

GARIS PANDUAN PENETAPAN TERMA DAN SYARAT AM PEMEGANG LESEN DI BAWAH AKTA PERKHIDMATAN POS 2012

1. Objektif

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia ("Suruhanjaya") menyediakan Garis Panduan Penetapan Terma dan Syarat Am Pemegang Lesen di bawah Akta Perkhidmatan Pos 2012 ini sebagai panduan kepada pemegang-pemegang lesen di bawah Akta Perkhidmatan Pos 2012 ("APP 2012").

2. Pengenalan

2.1 Garis Panduan Penetapan Terma dan Syarat Am Pemegang Lesen di bawah Akta Perkhidmatan Pos 2012 ini keseluruhannya disebut sebagai "Garis Panduan".

3. Definisi

3.1 Bagi tujuan Garis Panduan:

Perkhidmatan sejagat ertinya perkhidmatan pos asas yang ditentukan oleh Suruhanjaya untuk disediakan kepada pengguna ke seluruh Malaysia;

Perkhidmatan kurier dijamin ertinya perkhidmatan pos yang disediakan mengikut standard perkhidmatan dengan jaminan

pemulangan caj penghantaran sekiranya standard perkhidmatan tidak dipatuhi;

Perkhidmatan kurier tidak dijamin ertinya perkhidmatan pos yang disediakan selain daripada perkhidmatan kurier yang dijamin;

PUDO iaitu 'Pick up Drop Off' ertinya kemudahan pusat sehenti yang menyediakan akses capaian perkhidmatan kurier untuk serahan dan pengambilan bungkusan;

Standard perkhidmatan ertinya tempoh masa yang dijanjikan oleh pemegang lesen bagi penyaluran barang pos apabila barang pos dihantar oleh pengirim ke suatu tempat akses atau PUDO sehingga ia dihantar kepada alamat penerima termasuk PUDO.

4. Jenis Perkhidmatan

4.1 Pemegang lesen hendaklah menyiarkan dengan jelas jenis perkhidmatan pos yang disediakan iaitu:

4.1.1 Perkhidmatan sejagat;

4.1.2 Perkhidmatan kurier dijamin; atau

4.1.3 Perkhidmatan kurier tidak dijamin.

5. Tanggungjawab Bersama

- 5.1 Pemegang lesen dan pengguna harus menjalinkan urusan adil dan jujur bagi memastikan budaya perniagaan yang baik dan beretika:
 - 5.1.1 Mengariskan tanggungjawab asas pengirim barang pos;
 - 5.1.2 Mengariskan tanggungjawab asas penerima barang pos; dan
 - 5.1.3 Pematuhan pemegang lesen terhadap Garispanduan yang dikeluarkan oleh Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja, Kementerian Sumber Manusia.

6. Penghantaran

- 6.1 Pemegang lesen hendaklah menyiarkan senarai:
 - 6.1.1 Barangan terlarang dan merbahaya untuk penghantaran;
 - 6.1.2 Barangan yang perlu diinsurankan untuk penghantaran; dan
 - 6.1.3 Barangan yang tidak akan diberi gantirugi sekiranya berlaku kerosakan atau kehilangan semasa di dalam kemudahan rangkaian pos.

7. Maklumat

7.1 Bagi perkhidmatan kurier, pemegang lesen hendaklah memastikan senarai maklumat yang perlu dikemukakan oleh pengguna tetapi tidak terhad kepada:

7.1.1 Maklumat pengirim;

7.1.2 Maklumat penerima;

7.1.3 Maklumat barang pos;

7.1.4 Nilai barang pos; dan

7.1.5 Maklumat lain yang berkaitan (sekiranya perlu).

7.2 Pemegang lesen mempunyai hak untuk tidak menerima barang pos untuk disalurkan melalui kemudahan rangkaian pos sekiranya:

7.2.1 Maklumat-maklumat yang diperlukan seperti di senarai 7.1 tidak dipatuhi; atau

7.2.2 Nilai barang pos melebihi nilai had liabiliti dan syarikat tidak dapat menawarkan insurans perlindungan terhadap barang pos.

