The President of the Communications Regulatory Authority
Decision No. (38) of 2025

Issuing a License to SMSA EXPRESS for the provision of Domestic and International Postal Services

The President of The Communications Regulatory Authority,

Pursuant to the provisions of Law No. (15) of 2023 promulgating the Law Regulating Postal Services, and

The Emiri Decision No. (42) of 2014 Establishing the Communications Regulatory Authority (CRA),

Has decided as follows:

Article (1)

To issue a Postal Services License ("License") for Domestic and International to SMSA EXPRESS, attached to this Decision, pursuant to Law No. 15 of 2023, subject to the terms and conditions outlined in the License with reference no. CRARAC/2025/04/29-SM.

Article (2)

The License is granted pursuant to the provisions stipulated in chapter three (3) of the Postal Law and is effective from 29 April 2025, which is the effective date of the license, subject to renewal or termination in accordance with the provisions of the Postal Law and all the regulations issued under the Postal Law.

قرار رئيس هيئة تنظيم الاتصالات
رقم (38) لسنة 2025

بإصدار ترخيص الخدمة البريدية لشركة سمسا للنقل للخدمات المحلية والدولية

رئيس هيئة تنظيم الاتصالات،

بعد الاطلاع على القانون رقم (15) لسنة 2023 بإصدار قانون تنظيم الخدمات البريدية،

وعلى القرار الأميري رقم (42) لسنة 2014 بشأن إنشاء هيئة تنظيم الاتصالات (الهيئة)،

قرر ما يلي:

المادة (1)

إصدار ترخيص الخدمة البريدية ("الترخيص") لشركة سمسا للنقل للخدمات المحلية والدولية، عملاً بالقانون رقم 15 لسنة 2023، ووفقاً للشروط والأحكام الواردة في هذا الترخيص، بالرقم المرجعي CRARAC/2025/04/29-SM والمرفق بهذا القرار.

المادة (2)

يمنح الترخيص وفقاً للأحكام المنصوص عليها في الفصل الثالث من القانون البريدي، ويدخل حيز التنفيذ اعتباراً من تاريخ 29 أبريل لسنة 2025 وهو تاريخ سريان الترخيص، مع مراعاة التجديد أو الإنهاء وفقاً لأحكام القانون البريدي واللوائح التنظيمية الصادرة في شأنه.

Article (3)

All competent authorities, each within the competency thereof, shall implement this Decision. It shall be effective from the date of its issuance.

المادة (3)

على جميع الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ هذا القرار ويعمل به من تاريخ صدوره.

Engineer Ahmad Abdulla Al-Muslemani
President of the Communications Regulatory Authority

المهندس/ أحمد عبدالله المسلماني
رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

Issued on: April 29, 2025

صدر بتاريخ: 29 أبريل 2025

State of Qatar

Communications Regulatory Authority
State of Qatar

هيئة تنظيم الاتصالات
دولة قطر

Postal Service License for Domestic and International Services

ترخيص الخدمة البريدية للخدمات المحلية والدولية

CRARAC/2025/04/29-SM
Effective date: April 29, 2025

State of Qatar
Communications Regulatory Authority

Communications Regulatory Authority
State of Qatar

هيئة تنظيم الاتصالات
دولة قطر

CONTENTS

1. DEFINITIONS 4
2. GRANT OF LICENSE 5
3. COMPLIANCE OBLIGATIONS OF THE SERVICE PROVIDER 5
4. AUTHORIZED SERVICES 6
5. POSTAGE STAMPS 7
6. EFFECTIVE DATE 7
7. LICENSE TERM 7
8. PAYMENT OF FEES 7
9. ASSIGNMENT 7
10. TRANSFER OF CONTROL 8
11. PROHIBITION ON ANTICOMPETITIVE PRACTICES 9
12. BREACH OF LICENSE 10
13. PENALTIES AND SANCTIONS 10
14. REFERENCE FOR CRIMINAL PROCEEDINGS 11
15. SECURITY REQUIREMENTS 11
16. ENFORCEMENT POWERS OF THE CRA 12
17. SEVERABILITY 12
18. GOVERNING LAW 13
19. NOTICE 13
20. CONTRACTS WITH THIRD PARTIES 13
21. RENEWAL AND AMENDMENT OF LICENSE 14
22. FINANCIAL REPORTING 14
23. REGISTER FOR POSTAL SERVICES 15
24. DISPUTE RESOLUTION 15
25. CONSUMER PROTECTION 15
26. POSTAL TARIFFS 15
27. PROVISION OF INFORMATION REQUESTED BY THE CRA 15
28. NOTIFICATIONS OF MODIFICATIONS TO POSTAL SERVICES 16
29. ACCESS TO PREMISES BY THE CRA 16
30. ASSISTANCE WITH REPRESENTATION BEFORE INTERNATIONAL AND GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS 16
31. MAIL INTEGRITY 17
32. PROHIBITED POSTAL ITEMS 17
33. CONFIDENTIALITY OF POSTAL ITEMS 17

