

دليل الإبلاغ عن المطالبات أو النزاعات أو النزاعات المحتملة وطرق معالجتها

Manual on Reporting Claims, Disputes, or Potential Disputes and the Procedures for Their Resolution

August 2025 – Version 1.0

• **Table of Contents**

• **الفهرس**

1- Definitions.....	3	التعريفات.....	-1
2- Purpose.....	4	الغرض.....	-2
3- Scope.....	4	النطاق.....	-3
4- Reporting Procedures.....	4	إجراءات الإبلاغ.....	-4
5- Initial Review.....	4	المعالجة الأولية.....	-5
6- Escalation to the Committee.....	5	التصعيد إلى اللجنة.....	-6
7- The Committee.....	5	اللجنة.....	-7
8- The Role of the Authority.....	6	دور الهيئة.....	-8
9- Confidentiality and Data Protection.....	6	السرية وحماية البيانات.....	-9
10- Review and Update.....	7	المراجعة والتحديث.....	-10

1. Definitions

Manual: The Claims, Disputes, or Potential Disputes Reporting Manual and its resolution procedures

Company: The Special Integrated Logistics Zone Company

Disputes, Claims, or Potential Disputes: Any claims, allegations, complaints, issues, disputes, or regulatory demands, whether existing or potential, raised by an Entity within the Integrated Logistics Special Zone.

Competent Department: The Legal Department within the Company.

Authority: means the General Authority of Civil Aviation (GACA);

Committee: The committee responsible for reviewing escalated complaints after initial resolution attempts.

Zone: The Special Integrated Logistics Zone in Riyadh.

Entity: Any company or branch of a Company operating within the Zone and engaged in the activities stipulated in Article (6) of the Zone's Regulation.

1. التعريفات

الدليل: دليل الإبلاغ عن المطالبات أو النزاعات أو النزاعات المحتملة وطرق معالجتها.

الشركة: شركة المنطقة الخاصة اللوجستية المتكاملة.

النزاعات أو المطالبات أو النزاعات المحتملة: أي مطالبات، أو ادعاءات، أو شكاوى، أو قضايا، أو نزاعات، أو مطالب نظامية، قائمة أو محتملة، تقدمها المنشأة القائمة في المنطقة الخاصة اللوجستية المتكاملة.

الإدارة المختصة: الإدارة القانونية في الشركة.

الهيئة: تعني الهيئة العامة للطيران المدني.

اللجنة: اللجنة المعنية بالنظر في الشكاوى المصعدة بعد المعالجة الأولية للشكاوى.

المنطقة: المنطقة الخاصة اللوجستية المتكاملة في الرياض.

المنشأة: أي شركة أو فرع شركة يمارس -داخل المنطقة- الأنشطة المشار إليها في المادة (السادسة) من تنظيم المنطقة.

2. Purpose:

This Manual aims to define the mechanism for reporting any claims, disputes, or existing potential legal liabilities that may affect the entities within the Zone. Its purpose is to ensure proper and effective

handling of such matters to protect the interests of the Company and the established entities and minimize potential legal risks.

3. Scope:

This Manual applies to disputes between the Company and the Entities within the Zone.

4. Reporting Procedures:

- a. The Entity shall notify the Company of the dispute by submitting the standardized form via the designated email address.
- b. An official notice of receipt shall be sent to the Entity within two (2) business days from the date of receipt, using the contact details provided in the complaint

5. Initial Review:

- a. The competent department shall review the complaint and decide within five (5) business days of the date of receipt.

2. الغرض:

يهدف الدليل إلى تحديد آلية الإبلاغ عن أي مطالبات، أو نزاعات، أو مسؤوليات قانونية قائمة، أو محتملة قد يكون لها تأثير على المنشآت في المنطقة، وذلك لضمان التعامل معها

بطريقة مناسبة وفعالة وذلك بعرض حماية مصالح الشركة والمنشآت القائمة، والحد من المخاطر القانونية المحتملة.

3. النطاق:

يطبق هذا الدليل على النزاعات بين الشركة والمنشآت في المنطقة.