8. Kadar Caj

8.1 Pemegang lesen hendaklah menyiarkan kadar caj perkhidmatan kurier yang ditawarkan dengan jelas termasuklah tetapi tidak terhad kepada:

8.1.1 Caj penghantaran;

8.1.2 Surcaj;

8.1.3 Caj insuran;

8.1.4 Cukai perkhidmatan; dan

8.1.5 Caj-caj lain yang berkaitan.

9. Standard Perkhidmatan

9.1 Pemegang lesen hendaklah menyiarkan standard perkhidmatan dengan jelas mengikut kelas lesen atau jenis perkhidmatan yang di sediakan.

9.2 Pemegang lesen hendaklah memberikan maklumat berkenaan standard perkhidmatan di dalam apa-apa bentuk atau dokumen sebagai bukti dan rujukan pengguna.

9.3 Bagi perkhidmatan kurier dijamin, pemegang lesen hendaklah memberikan pemulangan caj penghantaran kepada pengguna

sekiranya tidak memenuhi standard perkhidmatan yang dijanjikan.

9.4 Bagi perkhidmatan kurier tidak dijamin, pemegang lesen boleh memberikan gantirugi dalam bentuk pemulangan caj penghantaran atau diskaun atau apa-apa yang dirasakan wajar kepada pengguna sekiranya berlaku kelewatan penerimaan barang pos selepas tiga hari bekerja dari standard perkhidmatan yang dijanjikan.

9.5 Pemegang lesen hendaklah menyiarkan atau membuat pengumuman gangguan terhadap perkhidmatan sekiranya berlaku bencana, krisis atau atas kepentingan keselamatan awam menerusi mana-mana medium komunikasi yang bersesuaian.

10. Liabiliti

10.1 Pemegang lesen hendaklah menyiarkan dan menyatakan kepada pengguna maklumat berkaitan nilai had liabiliti pampasan kerosakan atau kehilangan barang pos.

10.2 Sekiranya barang pos adalah termasuk senarai barangan yang tidak akan diberi gantirugi apabila berlaku kerosakan atau kehilangan, pemegang lesen hendaklah memaklumkan kepada pengguna risiko yang ditanggung dan mengecap notis pada bungkusan yang menyatakan bahawa barang pos tersebut adalah atas risiko pengguna.

11. Insurans

- 11.1 Pemegang lesen boleh menawarkan perkhidmatan insurans bagi barangan pos yang melebihi nilai had liabiliti seperti yang dinyatakan di dalam terma dan syarat.
- 11.2 Pengguna boleh menolak insuran yang ditawarkan dan perlu menandatangani persetujuan untuk menanggung sebarang risiko semasa barang pos berada di dalam kemudahan rangkaian pos.
- 11.3 Sekiranya tiada bukti persetujuan pengguna seperti di 11.2, pemegang lesen adalah bertanggungjawab sekiranya berlaku kerosakan atau kehilangan barang pos semasa berada di dalam kemudahan rangkaian pos.

12. Tuntutan Pampasan

- 12.1 Pemegang lesen hendaklah menyiarkan tatacara permohonan tuntutan gantirugi bagi kerosakan, kehilangan atau kelewatan barang pos pengguna.

13. Tatacara Pengendalian Aduan

- 13.1 Proses pengendalian aduan pemegang lesen hendaklah menyiarkan kepada pengguna dengan jelas dan mudah.
- 13.2 Maklumat mengenai proses pengendalian aduan hendaklah mengandungi:

