

Service Terms & Conditions

شروط وأحكام الخدمة

1- OTEX's OBLIGATIONS:

-1 "التزامات" أوتكس:

1. OTEX shall, on its letterhead, execute a service contract for each consignment.

1. تلتزم "أوتكس" بتقديم خدماتها للمستفيدين فقط بموجب عقد خدمة يصدر على أوراقها الرسمية "عقد خدمة للمستفيد" مدون به كافة بيانات الشحنة والمقابل المادي.
2. OTEX shall provide the beneficiary with either soft / hard copy of the service contract and shall maintain this service contract for a period not less than one calendar year from the date of conclusion of the contract, and shall bear the burden of proving the beneficiary's consent in the event of any dispute.

2. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستفيد بنسخة ورقية أو إلكترونية من عقد الخدمة والاحتفاظ بعقد الخدمة لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ إبرام العقد، ويقع على عاتقها عبئ إثبات موافقة المستفيد عند وجود أي نزاع.
3. OTEX subjects to the applicable the rules of the Saudi Customs on exports and imports and shall be liable to it for all customs violations committed by the consignor and to pay the associated penalties" if any ".

3. تلتزم "أوتكس" بكافة القواعد التي تطبقها الجمارك السعودية على الصادرات والواردات وتكون مسئووله أمامها عن كافة المخالفات الجمركية التي تقع من المرسل وسداد الغرامات المالية "المرتتبة عليه" إن وجدت.
4. OTEX is obliged to display and open all incoming and outgoing parcels to and from the customs officer to complete the customs procedures.

4. تلتزم "أوتكس" بعرض وفتح جميع الطرود الواردة والصادرة من وإلى الخارج على موظف الجمارك لإتمام الاجراءات الجمركية عليها.
5. OTEX is obliged to implement customs instructions related to the display of parcels containing controlled items to any of the entities entrusted with such control, such as the Ministry of Agriculture, the Ministry of Health, the Ministry of media, the Ministry of Commerce, the Ministry of the Interior and other relevant government agencies.

5. تلتزم "أوتكس" بتنفيذ تعليمات الجمارك المتعلقة بعرض الطرود المحتوية على أصناف خاضعة للرقابة على أي جهة من الجهات الموكول إليها أمر هذه الرقابة كوزارة الزراعة، ووزارة الصحة ووزارة الإعلام ، ووزارة التجارة، ووزارة الداخلية وغيرها من الجهات الحكومية ذات العلاقة.
6. OTEX provides an administrative department to receive manage and handle beneficiary complaints.

6. توفر "أوتكس" قسم إداري لتلقي وإدارة ومعالجة شكاوى المستفيدين.
7. OTEX is committed to displaying service information and pricing to the beneficiary clearly, promotional offers, if any, and the terms and conditions of service, and adhering to which as declared.

7. تلتزم "أوتكس" بعرض معلومات الخدمة وأسعارها للمستفيد بشكل واضح والعروض الترويجية -إن وجدت-، وأحكام وشروط الخدمة، وأن يتقيد بها هو معلن من جانبه.
8. OTEX is obliged to secure the approval of the beneficiary for the service provided, the prices, the mechanism of payment, cancellation and refund before the execution of transaction, or subscribing to the service and any updates that may occur and shall provide proofs if required.

8. تلتزم "أوتكس" بالحصول على موافقة المستفيد . على الخدمة المقدمة، والأسعار ، وآلية الدفع والإلغاء والاسترداد قبل تنفيذ طلبه، أو عند الاشتراك في الخدمة وما قد يطرأ على ذلك من تحديثات. ويقع عليه عبئ إثبات ذلك.

