:

Guidelines of handling air cargo complaints.

### الموضوع:

تعليمات معالجة شكاوى الشحن الجوي.

### Reference:

- 1.Article NO.(23) and NO.(135) of the Civil Aviation Law.
- 2.The Convention for the Unification of Certain International Carriage By Air, known as Montreal, 1999.

### المرجع:

1. المادة رقم (23) ورقم (135) من نظام الطيران المدني.
2. اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي المعروفة بمونتريال 1999م.

### Instructions:

- All carriers and their agencies must Commit to handling complaints raised by the consignor (Air Cargo) in accordance with the instructions attached to this circular derived from the 1999 Montreal Convention.
- This circular is effective from the date of publication.
- Failure to comply with circulars issued by GACA is an explicit violation of Government orders; legal procedures will be initiated against the violators who will be held responsible.

### التعليمات:

- يجب على جميع شركات ووكالات الشحن الجوي الالتزام بمعالجة شكاوى مرسلي البضائع (الشحن الجوي) وفقاً للتعليمات المرفقة بهذا التعميم والمستمدة من اتفاقية مونتريال 1999م.
- يسري العمل بهذا التعميم من تاريخه.
- أن عدم الالتزام بالتعاميم والتعليمات التي تصدرها الهيئة يعد مخالفة صريحة للأوامر الحكومية وسيتم اتخاذ الإجراءات النظامية بحق المخالف وتحميلة المسؤولية المترتبة على ذلك.

### Attachment:

Guidelines for handling air cargo complaints.

### المرفقات:

تعليمات معالجة شكاوى الشحن الجوي.

نائب الرئيس للجودة وتجربة المسافر  
V.P Quality and Passenger Experience



## ( تعليمات معالجة شكاوى الشحن الجوي )

## مقدمة:

انطلاقاً من حرص الهيئة العامة للطيران المدني على أهمية تأمين حماية مصالح جميع الأطراف المعنية في النقل الجوي المحلي والدولي للبضائع والحصول على التعويض العادل على أساس مبدأ التعويض في حالة تأخير أو تلف أو ضياع أو تعيب البضائع؛ وكذلك تنظيم حركة نقل البضائع دون عوائق فقد تم إصدار هذه التعليمات والمستمدة من اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي المعروفة باتفاقية (مونتريال 1999م) المنضمة اليها المملكة بموجب المرسوم الملكي رقم ( م/43) وتاريخ 1422/9/22هـ، وذلك لتحديد مسؤولية الناقل الجوي (الشاحن الجوي) في تلك الحالات؛ كما أوضحت هذه التعليمات البيانات الواجب توفرها في وثيقة الشحن الجوي والتزامات الناقل الجوي والمرسل، والحالات التي يعفى فيها الناقل الجوي (الشاحن الجوي) من المسؤولية كما اسندت هذه التعليمات لإدارة حماية حقوق المسافرين بقطاع الجودة وتجربة المسافر بالهيئة العامة للطيران المدني اختصاص إستلام الشكاوى والنظر فيها وإبداء الرأي النظامي حيالها.

## أولاً: الغرض:

تهدف هذه التعليمات إلى تعزيز حفظ حقوق مستفيدي قطاع الشحن الجوي والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة من الناقل الجوي.

## ثانياً: النطاق:

مع عدم الاخلال بأحكام نظام الطيران المدني واتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي والمعروفة بمونتريال تختص هذه التعليمات بمرسلي البضائع جواً سواء كانوا أفراداً أو شركات أو جهات يرغبون في إرسال و/أو استقبال شحناتهم جواً من مطار إلى مطار عن طريق التعاقد مع مزود الخدمة وهو الناقل الجوي أو وكيل معتمد، ولا تشمل البضائع التي يتم الاتفاق على شحنها جواً على نمط من الباب إلى الباب وكذلك نقل المواد البريدية.

## ثالثاً: اختصاص الهيئة:

تختص الهيئة ممثلة بإدارة حماية حقوق المسافرين باستلام شكاوى مرسلي البضائع ضد مزود الخدمة فيما يدخل في نطاق حماية حقوقهم ومراجعتها وتحليلها ومعالجتها وفق هذه التعليمات ووثيقة آلية تقديم الشكاوى المعتمدة من الهيئة.

## رابعاً: التزامات ومسؤولية مزود الخدمة:

1. يلتزم مزود الخدمة بإصدار وثيقة شحن، باسم مرسل إليه معين أو لأمر حاملها، مع تزويد المرسل بنسخة أصلية منها سواء كانت نسخة ورقية أو الكترونية، على أن تشمل على البيانات التالية:
  - أ. مكان وتاريخ ووقت إصدار الوثيقة، وعدد النسخ الأصلية على ألا تقل عن ثلاث نسخ ورقية أو الكترونية.
  - ب. اسم المرسل وعنوانه ووسيلة الاتصال به.
  - ج. اسم مزود الخدمة وعنوانه ووسيلة الاتصال به.
  - د. اسم المرسل إليه وعنوانه ووسيلة الاتصال به، وبيانات مرسل إليه بديل إذا تطلب الأمر ذلك.