المحتويات

.1 التعاريف 4
.2 منح الترخيص 5
3. موجبات الامتثال لمقدم الخدمة 5
.4 الخدمات المصرح بها 6
.5 الطوابع البريدية 7
.6 تاريخ السريان 7
.7 مدة الترخيص 7
8. دفع الرسوم 7
9. الإحالة 7
10. نقل السيطرة 8
.11 حظر الممارسات المنافية للمنافسة 9
.12 الإخلال بالترخيص 10
13. العقوبات والجزاءات 10
.14 المرجع في الإجراءات الجنائية 11
.15 المتطلبات الأمنية 11
.16 الصلاحيات التنفيذية للهيئة 12
.17 استقلالية النصوص 12
.18 القانون المطبق 13
.19 الاشعارات 13
.20 العقود مع الأطراف الثالثة 13
.21 تجديد وتعديل الترخيص 14
.22 التقارير المالية 14
.23 سجل الخدمات البريدية 15
.24 حل النزاعات 15
.25 حماية المستهلك 15
.26 التعرفات البريدية 15
.27 تقديم المعلومات التي تطلبها الهيئة 15
.28 إخطارات التعديلات على الخدمات البريدية 16
.29 دخول الهيئة إلى المباني 16
.30 المساعدة في التمثيل أمام المنظمات الدولية والحكومية 16
.31 سلامة البريد 17
.32 المواد البريدية المحظورة 17
.33 سرية المواد البريدية 17

34. UNDELIVERABLE POSTAL ITEMS 18
35. LIABILITY OF SERVICE PROVIDERS FOR LOSSES AND DAMAGES 20
36. ACCESS TO PROPERTY 21
37. PROCEDURES FOR A SERVICE PROVIDER THAT CHOOSES TO STOP OFFERING SERVICES 22
38. ANNEXES 23

.34 المواد البريدية المتعذرة التسليم.....18
.35 مسؤولية مقدمي الخدمة عن الخسائر والأضرار.....20
.36 الوصول إلى الممتلكات 21
.37 إجراءات مقدم الخدمة الذي يختار التوقف عن تقديم الخدمات 22
.38 الملاحق 23

Communications Regulatory Authority
State of Qatar

هيئة تنظيم الاتصالات
دولة قطر

LICENSE OF SMSA EXPRESS TO PROVIDE DOMESTIC AND INTERNATIONAL COURIER SERVICES

The Communications Regulatory Authority (the "**CRA**") hereby grants to:

SMSA EXPRESS

Commercial Registration No: 91480
Registered Address:
Building 36, Zone 91, Street 2043, Logistics Village, Aba Sleel, Qatar

(the "**Service Provider**") this Postal Services License ("License") to provide Postal Services pursuant to Chapter 3 of Law No. 15 of 2023 on the Regulation of Postal Services (as may be amended from time to time and in force) (the "**Postal Law**") and subject to the terms and conditions set forth in this License.

1. Definitions

1.1. The words and expressions used in this License have the meanings set forth in the Postal Law (as defined below) unless otherwise defined herein.

1.2. "Postal Items" include letters, postcards, publications, postal parcels and anything else that can be transferred by post.

1.3. "Postal Services" constitutes collecting, transporting, receiving, clearing, sorting, distributing and delivering Postal Items inside or outside the State's borders in various appropriate ways and means; issuing, printing and marketing stamps, among others; installing and removing postal boxes and letter boxes and any other Postal Services specified by the authority.

