

## Terma dan Syarat Perkhidmatan (PL1A)

Berikut adalah terma dan syarat perkhidmatan yang menjadi kontrak yang dipersetujui di antara pengirim dan Pos Malaysia apabila pengirim menggunakan perkhidmatan Pos Malaysia, sama ada ruangan Perjanjian Pengirim pada Nota Konsainan Domestik telah ditandatangani atau sebaliknya. Terma dan syarat termaktub di bawah ini adalah terma dan syarat Pos Malaysia Bhd (229990-M) ("Pos Malaysia") bagi perkhidmatan penghantaran barangan dan surat di mana proses penghantaran melalui perkhidmatan kurier Pos Malaysia.

### 1. Pengeposan dokumen penting

Pengeposan salinan asal dokumen-dokumen penting seperti berikut tetapi tidak terhad, iaitu; MyKad, pasport, sijil lahir/ nikah, buku cek, cukai jalan, sijil-sijil akademik atau lain-lain dokumen penting adalah di atas risiko pengirim. Tanggungan Pos Malaysia terhadap sebarang kerugian atau kos langsung atau tidak langsung susulan dari kehilangan atau kerosakan pada dokumen-dokumen tersebut adalah terhad seperti yang disebut dalam Perkara 14 di dalam Terma dan Syarat Perkhidmatan ini.

### 2. Item-item yang dilarang untuk pengeposan dan pengecualian dari liabiliti

Pengeposan sebarang item yang dikategorikan sebagai item merbahaya (*dangerous goods*) dan item larangan oleh Pos Malaysia atau pihak berkuasa atau negara destinasi, adalah dilarang sama sekali. Sila rujuk laman web [www.pos.com.my](http://www.pos.com.my) atau [www.poslaju.com.my](http://www.poslaju.com.my) untuk maklumat senarai item-item merbahaya dan item-item larangan sebagai makluman sebelum pengeposan.

Pos Malaysia berhak untuk mengambil tindakan berikut iaitu (a) membuat pindaan jenis item-item yang dikategorikan sebagai item merbahaya atau item larangan (b) menolak pengeposan sekiranya didapati kandungan atau sebahagian kandungan item tersebut adalah item merbahaya atau item larangan (c) tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan pemulangan caj pengeposan atau tuntutan kos kehilangan, kerosakan atau kerugian langsung atau tidak langsung, walaupun diposkan atau diterima untuk pengeposan secara sengaja atau tidak sengaja (d) tidak akan dipertanggungjawabkan atau dikecualikan dari dipertanggungjawabkan di atas sebarang tindakan undang-undang sekiranya kandungan pengeposan yang diposkan (i) mendatangkan kemudaratan kepada item lain atau pada kakitangan Pos Malaysia (ii) mendatangkan kerugian kepada Pos Malaysia (iii) dikenakan penalti oleh Pihak Berkuasa kerana mengandungi item merbahaya atau item larangan.

Pelanggan akan menanggung kerugian sepenuhnya dan Pos Malaysia dikecualikan dari dipertanggungjawabkan daripada sebarang tuntutan, kerugian/ liabiliti, kerosakan, termasuk kos guaman yang dikenakan kepada pelanggan susulan dari pengeposan yang diterima oleh Pos Malaysia samada secara sengaja atau tidak sengaja.

### 3. Pengecualian item-item yang dilarang pengeposan

Pengeposan item kategori merbahaya atau larangan yang tertentu hanya dibenarkan sekiranya dilampirkan bersama dokumen lengkap yang sah dan berkaitan (contoh: Borang Pengisytiharan Item Merbahaya dan Larangan) serta diisytiharkan secara sah. Pengirim bertanggungjawab memastikan pengeposan dilampirkan bersama dokumen berkaitan dengan lengkap. Pos Malaysia tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan pemulangan caj pengeposan atau tuntutan kos kehilangan, kerosakan atau kerugian tidak langsung, walaupun diposkan atau diterima untuk pengeposan secara sengaja atau tidak sengaja.