4. إجراءات الإبلاغ:

- أ- تقوم المنشأة بإبلاغ الشركة عن النزاع من خلال إرفاق النموذج الموحد عن طريق البريد الإلكتروني المخصص.
- ب- يتم إرسال إشعار رسمي باستلام الشكوى إلى المنشأة، وذلك عبر بيانات الاتصال المرفقة في الشكوى وذلك خلال يومي عمل من تاريخ الاستلام.

5. المعالجة الأولية:

- أ. تقوم الإدارة المختصة بدراسة الشكوى واتخاذ قرارها خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلامها للشكوى.

- b. The complainant shall be notified of the decision and any actions taken. ب. يتم إشعار مقدم الشكوى بالقرار والإجراءات التي تم اتخاذها.

6. Escalation to the Committee: 6. التصعيد إلى اللجنة:

1. The Entity has the right to escalate the complaint to the Committee in the following cases: 1. يحق للمنشأة تصعيد الشكوى إلى اللجنة في الحالات الآتية:
- a. If no response is received from the Company within the specified timeframe. أ. في حال عدم رد الشركة خلال المدة المحددة
- b. If the complainant is dissatisfied with the decision. ب. في حال عدم رضا مقدم الشكوى عن القرار
2. The Committee shall review the complaint again, issue its decision, and notify both the complainant and the Company within no more than one (1) month from the date of escalation 2. تقوم اللجنة بدراسة الشكوى مجدداً واتخاذ قرارها وإبلاغ مقدم الشكوى والشركة خلال فترة لا تتجاوز شهر واحد من تاريخ التصعيد

7. The Committee: 7. اللجنة:

A specialized committee shall be formed to review complaints escalated after the initial resolution process. The committee shall be chaired by the Authority and comprise the following members: تُنشأ لجنة مختصة للنظر في الشكاوى التي يتم تصعيدها بعد المعالجة الأولية، وتُشكل اللجنة برئاسة الهيئة وعضوية كل من الآتي:

1. A representative from the Company. 1. ممثل عن الشركة.
2. A representative of the Entity. 2. ممثل عن المنشأة.
3. Any other member deemed suitable by the Authority 3. من تراه الهيئة مناسباً لعضوية اللجنة.

8. The Role of the Authority:

8. دور الهيئة:

1. Receiving escalated complaints and ensuring compliance with regulatory requirements. 1. استلام الشكاوى المصعدة والتأكد من استيفائها للمتطلبات النظامية.
2. Calling the Committee to convene and set the agenda. 2. دعوة أعضاء اللجنة للاجتماع وتحديد جدول الأعمال.
3. Presiding over the Committee's deliberations and ensuring that the proceedings are conducted in a fair and transparent manner. 3. قيادة مناقشات اللجنة وضمان سير الاجراءات بشكل عادل وشفاف.
4. Issuing recommendations or final decisions based on the Committee's deliberations or referring the matter to higher authorities where necessary. 4. إصدار التوصيات أو القرارات النهائية بناءً على مداوات اللجنة أو رفعها للجهات العليا إذا لزم الأمر.
5. Overseeing the implementation of recommendations or decisions and ensuring proper complaint closure. 5. متابعة تنفيذ التوصيات أو القرارات والتأكد من إغلاق الشكاوى بشكل مناسب.

9. Confidentiality and Data Protection:

9. السرية وحماية البيانات:

All information and documents related to the case shall be treated with strict confidentiality. Any individual granted access to such information is prohibited from disclosing it or any related details to third parties. The Company and all individuals involved in complaint handling are obliged to maintain strict confidentiality and only disclose such information when necessary and in compliance with applicable regulations.

يجب التعامل مع جميع المعلومات والمستندات المتعلقة بالحالة بسرية تامة، ويلتزم من يطلع على الحالة بعدم الإفصاح عنها أو عن أي تفاصيل مرتبطة بها لأي طرف ثالث وتلتزم الشركة وجميع من يطلع على الشكاوى لأداء عمله بالحفاظ على سرية جميع البيانات والمعلومات المتعلقة بالشكاوى، وعدم الإفصاح عنها إلا في حدود الضرورة وبما يتوافق مع الأنظمة ذات العلاقة

10. Review and Update:**10. المراجعة والتحديث:**

This Manual shall be subject to periodic review and updated as necessary, at the discretion of the Authority.

يخضع الدليل للمراجعة الدورية والتحديث عند الحاجة، وذلك وفقاً لتقدير الهيئة.