1.4. "Force Majeure Event" is any event beyond the reasonable control of the Service Provider (including acts of God, acts of a public enemy, fires, floods, earthquakes, hurricanes, tornadoes, typhoons, droughts, wars, epidemics, riots, theft, quarantine

ترخيص
لـ سمسا للنقل
لتقديم
خدمات البريد السريع المحلية والدولية

تمنح هيئة تنظيم الاتصالات ("**الهيئة**") بموجبه إلى:

سمسا للنقل

سجل تجاري رقم: 91480
العنوان المسجل: ص.ب. 16681
الدوحة، دولة قطر

("**مقدم الخدمة**") ترخيص الخدمات البريدية هذا ("**الترخيص**") لتقديم الخدمات البريدية عملاً بالفصل 3 من القانون رقم 15 لسنة 2023 بشأن تنظيم الخدمات البريدية (الساري مفعوله وكما قد يتم تعديله من وقت لآخر) ("**قانون البريد**") ووفقاً للأحكام والشروط المنصوص عليها في هذا الترخيص.

1. التعاريف

1.1. يكون للكلمات والعبارات المستخدمة في هذا الترخيص المعاني المنصوص عليها في قانون البريد (كما هو محدد أدناه) ما لم يتم تحديد خلاف ذلك في هذا الترخيص.

1.2. "المواد البريدية" تشمل الرسائل والبطاقات البريدية والمطبوعات والطرود البريدية، وأي شيء آخر يمكن نقله عن طريق البريد.

1.3. "الخدمات البريدية" هي جمع ونقل وتسلم وتخليص وفرز وتوزيع وتسليم المواد البريدية داخل حدود الدولة أو خارجها بمختلف الطرق والوسائل المناسبة، وإصدار وطباعة وتسويق الطوابع، وتركيب ونزع صناديق البريد وصناديق الرسائل، وأي خدمات بريدية أخرى تقررها الهيئة.

1.4. "حدث القوة القاهرة" هو أي حدث خارج عن السيطرة المعقولة لمقدم الخدمة (بما في ذلك القضاء والقدر، وأعمال عدو عام والحرائق والفيضانات والزلازل والأعاصير والزوابع والأعاصير المدارية والجفاف والحروب والأوبئة

restrictions and freight embargoes, or acts of a regulatory agency or other governmental body) and which could not reasonably have been foreseen or mitigated by it.

وأعمال الشغب والسرقة وقيود الحجر الصحي وحصار الشحن، أو أعمال سلطة تنظيمية أو جهات حكومية أخرى) والتي لم يكن من الممكن توقعها أو التخفيف من حدتها من قبله بشكل معقول.

2. Grant of License

2.1. This License is a unilateral administrative decision granted to the Service Provider by the CRA pursuant to Chapter 3 of the Postal Law.

2. منح الترخيص

2.1. هذا الترخيص هو قرار إداري أحادي الجانب يُمنح لمقدم الخدمة من قبل الهيئة عملاً بالفصل الثالث من قانون البريد.

3. Compliance Obligations of the Service Provider

3.1. The Service Provider must observe and comply (and must ensure its officers, directors, subcontractors, agents, advisers, and employees to observe and comply) at all times with:

3.1.1. the Postal Law and the regulations issued by the CRA and

3.1.2. any other applicable laws, by-laws, implementing decisions, regulations, decisions, orders, rules, resolutions, decrees, instructions, notices, guidelines or similar in the State of Qatar

3.2. The Service Provider shall exercise its rights and perform its obligations under this License in a manner which is consistent with the terms of any international or regional convention, agreement, arrangement or treaty to which the State of Qatar is or shall become a party to the extent that such terms are not limited by reservation or qualification. The CRA shall notify the Service Provider in writing from time to time of any international or regional convention, agreement, arrangement or treaty to which the State of Qatar will become a party to for the Service Provider's compliance.

3.3. This License does not discharge or absolve the Service Provider from its obligations to obtain any other licenses, permits, approvals, or consents that may be required under any other applicable laws, by-laws, implementing decisions, regulations, decisions, orders,

3. موجبات الامتثال لمقدم الخدمة

3.1. يجب على مقدم الخدمة الالتزام والامتثال (ويجب عليه أن يضمن التزام وامتثال مسؤوليه ومدرائه ومقاوليه من الباطن ووكلاءه ومستشاريه وموظفيه) في جميع الأوقات بما يلي:

3.1.1. قانون البريد واللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئة، و

3.1.2. أي قوانين أو أنظمة داخلية أو قرارات تنفيذية أو لوائح تنظيمية أو قرارات أو أوامر أو قواعد أو أحكام أو مراسيم أو تعليمات أو إشعارات أو إرشادات اخرى مطبقة، أو غيرها في دولة قطر.

