

# ضوابط وشروط تقديم شكاوى الشحن الجوي



الهيئة العامة للطيران المدني  
General Authority of Civil Aviation

انطلاقاً من حرص الهيئة العامة للطيران المدني للإسهام في تنظيم حركة عمليات الشحن الجوي للبضائع دون عوائق وتأمين حماية مصالح جميع الأطراف المعنية، من خلال تطبيق التعويض العادل في حالة تأخير أو تلف أو ضياع أو تعيب البضائع.

فقد قامت إدارة حماية حقوق عملاء الشحن الجوي بصفتها الجهة المختصة بالهيئة؛ بإعداد ضوابط وشروط تقديم شكاوى الشحن الجوي، والتي تهدف إلى تنظيم آلية معالجة الشكاوى لكافة الأطراف المستفيدة في عمليات الشحن الجوي للبضائع من/إلى المملكة العربية السعودية، من خلال إجراءات وتعليمات تكفل ضمان حقوق كافة الأطراف.

وقد أوضحت تعليمات معالجة شكاوى الشحن الجوي نطاق التطبيق على مرسلي البضائع جواً سواءً كانوا أفراداً أو شركات أو جهات يرغبون في إرسال/استقبال شحناتهم جواً من مدينة إلى أخرى عن طريق التعاقد مع مزود الخدمة من شركات النقل الجوي أو وكالات الشحن، ولا تشمل البضائع التي يتم الاتفاق على شحنها جواً على نمط (الباب إلى الباب).

## ضوابط وشروط تقديم شكاوى الشحن الجوي

1- يجب على مقدم الخدمة تأسيس قسم لتلقي شكاوى العملاء وفق آلية وإجراءات معتمدة من الهيئة العامة للطيران المدني، وأن يتم نشر إجراءات معالجة الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة، وفي مكاتب خدمات العملاء بشكل واضح وبمكان بارز، وباللغتين العربية والإنجليزية.

2- يجب على العميل تقديم شكواه المتعلقة بخدمته ابتداءً لدى مقدم الخدمة حال عدم التزامه بتقديم الخدمة وفقاً لوثيقة الشحن الجوي، ويجوز للهيئة قبول الشكاوى ابتداءً قبل تقديمها لمزود الخدمة في الحالات التي تستدعي التدخل وفقاً لتقديرها، وفي جميع الأحوال يجب ألا يتجاوز تاريخ تقديم الشكاوى (60) ستون يوماً من تاريخ الواقعة محل الشكاوى.

3- لا يجوز للعميل تقديم ذات الشكاوى على مقدم الخدمة في بلدين مختلفين، وإلا تعد الشكاوى غير مقبولة ولاغية، ويتحمل مقدم الخدمة مسؤولية إثبات ذلك.

4- يلتزم مقدم الخدمة بالتواصل مع العميل والسعي لحل الشكاوى خلال (14) يوم بحد أقصى من تاريخ تسجيل الشكاوى لديه، مع مراعاة الآتي:

أ- أن تكون إجراءات معالجة الشكاوى لدى مقدم الخدمة وفق نظام إلكتروني، تحفظ وتوثق فيه إجراءات معالجة الشكاوى من بداية تقديم الشكاوى حتى إغلاقها.

ب- أن يكون تقديم الشكاوى متاحاً عبر كافة الوسائل الممكنة سواء إلكترونية أو عبر الاتصال الهاتفي، أو الحضور الشخصي، وعدم إلزام العميل بوسيلة واحدة لتقديم شكواه، وأن يكون الوصول إلى هذه الوسيلة سهلاً وواضحاً.

ج- أن يتم تزويد العميل برقم أو رمز مرجعي لشكواه.

د- إفادة العميل بعد تقديمه الشكاوى بالمدة المتوقعة لمعالجة الشكاوى عبر رسالة نصية أو إلكترونية، أو ورقية، وفي حال انتهاء المدة المتوقعة قبل معالجة الشكاوى، يجب أن يتم الإفادة بمستجدات معالجة شكواه والمدة الجديدة المتوقعة لإنهائها، مع مراعاة المدة الموضحة في الفقرة رقم (4) من هذه الضوابط.

هـ- أن يقوم مقدم الخدمة بتزويد العميل بالرد على الشكاوى بشكل مفضل عبر رسالة نصية، أو إلكترونية، أو ورقية.

5- يجوز للعميل تصعيد شكواه إلى الهيئة العامة للطيران المدني بعد انتهاء المدة النظامية الممنوحة لمقدم الخدمة دون قيامه بالرد على شكاوى العميل، أو إغلاق مقدم الخدمة للشكاوى دون معالجتها، على ألا يتجاوز ذلك المدة المنصوص عليها في الفقرة الثانية من هذه الضوابط، ويحق للهيئة في حينه تجاوز هذه المدة متى ما ارتأت وثبت وجود أسباب واقعية منعت العميل من تقديم شكواه للهيئة، وللعميل عند تصعيد شكواه إلى الهيئة مراعاة اتباع ما يلي:

أ- تزويد الهيئة بالرقم أو الرمز المرجعي، أو ما يثبت استلام مقدم الخدمة للشكاوى ما لم يتعذر ذلك لأسباب تعود إلى مقدم الخدمة مع إيضاح وقائع الشكاوى، وتحديد طلباته.

ب- تزويد الهيئة بما تطلبه من بيانات أو معلومات أو مستندات تتعلق بالشكاوى.

6- عدم رد مقدم الخدمة على شكاوى العميل خلال (7) أيام من تاريخ إخطاره بها من قبل الهيئة، يعتبر إقراراً بصحة الشكاوى، وللهيئة البت في الشكاوى وإصدار قرارها وفقاً لما يتوفر أمامها من مستندات.

7- يجب على مقدم الخدمة تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكاوى فور تبليغه بذلك وبما لا يتجاوز (5) أيام عمل.

8- يجب على مقدم الخدمة حفظ شكاوى العميل بكافة مستنداتها وجميع الإجراءات التي تمت عليها، لمدة لا تقل عن 12 شهراً من تاريخ إغلاق الشكاوى.





الهيئة العامة للطيران المدني  
General Authority of Civil Aviation