



# إجراء المطالبات لعملاء الحماية الممددة لشركة MSC

تسريع وتيرة معالجة و تسوية مطالباتك المتعلقة بالبضائع من خلال خدمة الحماية الممددة (EPR)

باقتنائك خدمتنا الخاصة بالحماية الممددة لحمولتك بالكامل - سيتم إيلاء اهتمامنا الكامل لمطالبتك

نحن نتفهم العقبات التي تواجهها بعد حادث غير متوقع متعلق بالرحلة: الإجراءات الورقية التي لا نهاية لها، والمكالمات الهاتفية، والمراسلات الإلكترونية المتبادلة، وعملية المطالبة التي لا تنتهي، والحد من المسؤولية والاتفاقيات البحرية. ولذلك فإن خدمة الحماية الممددة لبضائعك المشحونة، توفر لك السرعة في معالجة مطالبتك، من خلال إجراء سريع يوفر لك الوقت ويحد بشكل كبير من العناء لك وللسلسلة التوريد الخاصة بك. يمكنك الاستفادة من خلال خدمة الحماية الممددة لبضائعك المشحونة من عملية تبسيط و تسريع عملية معالجة مطالباتك و تسويتها في غضون 30 يوم عمل في المتوسط.

## كيفية تقديم مطالبة من خلال خدمة الحماية الممددة

### • الاتصال بوكيلك المحلي على الفور

بمجرد أن تلاحظ تلف شحنتك، يرجى الاتصال بوكيلك المحلي في أقرب وقت ممكن. سيقوم وكيلك بترتيب استقصاء إذا لزم الأمر لتحديد سبب ومدى الضرر دون أي تكلفة عليك.

### • جمع المستندات

لتجنب خطر عدم قبول مطالبتك، قم بجمع جميع المستندات المطلوبة قبل تقديم مطالبتك إلى فريقنا المعالج للمطالبات الخاصة بخدمة الحماية الممددة. يرجى الرجوع إلى قائمتنا المرجعية للوثائق المطلوبة أدناه لمساعدتك على الاستعداد.

### • إعداد رسالة مطالبة الخاصة بك

لتسهيل الأمور عليك، يمكنك استخدام نموذج خطاب المطالبة الخاص بنا بإضافة ترويسة شركتك لتسريع معالجة مطالبتك. ما عليك سوى إضافة ترويسة شركتك قبل إرساله.

### • تقديم مطالبتك الموثقة بالكامل إلى وكيلك المحلي

قدم خطاب مطالبتك وصورك الفوتوغرافية والمستندات الداعمة إلى وكيل MSC المحلي الخاص بك عن طريق البريد الإلكتروني.

### • إجابة شركة MSC

عند استلام ملف مطالبتك المدعم بالوثائق، سيعمل فريق مطالبات الحماية الممددة المخصص لدينا بتقييم مطالبتك وتقديم أي ملاحظات ضرورية أو حل في غضون 30 يوم عمل في المتوسط.

## قائمة التحقق من وثائق المطالبات

من المهم أن تقدم أكبر قدر من المستندات والأدلة لدعم مطالبتك من بينها:

• سند الشحن MSC أو وثيقة النقل البحري MSC أو عقود النقل أو التخزين الأخرى؛

• الفاتورة التجارية؛

• قائمة التعبئة؛

• رسالة المطالبة مع بيانات مفصلة لمبلغ المطالبة متضمن ترويسة الشركة؛

• وصل التسلم مع ملاحظة الاستثناءات عند التسليم.

يمكن لشركة MSC ان تطلب وثائق إضافية حسب الحالة و طبيعة المطالبة (تقرير التعبئة، التنازل عن الحقوق / الحلول، تقرير الحصاد...)

تواصل معنا

[epr-claims@msc.com](mailto:epr-claims@msc.com)