3.2. يجب على مقدم الخدمة ممارسة حقوقه وتأدية واجباته بموجب هذا الترخيص بطريقة تتوافق مع أحكام أي اتفاقية أو اتفاق أو تدبير أو معاهدة دولية أو إقليمية تكون أو تصبح دولة قطر طرفاً فيها، ما دامت هذه الأحكام غير مقيدة بالتحفظ أو التأهيل. ستقوم الهيئة بإخطار مقدم الخدمة خطياً، من وقت لآخر، بأي اتفاقية أو اتفاق أو تدبير أو معاهدة دولية أو إقليمية التي تصبح دولة قطر طرفاً فيها من أجل امتثال مقدم الخدمة.

3.3. لا يُبرئ هذا الترخيص مقدم الخدمة أو يعفيه من التزاماته بالحصول على أي تراخيص أو تصاريح أو موافقات أو أذونات أخرى قد تكون مطلوبة بموجب أي قوانين أو أنظمة داخلية أو قرارات تنفيذية أو لوائح تنظيمية أو قرارات أو

rules, resolutions, decrees, instructions notices, guidelines or similar in the State of Qatar.

3.4. The Service Provider is responsible for all costs, expenses and other commitments (financial and non-financial) in respect of obtaining and maintaining this License and the provision of Postal Services.

4. Authorized Services

4.1. Subject to the terms and conditions set out in the Postal Law and the regulations issued by the CRA the Service Provider is hereby authorized to carry out the following activities and to provide the following services to the public, provided that it does so without any undue preference for or undue discrimination against particular persons, groups or classes of persons:

4.1.1. collecting, transporting, receiving, clearing, sorting, distributing and delivering Postal Items:

4.1.1.1. where the origin and destination is within the State of Qatar, excluding services which are reserved as exclusive services to be provided by the Public Postal Operator as specified by the Minister of Communications and Information Technology;

4.1.1.2. originating from another country to be delivered to a destination in the State of Qatar;

4.1.1.3. originating from the State of Qatar to be delivered to a destination in another country;

4.1.1.4. originating from and delivered to countries or places outside of the State of Qatar but through the State of Qatar; and

4.1.2. installing, managing and removing Letter Boxes;

4.1.3. installing, managing, renting, and removing Postal Boxes.

4.2. The Service Provider is not authorized to provide any other Postal Services that are not described in Clause 4.1.

أوامر أو قواعد أو أحكام أو مراسيم أو تعليمات أو إشعارات أو إرشادات اخرى مطبقة، أو غيرها في دولة قطر.

3.4. يتحمل مقدم الخدمة جميع التكاليف والمصاريف والالتزامات الأخرى (المالية وغير المالية) بما يتعلق بالحصول على هذا الترخيص والحفاظ عليه وتقديم الخدمات البريدية.

4. الخدمات المصرح بها

4.1. مع مراعاة الأحكام والشروط المنصوص عليها في قانون البريد واللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئة، يُصرَّح لمقدم الخدمة ممارسة الأنشطة التالية وتقديم الخدمات التالية للجمهور، على أن يقوم بذلك دون أي مفاضلة غير مبررة أو تمييز غير مبرر ضد أشخاص معينين أو مجموعات أو فئات من الأشخاص:

4.1.1. جمع ونقل وتسلم وتخليص وفرز وتوزيع وتسليم المواد البريدية:

4.1.1.1. حيث يكون المنشأ والوجهة داخل دولة قطر، باستثناء الخدمات المحفوظة كخدمات حصرية يقدمها مشغل البريد العام كما يحددها وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛

4.1.1.2. القادمة من دولة أخرى ليتم تسليمها إلى وجهة في دولة قطر؛

4.1.1.3. القادمة من دولة قطر ليتم تسليمها إلى وجهة في دولة أخرى؛

4.1.1.4. القادمة من دول أو أماكن خارج دولة قطر ليتم تسليمها الى دول أو أماكن خارج دولة قطر، ولكن من خلال دولة قطر؛ و

4.1.2. تركيب وإدارة ونزع صناديق الرسائل؛

4.1.3. تركيب وإدارة وتأجير ونزع صناديق البريد.

