

رقم المعاملة : ٣٠٢٠٥/٧  
مرفقات :

التاريخ : ١٤٤٥/١٢/٢٦  
٢٠٢٤/٠٧/٠٢



## تعميم Circular



قطاع الجودة وتجربة العميل

**To: All of 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:

Regulations and conditions of air cargo complaints Submission

### الموضوع:

ضوابط وشروط تقديم 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.
3. Clause (6) Guidelines of handling air cargo complaints.

### المرجع:

١. المادة رقم (٢٣) ورقم (١٣٥) من نظام الطيران المدني.
٢. اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي المعروفة بمونتريال ١٩٩٩م.
٣. البند (٦) من تعليمات معالجة شكاوى الشحن الجوي

### Instructions:

- All Air Cargo companies and their agencies must comply with the guidelines and conditions of air cargo complaints submission in accordance with the guidelines attached.
- 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 بـضوابط وشروط تقديم شكاوى الشحن الجوي المرفقة بهذا التعميم.
- يسري العمل بهذا التعميم من تاريخه.
- إن عدم الالتزام بالتعاميم والتعليمات التي تصدرها الهيئة يعد مخالفة صريحة للأوامر الحكومية وسيتم اتخاذ الإجراءات النظامية بحق المخالف وتحمله المسؤولية المترتبة على ذلك.

### Attachment:

Regulations and conditions of air cargo complaints Submission

### المرفقات:

ضوابط وشروط تقديم شكاوى الشحن الجوي

نائب الرئيس التنفيذي للجودة وتجربة العميل

E.V.P of Quality and Customer Experience

٥٣