- هـ. نوع البضاعة والطبيعة العامة لها والعلامات اللازمة للتعرف عليها وخصائصها وتنويه صريح عن طبيعة خطورة البضاعة.
  - و. عدد الحاويات أو القطع والوزن الإجمالي، أو الكمية المنقولة للبضاعة.
  - ز. الحالة الظاهرة للبضاعة.
  - ح. قيمة البضاعة المنقولة.
  - ط. إجمالي أجرة الشحن وتحديد ما إذا كانت أجور الشحن مدفوعة من قبل المرسل أو تدفع من قبل المرسل إليه وأية نفقات إضافية والجهة التي تتحملها.
  - ي. مكان تسليم البضاعة.
  - ك. تاريخ أو فترة تسليم البضاعة في مكان التسليم.
  - ل. ما يتم الاتفاق عليه بين طرفي عقد شحن ما لم يكن متعارضاً مع الأنظمة ذات العلاقة.
  - م. أي تحفظ للناقل الجوي أو المرسل أو المرسل إليه -إن وجد- مع بيان السبب.
2. لا يخل عدم تضمين وثيقة الشحن أي من المعلومات المحددة بصحة قيام العلاقة التعاقدية بين مزود الخدمة والمرسل.
  3. بخلاف الحالة التي تتم فيها تعبئة وثيقة الشحن من قبل المرسل، تكون تبعة مسؤولية عدم تضمين وثيقة الشحن أي من المعلومات المطلوبة أو عدم دقتها على مزود الخدمة.
  4. تبدأ مسؤولية مزود الخدمة عن البضاعة منذ استلامه لها، وتنتهي بتنفيذ جميع بنود عقد الشحن.
  5. يتحمل مزود الخدمة المسؤولية عن الأضرار الناجمة عن تلف البضائع، أو هلاكها، أو فقدانها، أو التأخير في شحنها، ما لم يثبت أنه قد اتخذ جميع التدابير المعقولة واللازمة لتجنب الحادث وتبعاته، أو أنه كان من المستحيل عليه أن يتخذ هذه التدابير.
  6. لا يحق لمزود الخدمة دفع مسؤوليته على أساس أن جزءاً من عملية الشحن تم عبر ناقل آخر أو وسيلة شحن أخرى.
  7. في حال طلب المرسل أن تكون التغطية التأمينية على البضاعة أعلى من السقف المحدد في معاهدة مونتريال 1999، يجب على مزود الخدمة في حال قبول الشحنة تزويد المرسل بالتأمين المطلوب على الشحنة.
  8. يجب على مزود الخدمة تسليم البضائع للمرسل إليه في الوقت المحدد في وثيقة الشحن، ويكون مسؤولاً عن التلف الكلي أو الجزئي الناجم عن عملية النقل الجوي أو عن تأخير تسليم البضاعة في الموعد المحدد إذا كان المرسل قد أعلن كتابةً عن رغبته في تسليم البضاعة في هذا الموعد المحدد ووافق عليه مزود الخدمة.
  9. تعامل البضاعة وكأنها مفقودة، ويتحمل وسيط الشحن مسؤولية فقد البضاعة إذا لم تصل البضاعة خلال سبعة أيام من تاريخ التسليم المتفق عليه.
  10. يعفى مزود الخدمة من المسؤولية في الحالات الآتية:
    - أ. وجود خلل كامن في البضاعة أو بسبب نوعيتها أو وجود عيب ذاتي فيها.
    - ب. سوء تغليف البضاعة من جانب شخص غير الناقل أو تابعيه أو وكلائه.
    - ج. القوة القاهرة.
    - د. إجراءات اتخذتها الجهات المعنية بشأن دخول البضائع أو خروجها أو عبورها.
    - هـ. حدوث نقص في الحجم أو الوزن أثناء النقل لأسباب تعود إلى طبيعة البضاعة المنقولة مثل التبخر أو الجفاف أو النضوج على ألا يزيد هذا النقص عن النسبة المقررة طبقاً للقواعد العامة المعتمدة في نقل مثل هذه البضاعة.
  11. لمزود الخدمة أن يقوم بما يلي إذا تبين من الفحص أن حالة البضائع لا تسمح بشحنها دون ضرر:
    - أ. رفض تنفيذ عقد الشحن بعد إقرار من المرسل بعلمه بحالة البضائع.
    - ب. تنفيذ عقد الشحن وفي هذه الحالة يتم تثبيت حالة البضائع وإقرار المرسل على وثيقة الشحن.

12. يلتزم مزود الخدمة بكافة بنود المادة الثامنة عشر من اللائحة الاقتصادية لخدمات المناولة الارضية وخدمات الشحن الجوي.

**خامساً: تقدير التعويض:**

تكون مسئولية الناقل عند نقل البضائع في حالة تلفها او ضياعها أو تعييبها أو تأخيرها محدودة بمبلغ 19 وحدة حقوق سحب خاصة عن كل كيلو غرام، مالم يقر المرسل عند تسليم الطرد الى الناقل بتقديم بيان خاص يوضح فيه مصلحته في تسليمها الي نقطة المقصد ويدفع مبلغ إضافي إذا اقتضى الامر ذلك. وفي هذه الحالة يكون الناقل ملزم بدفع مبلغ لا يتجاوز المبلغ المعلن الا إذا اثبت ان هذا المبلغ يفوق مصلحة الفعلية في استلام الطرد عند نقطة المقصد.

**سادساً: تقديم الشكوى:**

يلتزم مزود الخدمة بوضع آلية معلنة وواضحة لاستقبال الشكاوى من مرسلي البضائع، وتطبق ضوابط وشروط تقديم الشكوى المعتمدة من الهيئة على مرسلي البضائع جواً.

**سابعاً: النفاذ:**

تكون هذه التعليمات نافذة من تاريخ اعتمادها من الهيئة العامة للطيران المدني.