Terma dan Syarat Perkhidmatan (PL1A)

Berikut adalah terma dan syarat perkhidmatan yang menjadi kontrak yang dipersetujui di antara pengirim dan PosLaju apabila pengirim menggunakan perkhidmatan PosLaju, sama ada ruangan Perjanjian Pengirim pada Borang PL1A telah ditandatangani atau sebaliknya.

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-sjil akademik atau lain-lain dokumen penting adalah di atas risiko pengirim. Tanggungan PosLaju 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**
   Pengeposan sebarang item yang dikategorikan sebagai item merbahaya (*dangerous goods*) dan item larangan oleh PosLaju atau pihak berkuasa atau negara destinasi, adalah dilarang sama sekali. Sila rujuk laman web www.poslaju.com.my untuk maklumat senarai item-item merbahaya dan item larangan sebagai makluman sebelum pengeposan.

   PosLaju berhak untuk membuat pindaan jenis item dan item yang dikategorikan sebagai Item merbahaya atau Item larangan. PosLaju juga berhak menolak pengeposan sekiranya didapati kandungan atau sebahagian kandungan Item tersebut adalah Item merbahaya atau Item larangan. PosLaju 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.

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 sahih. Pengirim bertanggungjawab memastikan pengeposan dilampirkan bersama dokumen berkaitan dengan lengkap. PosLaju 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 Sampul/ Kotak Prabayar di atas tanggungjawab pengirim**
   Pengirim bertanggungjawab sepenuhnya ke atas sebarang pengeposan Sampul/ Kotak Prabayar mengandungi isi kandungan 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. PosLaju 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 Sampul/ Kotak Prabayar mengandungi kaca, porselin, seramik atau barang perhiasan yang rapuh/ mudah pecah. PosLaju tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan kos kerosakan atau kerugian tidak langsung kecuali Sampul/ Kotak Prabayar tersebut telah diinsurans menerusi PosLaju serta isi kandungan telah dibungkus menggunakan perlindungan tambahan yang mampu melindungi isi kandungan dengan selamat dan dilabel dengan sempurna.

5. **Bungkusan 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. PosLaju tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerosakan atau kehilangan yang berpunca dari cara pembungkusan yang tidak sempurna. PosLaju juga tidak bertanggungjawab terhadap tuntutan yang gagal dibuktikan secara fizikal dan sahih bahawa kerosakan tersebut disebabkan oleh PosLaju.

6. **Pengisytiharan kandungan pengeposan**
   Kandungan pengeposan dan nilai sebenar kandungan mesti diisytihar dengan lengkap dan sahih. PosLaju 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. **Insuran**
   Pengirim yang memilih perlindungan insurans yang ditawarkan secara pilihan oleh PosLaju wajib mengisytiharkan kandungan dan nilai kandungan yang diinsuranskan dengan lengkap dan sahih. PosLaju 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 diinsuran sahaja atau sebarang Nilai yang diputuskan oleh pihak insurans. Perlindungan insurans tidak menanggung sebarang kos langsung atau tidak langsung yang timbul susulan dari kelewatan.

8. **Jaminan Serahan**
   PosLaju akan memastikan Item diserah mengikut standard serahan yang ditetapkan. Walaubagaimana pun, jaminan ini tertakluk kepada alamat penerima yang lengkap dan tepat serta mengikut hari bekerja sahaja. PosLaju bertanggungjawab membuat serahan kepada alamat yang ditulis oleh pengirim di atas nota konsain. Serahan berjaya apabila berjaya diserah mengikut alamat yang ditulis oleh pengirim. PosLaju tidak bertanggungjawab ke atas sebarang kehilangan, kerosakan atau tiada penerimaan yang berlaku selepas serahan kepada alamat yang ditulis oleh pengirim.

Item yang tidak dapat diserah 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 PosLaju atau Pejabat Pos seperti yang dimaklumkan menerusi notis pemberitahuan. Item akan dipulangkan semula kepada pihak pengirim sekiranya tiada tuntutan atau gagal diserah dalam tempoh 14 hari 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 PosLaju.

9. **Jaminan wang dikembalikan**
PosLaju memberi jaminan caj pengeposan dikembalikan sekiranya Item PosLaju lewat diserah atau tidak mengikut standard serahan PosLaju. Jaminan ini adalah terhad dan tertakluk kepada syarat-syarat berikut, (a) Item PosLaju pengeposan dari Cawangan PosLaju dan serahan terus oleh Cawangan PosLaju 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) PosLaju tidak bertanggungjawab ke atas sebarang kerosakan atau kos tidak langsung yang timbul yang disebabkan oleh kelewatan, (g) PosLaju tidak bertanggungjawab kelewatan yang disebabkan oleh keadaan luar kawalan seperti yang dijelaskan dalam Perkara 10, (h) PosLaju berhak meminda laluan proses penghantaran ke destinasi. Justeru PosLaju tidak bertanggungjawab sekiranya berlaku kelewatan yang disebabkan oleh perubahan laluan.