### 4. Pengeposan di atas tanggungjawab pengirim

Pengirim bertanggungjawab sepenuhnya ke atas sebarang pengeposan item seperti berikut tetapi tidak terhad, iaitu; item berbentuk cecair, krim atau kosmetik di dalam bekas yang berisiko pecah serta sebarang bentuk makanan yang mudah rosak dan/ atau boleh membawa mudarat kepada item-item lain. Pos Malaysia tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan pemulangan caj pengeposan atau tuntutan kos kerosakan atau kerugian tidak langsung walaupun diposkan atau diterima untuk pengeposan secara sengaja atau tidak sengaja.

Pengirim juga bertanggungjawab sepenuhnya ke atas sebarang pengeposan item kaca, porselin, seramik atau barang perhiasan yang rapuh/ mudah pecah. Pos Malaysia tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan kos kerosakan atau kerugian tidak langsung kecuali item tersebut telah diinsurans menerusi Pos Malaysia namun pembungkusan yang kukuh dan dilabelkan dengan sempurna tetap menjadi keutamaan walaupun item diinsuranskan ataupun sebaliknya.

### 5. Bungkus item pengeposan

Pengirim bertanggungjawab memastikan item yang dikirim telah dilabelkan pada setiap permukaan dan dibungkus atau dibalut dengan sempurna, selamat dan memenuhi ciri-ciri keselamatan untuk melindungi kandungan item semasa kendalian secara biasa sepanjang proses pengeposan. Pos Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerosakan atau kehilangan yang berpunca dari cara pembungkusan yang tidak sempurna. Pos Malaysia juga tidak bertanggungjawab terhadap tuntutan yang gagal dibuktikan secara fizikal dan sah bahawa kerosakan tersebut disebabkan oleh Pos Malaysia.

### 6. Pengisytiharan kandungan pengeposan

Kandungan pengeposan dan nilai sebenar kandungan mesti diisytihar dengan lengkap dan sah. Pos Malaysia tidak akan melayani sebarang tuntutan caj pengeposan atau pampasan sekiranya pengisytiharan semasa pengeposan adalah palsu, tidak lengkap, mengelirukan atau bercanggah dari kandungan dan nilai sebenar kandungan yang telah diisytiharkan semasa pengeposan dibuat.

### 7. Penetapan caj pengeposan

Bagi bungkusan item yang mempunyai ukuran **bersamaan 31cm atau lebih pada salah satu sisi iaitu Panjang atau Lebar atau Tinggi**, maka pengiraan volumetrik akan dilakukan mengikut pengiraan standart yang ditetapkan oleh Pos Malaysia seperti berikut:

$$\text{Panjang (P) x Lebar (L) x Tinggi (T)} \\ 6000$$

Hasil pengiraan berkenaan akan ditukarkan ke dalam kilogram (KG) dan dibandingkan dengan berat sebenar bungkusan item berkenaan, yang mana **berat yang lebih tinggi** akan diambilkira oleh Pos Malaysia untuk penetapan caj pengeposan bungkusan item tersebut.

#### **8. Insuran**

Pengirim yang memilih perlindungan insurans yang ditawarkan secara pilihan oleh Pos Malaysia wajib mengisytiharkan kandungan dan nilai kandungan yang diinsuranskan dengan lengkap dan sahih. Pos Malaysia tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang tuntutan insurans yang bercanggah dari yang telah diisytiharkan semasa pengeposan. Perlindungan insurans adalah terhad kepada kerosakan atau kehilangan pada kandungan atau sebahagian kandungan mengikut nilai yang telah diinsuranskan sahaja atau sebarang nilai yang diputuskan oleh pihak insurans. Perlindungan insurans tidak menanggung sebarang kos langsung atau tidak langsung yang timbul susulan dari kelewatan.