9. No deductions from the beneficiary account without the prior consent of the beneficiary. لا يتم خصم أي مبالغ ماليه من حساب المستفيد إلا بعد موافقة مسبقة المستفيد.
10. OTEX provides shipment tracking system and ensure eligibility of communication with the delivery courier. توفر "أوتكس" إمكانية تتبع الطلب، والتواصل مع مندوب التوصيل.
11. OTEX is committed to maintaining the confidentiality of beneficiary information and is responsible for protecting it and not to disclose unless against court order or CITC request. تلتزم "أوتكس" بالحفاظ على سرية معلومات المستفيدين، وتعد مسؤوله عن حمايتها ولا تفصح عنها إلا بموجب أمر قضائي أو حسب طلب الهيئة.
12. OTEX adheres to the regulations, rules and procedures in force in the Kingdom governing the collection and return of funds. تتقيد "أوتكس" بالأنظمة واللوائح والقرارات المطبقة في المملكة والتي تنظم عمليات استلام وتحصيل المبالغ المالية، وإعادتها.
13. OTEX is committed to publishing claims rules and procedures in the event of a breach of an obligation such as loss, delay, or miss-delivery. تلتزم "أوتكس" بنشر قواعد وإجراءات للتعويض، عند الإخلال بأحد الالتزامات كفقدان الطلب، أو تأخيره، أو خطأ في التسليم.
14. OTEX is committed to clarifying the maximum time it takes to deliver the request to the beneficiary. تلتزم "أوتكس" بتوضيح الحد الأعلى للوقت الذي يستغرقه توصيل الطلب للمستفيد.
15. OTEX is committed to preparing and publishing rules and procedures for handling undeliverable requests. تلتزم "أوتكس" بإعداد ونشر إجراءات التحقق من استلام المستفيد لطلبه.
16. OTEX shall provide the Beneficiary with a receipt for any payment made, including the amount, the service provided. يجب على مقدم الخدمة تزويد المستفيد بسند استلام أي مبلغ دفعه؛ يتضمن مقدار المبلغ، والخدمة المقدمة، وتاريخ الإستلام.
17. OTEX shall keep this receipt for a period not less than one calendar year from the date of receiving the payment. على مقدم الخدمة الاحتفاظ بهذا السند لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ استلام المبلغ.
18. OTEX shall return any overpayment to the Beneficiary within 15 working days from the date of its notification. يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المستفيد أي مبالغ زائدة دفع ها، وذلك خلال 15 يوم عمل على الأكثر من تاريخ العلم بها.

2- Unacceptable Shipments

Shipper acknowledges that its Shipment is acceptable for transportation and is deemed unacceptable if:

1. It is classified as hazardous material, dangerous goods, prohibited or restricted articles by IATA (International Air Transport Association), ICAO (International Civil Aviation Organization),

2- المواد غير المقبولة للنقل

لن تحمل أوتكس أي الطرود التي تحتوي على أي من المواد التالية:

1. المواد الخطرة أو المحظورة أو المقيدة بحسب تصنيف اتحاد النقل الجوي الدولي ومنظمة الطيران المدني الدولي.