- 13.2.1 Maklumat mengenai cara pemegang lesen boleh dihubungi untuk membuat aduan;
 - 13.2.2 Maklumat mengenai dokumen yang perlu diberikan oleh pengadu apabila membuat aduan; dan
 - 13.2.3 Tempoh masa untuk setiap aduan diberi maklumbalas, diproses dan diselesaikan.
- 13.3 Pemegang lesen hendaklah menyediakan maklumat yang mudah difahami tentang proses aduan mereka dalam seberapa banyak media dan format yang mungkin.
- 13.4 Pemegang lesen juga disyorkan mengambil langkah untuk memastikan bahawa Pengguna boleh mengetahui dengan mudah di mana aduan boleh dibuat di premis atau laman sesawang Pemegang lesen. Rujukan lebih khusus kepada "perkhidmatan pelanggan" atau "aduan" dicadangkan berbanding "pertanyaan umum".
- 13.5 Pemegang lesen hendaklah mempertimbangkan untuk menyediakan talian hubungan percuma atau nombor talian tempatan. Alternatif lain bagi capaian kos rendah termasuk platform aduan, e-mel, faks talian percuma/tempatan, alamat surat-menyurat dan borang laman web Internet.

14. Maklum Balas Aduan

- 14.1 Pemegang lesen hendaklah memberi maklum balas dan menyelesaikan aduan pengguna mengikut terma dan syarat seperti yang dijanjikan.
- 14.2 Sekiranya terdapat aduan yang berkemungkinan tidak dapat diselesaikan dalam tempoh masa yang dijanjikan, pemegang lesen hendaklah memaklumkan kepada pengguna mengenai kerumitan kes dan tambahan masa yang diperlukan.
- 14.3 Sekiranya terdapat aduan yang tidak boleh diselesaikan atau gagal mencapai persetujuan, pemegang lesen boleh memaklumkan pengguna dengan sewajarnya bahawa beliau berhak untuk merujuk aduan kepada Forum Pos, Tribunal Tuntutan Pengguna atau agensi yang berkaitan.

15. Pengumpulan dan Analisis Data Dalaman

- 15.1 Pemegang lesen hendaklah mempunyai sistem pengurusan yang sewajarnya merangkumi rekod dan analisa bagi aduan dan keputusannya.
- 15.2 Data yang dikumpulkan mesti dikategorikan dan dianalisis oleh pemegang lesen dari masa ke semasa untuk membolehkan masalah berulang dikenal pasti.

15.3 Rekod data pengendalian aduan perlu disimpan oleh pemegang lesen untuk tempoh sekurang-kurangnya selama 12 bulan selepas aduan diselesaikan.

16. Perlindungan Data

16.1 Pemegang lesen hendaklah mengawal selia pemprosesan data peribadi dalam transaksi komersial oleh pengguna data dan melindungi kepentingan subjek data seperti termaktub dalam Akta Perlindungan Data Peribadi 2010.

17. Suruhanjaya

17.1 Dari masa ke semasa Suruhanjaya boleh mengemaskini Garis Panduan ini mengikut kesesuaian dan keperluan.

17.2 Sekiranya terdapat keperluan, Suruhanjaya boleh mengaudit proses pengendalian aduan pemegang lesen dan Forum Pos.

18. Lampiran

18.1 Lampiran 1

18.1.1 Jadual 1 - Senarai maklumat yang perlu dikemukakan oleh pengguna perkhidmatan kurier

18.1.2 Jadual 2 – Senarai maklumat yang perlu dikemukakan oleh pemegang lesen kepada pengguna

LAMPIRAN 1

Jadual 1 – Senarai Maklumat yang perlu diberikan oleh pengguna perkhidmatan kurier

No.	PERKARA
1	Maklumat Pengirim
2	Maklumat Penerima
3	Maklumat Barang Pos
4	Nilai Barang Pos
5	Persetujuan untuk mematuhi terma dan syarat syarikat serta menanggung risiko kerana menolak insurans yang ditawarkan oleh pemegang lesen

Jadual 2 – Senarai Maklumat yang perlu dikemukakan oleh pemegang lesen kepada pengguna;

No.	PERKARA
1	Jenis perkhidmatan
2	Berat
3	Liabiliti
4	Insurans bagi barang pos yang melebihi had liabiliti
5	Kadar Caj perkhidmatan
6	Standard Perkhidmatan
7	Nombor Jejak dan Kesan
8	Tatacara Aduan