#### **9. Jaminan Serahan**

Pos Malaysia akan memastikan item diserahkan mengikut standard serahan yang ditetapkan. Walaubagaimana pun, jaminan ini tertakluk kepada alamat penerima yang lengkap dan tepat serta mengikut hari bekerja sahaja. Pos Malaysia bertanggungjawab membuat serahan kepada alamat yang ditulis oleh pengirim di atas Nota Konsainan atau alamat ubahala yang dibuat oleh pengirim atau penerima. Serahan berjaya apabila berjaya diserahkan mengikut alamat yang ditulis oleh pengirim atau alamat ubahala yang dibuat oleh pengirim atau penerima. Pengirim atau penerima boleh membuat ubahala selagi mana serahan masih dilaksanakan oleh cawangan Pos Malaysia yang sama. Pos Malaysia tidak bertanggungjawab ke atas sebarang kehilangan, kerosakan atau tiada penerimaan yang berlaku selepas serahan kepada alamat yang ditulis oleh pengirim atau alamat ubahala yang dibuat oleh pengirim atau penerima.

Item yang tidak dapat diserahkan ketika cubaan serahan pertama akan ditinggalkan notis pemberitahuan. Cubaan serahan kali ke dua akan dibuat atas permintaan penerima atau penerima boleh membuat pungutan di mana-mana Cawangan Pos Malaysia atau Pejabat Pos seperti yang dimaklumkan menerusi notis pemberitahuan. Item akan dipulangkan semula kepada pihak pengirim sekiranya tiada tuntutan atau gagal diserahkan dalam tempoh yang ditetapkan oleh Pos Malaysia dari tarikh cubaan serahan pertama. Sebarang kos kerosakan atau kerugian langsung atau tidak langsung yang timbul semasa tempoh simpanan menunggu item dipungut adalah di luar tanggungan Pos Malaysia.

Pos Malaysia berhak meminda laluan proses penghantaran ke destinasi. Justeru Pos Malaysia tidak bertanggungjawab sekiranya berlaku kelewatan yang disebabkan oleh perubahan laluan.

#### **10. Jaminan wang dikembalikan**

Pos Malaysia memberi jaminan caj pengeposan dikembalikan sekiranya item Pos Malaysia lewat diserahkan atau tidak mengikut standard serahan Pos Malaysia. Jaminan ini adalah terhad dan tertakluk kepada syarat-syarat berikut, (a) Item Pos Malaysia pengeposan dari Cawangan Pos Malaysia dan serahan terus oleh Cawangan Pos Malaysia sahaja, (b) Terhad kepada perkhidmatan Serahan Hari Esok sahaja, (c) Maklumat penerima yang lengkap dan tepat pada Borang PL1A, (d) Standard serahan mengikut hari bekerja sahaja, (e) Terhad kepada cubaan serahan kali pertama sahaja, (f) Pos Malaysia tidak bertanggungjawab ke atas sebarang kerosakan atau kos tidak langsung yang timbul yang disebabkan oleh kelewatan, (g) Pos Malaysia tidak bertanggungjawab ke atas kelewatan yang disebabkan oleh keadaan luar kawalan seperti yang dijelaskan dalam Perkara 11, (h) Pos Malaysia berhak meminda laluan proses penghantaran ke destinasi. Justeru, Pos Malaysia tidak bertanggungjawab sekiranya berlaku kelewatan yang disebabkan oleh perubahan laluan.

Hanya surcaj perkhidmatan akan dikembalikan untuk sebarang kelewatan tidak menepati standard serahan bagi perkhidmatan Putrajaya Ekspres, Same Day Delivery dan Time Certain Service (Domestik).

