



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:

التعليمات:

- 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.

- 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