4.2. لا يحق لمقدم الخدمة تقديم اي خدمات بريدية أخرى غير المحددة في البند 4.1.

5. Postage Stamps

5.1. Not used

6. Effective Date

6.1. The effective date of this License is the date of its issuance as shown on its cover page ("**Effective Date**").

7. License Term

7.1. This License is valid for a period of five (5) years from the Effective Date unless earlier modified, suspended, revoked or renewed in accordance with the Postal Law and the regulations issued by the CRA.

8. Payment of Fees

8.1. The Service Provider must pay all applicable fees specified in the regulations issued specifically classifying the license fee categories and the corresponding fee pursuant to article 12 of the Postal Law.

8.2. The payment, method and timing rules and procedures are determined by the CRA and shall become binding upon and enforceable against the Service Provider immediately upon the issuance of this License or as may be stipulated in the License Fee Regulation.

8.3. The CRA will issue a regulation specifying the procedures for addressing late payment of fees.

9. Assignment

9.1. The Service Provider must not transfer, assign (in whole or in part) or otherwise dispose of its rights, duties, liabilities and obligations under this License and nor will this License be deemed transferred or assigned by contract, by operation of law or for any other reason, without the prior written approval of the CRA pursuant to article 4 in chapter 3 of the Postal Law. Any approval pursuant to this clause may be subject to such terms and conditions as the CRA may at its sole discretion impose.

5. الطوابع البريدية

5.1. غير مستعملة

6. تاريخ السريان

6.1. تاريخ سريان هذا الترخيص هو تاريخ إصداره كما هو مبين على غلافه ("**تاريخ السريان**").

7. مدة الترخيص

7.1. يسري هذا الترخيص لمدة خمس (5) سنوات اعتباراً من تاريخ السريان، ما لم يتم تعديله في تاريخ أسبق أو تعليقه او إلغاءه او تجديده وفقاً لقانون البريد واللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئة.

8. دفع الرسوم

8.1. يجب على مقدم الخدمة دفع جميع الرسوم الواجبة والمحددة في اللوائح التنظيمية الصادرة خصيصاً بتصنيف فئات رسوم التراخيص والرسم المطبق وفقاً للمادة 12 من قانون البريد.

8.2. يتم تحديد قواعد وإجراءات الدفع والطريقة والتوقيت من قبل الهيئة وتصبح ملزمة وقابلة للتنفيذ بوجه مقدم الخدمة فور إصدار هذا الترخيص أو بحسب ما هو منصوص عليه في اللائحة التنظيمية لرسوم التراخيص.

8.3. ستصدر الهيئة لائحة تنظيمية تحدد الاجراءات لمعالجة التأخر في دفع الرسوم.

9. الإحالة

9.1. يجب على مقدم الخدمة عدم نقل أو تحويل (كلياً أو جزئياً) أو التصرف في حقوقه أو واجباته أو مسؤولياته أو التزاماته بموجب هذا الترخيص، ولا يُعتبر انه تم نقل او تحويل هذا الترخيص بموجب عقد أو بموجب قانون أو لأي سبب آخر، دون الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من الهيئة وفقاً للمادة 4 من الفصل الثالث من قانون البريد. يمكن ان تخضع أي موافقة وفقاً لهذا البند للشروط والأحكام التي قد تفرضها الهيئة بحسب سلطتها الاستنسابية المنفردة.

10. Transfer of Control

10.1. No transfer of control of the Service Provider may be effected by any transaction or series of transactions without the prior written approval of the CRA pursuant to article 34 of the Postal Law. Any approval pursuant to this clause may be subject to such terms and conditions as the CRA may at its sole discretion impose.

10.2. If the Service Provider decides to undertake, or becomes aware of, any transaction or arrangement having as a consequence or intended consequence of effecting a transfer of control, the Service Provider must deliver to the CRA a written notification describing such transaction within a period of not less than [ninety] ([90]) calendar days prior to the intended completion date of the transaction but in any event, within [fifteen] ([15]) calendar days from the date the Service Provider becomes aware of such transaction.