10. **Keadaan luar kawal**
PosLaju 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, kemalangan kapal terbang atau kerosakan teknikal kapal terbang, (c) Kebakaran atau rompakan luar kawalan yang berlaku di premis PosLaju 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 bertanggungjawab ke atas sebarang cukai, duti atau penalti yang dikenakan oleh pihak Kastam atau mana-mana pihak berkuasa lain. PosLaju tidak bertindak sebagai wakil pengirim dalam sebarang urusan dengan pihak Kastam atau mana-mana pihak berkuasa yang menahan atau merampas item yang dikirim.

11. **Pengecualian tanggungan PosLaju**
PosLaju 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 PosLaju mengetahui atau tidak mengetahui kandungan item semasa pengeposan atau disebabkan oleh kecuaian PosLaju (e) **Sebarang kerosakan, kehilangan kandungan atau sebahagian kandungan yang disebabkan oleh berat Sampul/ Kotak Prabayar melebihi dari had berat mengikut sampul/ kotak yang ditetapkan.**

12. **Aduan kerosakan dan Kehilangan Sebahagian Isi Kandungan**
Sebarang kerosakan dan kehilangan isi kandungan mesti dilaporkan kepada pihak PosLaju dalam tempoh 48 jam selepas Sampul/ Kotak Prabayar diterima. PosLaju tidak akan melayani sebarang tuntutan yang dikemukakan oleh mana-mana pihak sekiranya aduan atau tuntutan dibuat selepas tempoh 48 jam Sampul/ Kotak Prabayar diterima tanpa bantahan. Sampul/ Kotak Prabayar yang didakwa rosak atau hilang sebahagian isi kandungan di bawah kawalan PosLaju mesti dibuktikan secara fizikal semasa aduan dibuat supaya pemeriksaan dan pengesahan dapat dilakukan oleh pihak PosLaju. PosLaju berhak menolak sebarang tuntutan sekiranya pihak pengadu gagal mengemukakan bukti kerosakan atau kehilangan isi kandungan berlaku di bawah kawalan PosLaju.

PosLaju akan menanggung kos penghantaran semula Sampul/ Kotak Prabayar yang rosak di bawah kawalan PosLaju kepada pengirim (jika perlu). Sebaliknya, sekiranya gagal dibuktikan rosak di bawah kawalan PosLaju, caj pengeposan akan dikenakan untuk penghantaran semula kepada pengirim.

13. **Tuntutan gantirugi**
Sebarang tuntutan gantirugi akibat kehilangan atau kerosakan Sampul/ Kotak Prabayar 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. PosLaju 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) Resit Pengeposan Domestik (Borang PL1A) (d) Inbois (e) Salinan pengenalan diri yang sah (f) Diserah kepada Cawangan PosLaju berhampiran.

14. **Bayaran tuntutan maksima**
Tanggungan PosLaju terhadap tuntutan kos kerugian langsung bagi Sampul/Kotak Prabayar rosak atau hilang, kerosakan atau kehilangan yang disebabkan serahan tidak mengikut alamat yang ditulis oleh pengirim dan kerosakan atau kehilangan yang berlaku sebelum Sampul/ Kotak Prabayar diserah 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 Sampul Prabayar bersaiz S dan L serta Kotak Prabayar bersaiz S, 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 Kotak Prabayar bersaiz M dan L, tertakluk **yang mana lebih rendah**, (c) Terhad kepada satu tuntutan untuk satu Sampul/ Kotak Prabayar sahaja, tertakluk yang mana lebih tinggi tetapi tidak melebihi had maksima tanggungan PosLaju.

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

15. 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 PosLaju berhak menggunapakai peraturan-peraturan lain yang dikuatkuasakan oleh Pos Malaysia meskipun ia tidak dinyatakan di dalam Terma dan Syarat ini. Sila layari laman web www.poslaju.com.my untuk perincian dan tambahan (jika ada) bagi syarat-syarat di atas.

16. Status pengeposan boleh disemak menerusi laman web www.poslaju.com.my atau PosLine 1 300 300 300. Sebarang pertanyaan atau aduan berkenaan Sampul/Kotak Prabayar mestilah dikemukakan dalam tempoh 30 hari dari tarikh pengeposan.