2. Letters, such as personal correspondence as well as correspondence of any kind, with an address other than the address of the receiver, but may courier open invoices limited to the data to which they are regulated. .2 الخطابات والكتابات التي من قبيل المراسلات الشخصية وكذلك المراسلات من أي نوع كان والمحرر عليها عنوان غير عنوان المرسل إليه، غير أنه يجوز له نقل الفواتير المفتوحة القاصرة على البيانات المصطلح على وجودها.
3. All kinds of banknotes. .3 جميع أنواع العملات الورقية.
4. Hazardous, flammable, and explosive materials. .4 المواد الخطرة والمواد القابلة للاشتعال والانفجار.
5. All materials prohibited from entry or exit under the Customs Laws and its executive regulations and the laws and regulations in force in the Kingdom. .5 جميع المواد الممنوع إدخالها أو إخراجها بموجب نظام الجمارك ولائحته التنفيذية والقوانين والأنظمة المعمول بها في المملكة.
6. Silver and gold, whether currency or bullion, may not be transferred outside the Kingdom unless licensed by the Ministry of Finance and National Economy (Customs Authority). .6 الفضة والذهب سواء كانت عملة أو سبائك لا يجوز نقلها إلى خارج المملكة الا برخصة من وزارة "المالية والاقتصاد الوطني" مصلحة الجمارك.
7. Images, books, cartoons, newspapers and all things that violate Islamic traditions or include prejudice to symptoms or a breach of the security of the Kingdom. .7 الصور والكتب والرسوم والجرائد وكافة الأشياء التي تنطوي على مخالفة التقاليد والآداب الإسلامية أو تتضمن مساسا بالأعراض أو إخلالا بأمن المملكة.
8. All kinds of tapes, microfilm strips and like. .8 جميع أنواع الأشرطة وشرائح الميكروفيلم وما شابهها.
9. Odor and Smelly things. .9 الأشياء ذات الروائح الكريهة.
10. Live or dead Pets and insects except live bees, provided that they are packed in secured boxes arranged in a manner that prevents the occurrence of hazards and helps to facilitate inspection. .10 الحيوانات والحشرات الحية والميتة باستثناء النحل الحي شريطة وضعه داخل علب مرتبة وبطريقة تمنع حدوث الأخطار وتساعد على سهولة المعاينة.
11. Parcels with addresses different from the addresses of the parcels placed inside. .11 الطرود المعنونة بعناوين تختلف عن عناوين الطرود الموضوعه بداخلها.

3- CLAIMS

OTEX'S claim rules & procedures shall be enforced.

3- المطالبات

تطبق الأحكام والشروط الخاصة بقواعد وإجراءات المطالبات المالية الخاصة بـ "أوتكس"

4- APPLICABILITY

These terms and conditions shall apply to, and injure to the benefit of OTEX and its authorized agents and affiliated companies, and heir office, directors and employees.

4- التطبيق

تسري هذه الشروط والأحكام على شركة أوتكس ووكلائها المعتمدين والشركات التابعة لها ومكاتبها والمديرين والموظفين

5- INSURANCE

5- التأمين

At the request of the shipper and upon payment thereof, OTEX will arrange insurance on behalf of the shipper.

بناء على طلب الشاحن وعند الدفع، سوف تقوم أوتكس بترتيب التأمين نيابة عن الشاحن. حسب الشروط المبينة أدناه. أولاً

1. The insurance coverage shall be governed by all of the terms and conditions contained in the policy of insurance issued by the insurance carrier.
2. OTEX is firstly not to be liable at all for certain Losses and Damage. Secondly, wherever they are to be liable, the amount of the liability is strictly limited to the amount stated in the insurance terms printed and available on the backside of the waybill. Customers are therefore advised to purchase insurance cover to ensure that their interests are fully protected in all events.
3. the shipper agrees to the terms and conditions stated herein. No agent or employee of OTEX or the shipper may alter or modify these terms and conditions.
4. Consequential Damages and Loss or Damage Resulting from delays in transportation is not covered by any such policy of insurance.

1. تخضع التغطية التأمينية لجميع الشروط والأحكام الواردة في سياسة التأمين الصادرة عن شركة التأمين.
2. لا تتحمل أوتكس الخسائر والأضرار. وثانياً، في حال كانوا مسؤولين، يقتصر مبلغ المسؤولية تماماً على المبلغ المذكور في شروط التأمين المطبوعة على الجانب الخلفي من بوليصة الشحن. لذلك، ننصح العملاء بدفع مبلغ التأمين لضمان حماية مصالحهم بالكامل في جميع الاحوال.
3. يوافق الشاحن على الشروط والأحكام التي ذكرت هنا. لا يجوز لأي وكيل أو موظف في أوتكس أو الشاحن تغيير أو تعديل هذه الشروط والأحكام.
4. الأضرار والخسائر التبعية أو الأضرار الناجمة عن التأخير في النقل لا تخضع لأي سياسة تأمين من هذا القبيل.