10.3. A notification made pursuant to clause 10.2 must be in reasonable detail or in any form that the CRA may publish or require from time to time and with sufficient clarity and must at minimum identify the parties to the transaction, including their respective affiliates or any related persons who have an interest in exercising control over the Service Provider, and must summarize the nature of the transaction, including the intended completion date.

10.4. The CRA may request other information not provided for under a notification made in clause 10.3 as it deems necessary in its sole discretion to make an informed decision under clause 10.1.

10.5. The Service Provider must at all times comply with any other procedural requirements in relation to a transfer of control as may be specified in the Postal Law and the regulations issued by the CRA

10. نقل السيطرة

10.1. لا يجوز نقل السيطرة لدى مقدم الخدمة من خلال أي معاملة أو سلسلة معاملات دون الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من الهيئة وفقاً للمادة 34 من قانون البريد. يمكن ان تخضع أي موافقة وفقاً لهذا البند للشروط والأحكام التي قد تفرضها الهيئة بحسب سلطتها الاستنسابية المنفردة.

10.2. إذا قرر مقدم الخدمة القيام بأي معاملة أو ترتيب يؤدي أو مقصود به أن يؤدي إلى نقل السيطرة، أو علم بذلك، يتوجب عليه إرسال إخطار خطي إلى الهيئة يصف فيه هذه المعاملة في فترة لا تقل عن تسعين (90) يوماً تقويمياً قبل التاريخ المقصود لإتمام المعاملة، ولكن في أي حال، في غضون خمسة عشر (15) يوماً تقويمياً من تاريخ علم مقدم الخدمة بهذه المعاملة.

10.3. يجب أن يكون الإخطار المقدم وفقاً للبند 10.2 مفصلاً بشكل مقبول أو بأي شكل قد تنشره أو تطلبه الهيئة من وقت لآخر وبوضوح كافٍ ويجب على الأقل تحديد الأطراف المعنية بالمعاملة، بما في ذلك الشركات التابعة لهم أو الأشخاص ذوي صلة الذين لديهم مصلحة في ممارسة السيطرة على مقدم الخدمة، ويجب تلخيص طبيعة المعاملة بما في ذلك التاريخ المقصود لإتمامها.

10.4. يمكن للهيئة طلب معلومات أخرى غير منصوص عليها في إخطار مقدم بموجب البند 10.3 حسبما تراه ضرورياً وفقاً لسلطتها الاستنسابية لاتخاذ قرار مدروس تحت البند 10.1.

10.5. يجب على مقدم الخدمة في جميع الأوقات الامتثال لأي متطلبات إجرائية أخرى تتعلق بنقل السيطرة كما قد يتم تحديدها في قانون البريد واللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئة.

State of Qatar Communications Regulatory Authority

11. Prohibition on Anticompetitive Practices

11.1. The Service Provider shall not do or omit to do anything which has the intention or effect of preventing, restricting or distorting competition in any commercial field concerning Postal Services in the State of Qatar, subject to the Postal Law and regulations issued by the CRA and any Competition provisions under any other Law or regulations issued under the provisions of chapter 8 of the Postal Law.

11.2. The act or omission referred to above means the following:

11.2.1. abuse by the Service Provider, either independently or with others, of a dominant position in the market or in a substantial part of it which materially prevents or limits competition in an unfair manner;

11.2.2. conclude any agreement, enter into any arrangement or understanding or undertaking any concerted practice with any other person which materially prevents, restricts or distorts competition in any market;

11.2.3. cause anti-competitive changes in the market structure, in particular anticompetitive mergers and acquisitions.

11.3. Without prejudice to the generality of the above, the Service Provider must not:

11.3.1. engage in anti-competitive cross-subsidization;

11.3.2. if dominant, abuse its dominant position;

11.3.3. enter into any agreements, arrangements or undertakings with any person, including any supplier of services that compete with any of the Postal Services, which have as their objective or cause the fixing of prices or other restraint on competition;

11. حظر الممارسات المنافية للمنافسة

11.1. يجب على مقدم الخدمة عدم فعل أي شيء أو الامتناع عن فعل أي شيء يكون هدفه أو تأثيره منع أو تقييد أو تشويه المنافسة في أي مجال تجاري يتعلق بالخدمات البريدية في دولة قطر، مع مراعاة أحكام قانون البريد واللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئة وأي أحكام متعلقة بالمنافسة في أي قوانين أخرى او لوائح تنظيمية صادرة سنداً لأحكام الفصل الثامن من قانون البريد.