#### **11. Keadaan luar kawal**

Pos Malaysia tidak akan menanggung kerugian bagi kehilangan, kerosakan, kegagalan atau kelewatan serahan disebabkan oleh perkara-perkara berikut tetapi tidak terhad, iaitu; (a) Bencana alam seperti gempa bumi, taufan, banjir dan seumpamanya, (b) Keadaan luar kawalan seperti peperangan, embargo, rusuhan, pertukaran atau pinda jadual penerbangan, kemalangan kapal terbang atau kerosakan teknikal kapal terbang, (c) Kebakaran atau rompakan luar kawalan yang berlaku di premis Pos Malaysia atau Pos Malaysia, meskipun kawalan keselamatan telah diambil sewajarnya, (d) Item yang ditahan atau dirampas oleh pihak Kastam atau mana-mana pihak berkuasa lain, Pengirim atau penerima bertanggungjawab ke atas sebarang cukai, duti atau penalti yang dikenakan oleh pihak Kastam atau mana-mana pihak berkuasa lain (e) Penipuan atas talian melibatkan perkhidmatan Pos Malaysia (online scam). Pos Malaysia tidak bertindak sebagai wakil pengirim atau penerima dalam sebarang urusan dengan pihak Kastam atau mana-mana pihak berkuasa yang menahan atau merampas item yang dikirim.

#### **12. Pengecualian tanggungan Pos Malaysia**

Pos Malaysia tidak bertanggungjawab menanggung perkara-perkara berikut tetapi tidak terhad, iaitu; (a) Kerugian tidak langsung (*indirect loss*), (b) Kerosakan tidak langsung (*consequential damages*), (c) Lain-lain kos tidak langsung (*other indirect cost*), (d) Kehilangan peluang kontrak, keuntungan, pendapatan atau kos kerugian yang ditanggung oleh pengirim susulan dari kelewatan, kerosakan atau kehilangan kandungan atau sebahagian kandungan, sama ada Pos Malaysia mengetahui atau tidak mengetahui kandungan item semasa pengeposan atau disebabkan oleh kecuaihan Pos Malaysia.

#### **13. Aduan kerosakan, kehilangan sebahagian dari isi kandungan dan terima isi kandungan yang berlainan**

Sebarang kerosakan pada item, kehilangan sebahagian dari isi kandungan dan menerima isi kandungan yang berlainan mesti dilaporkan kepada pihak Pos Malaysia dalam tempoh 48 jam hari bekerja selepas item diterima. Pos Malaysia tidak akan melayani sebarang tuntutan yang dikemukakan oleh mana-mana pihak sekiranya aduan atau tuntutan dibuat selepas tempoh 48 jam hari bekerja kerana item diterima tanpa bantahan. Item yang didakwa rosak di bawah kawalan Pos Malaysia, hilang sebahagian isi kandungan dan terima isi kandungan yang berlainan mesti dibuktikan secara fizikal semasa aduan dibuat supaya pemeriksaan dan pengesahan dapat dilakukan oleh pihak Pos Malaysia dengan segera. Pos Malaysia berhak menolak sebarang tuntutan sekiranya pihak pengadu gagal mengemukakan bukti kerosakan berlaku di bawah kawalan Pos Malaysia.

Pos Malaysia akan menanggung kos penghantaran semula item tersebut di bawah kawalan Pos Malaysia kepada pengirim (jika perlu). Sebaliknya, sekiranya gagal dibuktikan rosak di bawah kawalan Pos Malaysia, caj pengeposan akan dikenakan untuk penghantaran semula kepada pengirim.