6- Beneficiary Rights & Obligations

6- حقوق والتزامات/ الشاحن المستفيد من الخدمة

1. The beneficiary shall read and accept the terms and conditions of service, contract, payment mechanism and redemption before approving the execution of the application.
2. The beneficiary shall pay the service provider as agreed in the service contract.
3. The beneficiary is responsible for the correctness of the information and data entered by the beneficiary.
4. The shipper warrants that each article in the shipment properly described in this waybill has not been declared by OTEX to be unacceptable for transport and that the shipment is properly marked and addressed and packaged to ensure safe transportation with ordinary care in handling.

1. يجب على المستفيد الاطلاع على وقبول شروط وأحكام الخدمة، والعقد، وآلية الدفع، والاسترداد قبل الموافقة على تنفيذ الطلب.
2. يجب على المستفيد دفع المقابل المالي لمقدم الخدمة بحسب المتفق عليه في عقد الخدمة.
3. يتحمل المستفيد مسؤولية صحة المعلومات، والبيانات المدخلة من قبله.
4. يضمن الشاحن أن كل المواد المشحونة قد تم وصفها بشكل صحيح في بوليصة الشحن وأنها غير مصنفة ضمن البضائع الغير مقبولة من أوتكس وأن الشحنة قد تم وضع تمييزها ومعالجتها وتعبئتها بشكل صحيح لضمان النقل الآمن عن طريق الرعاية الطبيعية في المناولة. يضمن الشاحن أن جميع القوانين واللوائح في المملكة العربية

السعودية التي قد تمر الشحنة متجهة إليها أو منها أو من خلالها أو عبرها، قد امتثل لتلك الأنظمة.

5. The shipper warrants that all laws and regulations of Saudi Arabia, to, from, through, or over which the shipment may pass, have been complied with. 5. يقر الشاحن بأن جميع المعلومات المقدمة إلى أوتكس أو المنصوص عليها في بوليصة الشحن هذه دقيقة وكاملة.
6. The shipper certifies that all information provided to OTEX or set forth in this OTEX waybill is accurate and complete. 6. يوافق الشاحن على تعويض أوتكس وتحمله أي ضرر أو مطالبة أو مصروفات ناشئة عن فشل الشاحن في الامتثال لأي قانون أو لوائح معمول بها.
7. The shipper agrees to indemnify and hold OTEX harmless for any claim, liability or expense arising from the shipper's failure to comply with any applicable law or regulations. 7. يتحمل الشاحن وحده مسؤولية جميع التكاليف والنفقات المتعلقة بالشحن والتكاليف المتكبدة إما في إعادة الشحنة إلى الشاحن أو تخزين الشحنة في انتظار التخليص. يقر الشاحن بأن شركة أوتكس ليست فرد طبيعي للنقل وأن شركة أوتكس تحتفظ لنفسها بالحق في الرفض أو التخلي عن المنقول أو نقل أي بضائع ألي شخص أو مكتب أو شركة وأن نقل أي فئة من البضائع يخضع لتقديرها.
8. The Beneficiary has the right to the services against the declared prices without any increase. 8. يحق للمستفيد / الشاحن الانتفاع بالخدمة مقابل الأسعار المعلن عنها دون زيادة.
9. The beneficiary shall verify the consignment before signing delivery note. 9. على المستفيد من سلامة المواد البريدية قبل توقيع استلامها.
10. Any beneficiary to whom consignment has not been delivered or found shall notify the service provider through one of the approved channels of communication. 10. يجب على أي مستفيد سلمت إليه مواد بريدية لا تخصه، أو عثر عليها ضمن شحنته أن يبلغ مقدم الخدمة عن طريق إحدى وسائل التواصل المعتمدة.

City Link Trade & Transport Co. Ltd
OTEX Express Logistics

www.clgoc.com

Customer Care Unified Number:

92 000 1876

www.clgoc.com

info@clgoc.com