11.2. ويعني الفعل أو الامتناع المشار إليهما أعلاه ما يلي:

11.2.1. استغلال مقدم الخدمة، سواء بشكل مستقل أو مع آخرين، لوضع مهيمن في السوق أو في جزء كبير منه مما يمنع أو يحد بشكل جوهري من المنافسة بطريقة غير عادلة؛

11.2.2. إبرام أي اتفاق أو الدخول في أي ترتيب أو تفاهم أو القيام بأي ممارسة متضافرة مع أي شخص آخر من شأنها ان تمنع أو تقيد أو تشوه بشكل جوهري المنافسة في أي سوق؛

11.2.3. إحداث تغييرات منافية للمنافسة في هيكلية السوق، ولا سيما عمليات الاندماج والاستحواذ المنافية للمنافسة.

11.3. ودون الإخلال بعمومية ما سبق، يجب على مقدم الخدمة عدم القيام بما يلي:

11.3.1. الانخراط في دعم الأسعار المتقاطع المنافي للمنافسة؛

11.3.2. إذا كان مهيمناً، استغلال موقعه المهيمن؛

11.3.3. الدخول في أي اتفاقيات أو ترتيبات أو تعهدات مع أي شخص، بما في ذلك أي مورد خدمات يتنافس مع أي من الخدمات البريدية، والتي يكون هدفها أو تتسبب في تثبيت الأسعار أو أي قيود أخرى على المنافسة؛

State of Qatar
Communications Regulatory Authority

11.3.4. use information obtained from competitors if the intention or effect of such use is anti-competitive;

11.3.5. withhold from other Service Providers on a timely basis technical information about essential facilities and other commercially relevant information that the Service Provider is required by the CRA to provide a Postal Service; and

11.3.6. whether in respect of the tariffs (or other terms applied or otherwise) show undue discrimination against particular persons or persons of any class or description as respects the provision of any Postal Service.

11.3.4. استخدام معلومات تم الحصول عليها من المنافسين إذا كان القصد أو التأثير من هذا الاستخدام منافياً للمنافسة؛

11.3.5. عدم إعطاء المعلومات الفنية عن مقدمي الخدمة الآخرين في الوقت المناسب حول المرافق الأساسية وغيرها من المعلومات ذات الصلة تجارياً التي تطلبها الهيئة من مقدم الخدمة لتقديم خدمة بريدية؛ و

11.3.6. سواء فيما يتعلق بالتعرفات (أو شروط أخرى مطبقة أو غير ذلك)، ان يظهر تمييزاً غير مبرر ضد أشخاص معينين أو أشخاص من أي فئة أو وصف معين فيما يتعلق بتوفير أي خدمة بريدية.

12. Breach of License

12.1. The Service Provider will be liable to the CRA for all breaches of this License whether caused or carried out by itself or its officers, directors, subcontractors, agents, advisers, and employees. Failure to comply with any terms of this License, or any terms or provisions of the Postal Law and the regulations issued by the CRA and may be determined a breach of this License by the CRA. The CRA will determine whether a breach of this License has occurred and may take action in accordance with the Postal Law and the regulations issued by the CRA

12.2. The Service Provider will not be deemed to be in breach of the Postal Law and the regulations issued by the CRA in the event and to the extent that it does not perform its obligations due to an order of the CRA or as a direct result of a Force Majeure Event.

12. الإخلال بالترخيص

12.1. يتحمل مقدم الخدمة المسؤولية أمام الهيئة عن جميع الإخلالات بهذا الترخيص سواء كانت مسببة او مرتكبة من قبله أو من قبل مسؤوليه أو مديريه أو مقاوليه من الباطن أو وكلائه أو مستشاريه أو موظفيه. يعود للهيئة ان تعتبر ان عدم الامتثال لأي من أحكام هذا الترخيص أو لأي من شروط أو أحكام قانون البريد واللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئة إخلالاً بهذا الترخيص. تحدد الهيئة ما إذا كان هناك إخلالاً بهذا الترخيص وقد تتخذ إجراءات وفقاً لقانون البريد واللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئة.

12.2. لن يُعتبر مقدم الخدمة مخالفاً لقانون البريد واللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئة في حال وضمن الحد الذي لا ينفذ فيه التزاماته بسبب أمر من الهيئة أو كنتيجة مباشرة لحدث قوة قاهرة.