#### 14. Tuntutan gantirugi

Sebarang tuntutan gantirugi akibat kehilangan atau kerosakan hanya boleh dituntut oleh pengirim atau wakil yang dipersetujui secara bertulis oleh pengirim. Tuntutan gantirugi mesti, (a) Dituntut dalam tempoh 30 hari dari tarikh pengeposan. Pos Malaysia tidak akan melayani tuntutan yang dikemukakan selepas tempoh 30 hari dari tarikh pengeposan, (b) Dikemukakan secara bertulis atau menggunakan Borang Maklumbalas Pelanggan yang disediakan, (c) disertakan bersama salinan Nota Konsainan Domestik, (d) disertakan bersama Inbois harga isi kandungan, (e) disertakan bersama Inbois Bercukai (resit yang dikeluarkan oleh cawangan Pos Malaysia) (f) disertakan bersama salinan pengenalan diri yang sah atau salinan Sijil Pendaftaran Perniagaan (SSM) jika penuntut merupakan Syarikat, (g) Diserah kepada Cawangan Pos Malaysia berhampiran atau emel kepada Pusat Panggilan Pos Malaysia Berhad di [care@pos.com.my](mailto:care@pos.com.my).

#### 15. Bayaran tuntutan maksima

Tanggungan Pos Malaysia terhadap tuntutan kos kerugian langsung bagi item rosak atau hilang, kerosakan atau kehilangan yang disebabkan serahan tidak mengikut alamat yang ditulis oleh pengirim dan kerosakan atau kehilangan yang berlaku sebelum item diserahkan mengikut alamat yang ditulis oleh pengirim, adalah terhad mengikut jumlah berikut, (a) Jumlah sebenar kehilangan atau kerosakan yang dialami, berasaskan kandungan dan nilai sebenar kandungan yang telah diisytiharkan pada Borang PL1A semasa pengeposan **atau** maksima RM100 bagi dokumen atau bungkusan yang beratnya kurang daripada 2kg, tertakluk **yang mana lebih rendah**, (b) Jumlah sebenar kehilangan atau kerosakan yang dialami, berasaskan kandungan dan nilai sebenar kandungan yang telah diisytiharkan pada Borang PL1A semasa pengeposan **atau** maksima RM300 bagi dokumen atau bungkusan yang beratnya bersamaan dan melebihi 2kg, tertakluk **yang mana lebih rendah**, (c) Jumlah sebenar kehilangan atau kerosakan yang dialami, berasaskan kandungan dan nilai sebenar kandungan yang telah diisytiharkan pada Borang PL1A semasa pengeposan **atau** maksima RM300, tertakluk **yang mana lebih rendah** bagi item yang telah dikenakan caj insurans secara automatik (menerusi *Pos Coverage*) (c) Terhad kepada satu tuntutan untuk satu item pengeposan sahaja, tertakluk yang mana lebih tinggi tetapi tidak melebihi had maksima tanggungan Pos Malaysia.

Sekiranya nilai pengeposan melebihi had tanggungan Pos Malaysia, pengirim bertanggungjawab untuk menginsuranskan item pengeposan sama ada melalui insurans yang ditawarkan oleh Pos Malaysia atau mana-mana insurans pilihan pengirim. Sekiranya pengirim gagal mendapatkan perlindungan tambahan menerusi insurans, tanggungan Pos Malaysia adalah tertakluk dan terhad seperti yang dijelaskan di atas.

16. Sekiranya salah satu dari perkara di atas tidak sah digunapakai, ia tidak menghalang perkara-perkara lain yang terkandung di dalam Terma dan Syarat ini untuk sah digunapakai. Semua peraturan adalah tertakluk kepada perkara-perkara yang terkandung di dalam Terma dan Syarat yang dinyatakan di atas, sungguh pun demikian Pos Malaysia berhak menggunakan peraturan-peraturan lain dan Terma dan Syarat Am (*General Terms and Conditions*) yang dikuatkuasakan oleh Pos Malaysia meskipun ia tidak dinyatakan di dalam Terma dan Syarat ini. Sila layari laman web [www.poslaju.com.my](http://www.poslaju.com.my) untuk perincian dan tambahan (jika ada) bagi syarat-syarat di atas.

17. Status pengeposan boleh disemak menerusi laman web [www.pos.com.my](http://www.pos.com.my) atau PosLine 1 300 300 300. Sebarang pertanyaan atau aduan berkenaan item Pos Malaysia mestilah dikemukakan dalam tempoh 30 hari dari tarikh pengeposan.