13. Penalties and Sanctions

13.1. Without prejudice to any other rights or remedies available to any State of Qatar ministry, authority, institution, agency and department for breaches of any other law arising out of the Service Provider's conduct, if the Service Provider breaches the Postal Law or the regulations issued by the CRA or

13. العقوبات والجزاءات

13.1. دون الإخلال بأي حقوق أو تعويضات أخرى متاحة لأي وزارة أو هيئة أو مؤسسة أو وكالة أو إدارة في دولة قطر بسبب مخالفات لأي قانون آخر تنشأ عن سلوك مقدم الخدمة، إذا خالف مقدم الخدمة قانون البريد أو اللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئة أو لم يمتثل لأمر تنفيذي

State of Qatar Communications Regulatory Authority

fails to comply with an enforcement order of the CRA, the Service Provider may be subject to administrative penalties, financial penalties, criminal penalties and sanctions as per chapters 12 and 13 of the Postal Law.

13.2. Without prejudice to the penalties referred to in clause 13.1 of this License, if the CRA determines that the Service Provider's conduct impedes, or may impede, the introduction, development, or maintenance of effective competition in the postal sector, the CRA may order the Service Provider to cease the conduct, and to require the structural, operational or organizational separation of the Service Provider's business activities.

13.3. The Service Provider may not pass onto its customers any of the costs associated directly or indirectly with any fines, penalties and sanctions imposed in accordance with the Postal Law and the regulations issued by the CRA.

صادر عن الهيئة، فقد يخضع مقدم الخدمة لعقوبات إدارية ومالية وجنائية وجزاءات وفقاً للفصلين الثاني عشر والثالث عشر من قانون البريد.

13.2. دون الإخلال بالعقوبات المشار إليها في البند 13.1 من هذا الترخيص، إذا قررت الهيئة أن سلوك مقدم الخدمة يعرقل أو قد يعرقل ادخال المنافسة الفعالة في القطاع البريدي أو تطويرها أو الحفاظ عليها، يجوز للهيئة أن تطلب من مقدم الخدمة التوقف عن هذا السلوك، وأن تفرض الفصل الهيكلي أو التشغيلي أو التنظيمي للأنشطة التجارية لمقدم الخدمة.

13.3. لا يجوز لمقدم الخدمة تحميل عملائه أياً من الكلفة المرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بأي غرامات وعقوبات وجزاءات مفروضة وفقاً لقانون البريد واللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئة .

14. Reference for Criminal Proceedings

14.1. Following investigation, conduct by the Service Provider may be referred to the relevant governmental authorities for further investigation and/or criminal proceedings for any violation of the Postal Law, the regulations issued by the CRA, or offences set forth in any other law of the State of Qatar, irrespective of whether or not the CRA has determined that the Service Provider's is in breach.

14. المرجع في الإجراءات الجنائية

14.1. بعد التحقيق، يجوز إحالة سلوك مقدم الخدمة إلى السلطات الحكومية المختصة لإجراء مزيد من التحقيق و/أو للإجراءات الجنائية بشأن أي انتهاك لقانون البريد واللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئة، أو بشأن الانتهاكات المنصوص عليها في أي قانون آخر لدولة قطر، بغض النظر عما إذا كانت الهيئة قد قررت أن سلوك مقدم الخدمة يمثل اخلالاً أم لا.

15. Security Requirements

15.1. Without prejudice to any other clause of this License, the Service Provider must make available to duly authorized agencies of the State of Qatar upon request all information (in oral, written, electronic and visual form) that is held by the Service Provider and must fully cooperate with such authorities.

15.2. The Service Provider must at all times comply with the relevant State of Qatar ministries, authorities, institutions, agencies, organizations and departments in all ways possible, including implementing security

15. المتطلبات الأمنية

15.1. دون الإخلال بأي بند آخر من هذا الترخيص، يتوجب على مقدم الخدمة أن يوفر للسلطات المخولة حسب الأصول في دولة قطر عند الطلب جميع المعلومات (بالشكل الشفهي والخطي والإلكتروني والمرئي) التي يحتفظ بها مقدم الخدمة ويجب أن يتعاون بشكل كامل مع هذه السلطات.

15.2. يجب على مقدم الخدمة الامتثال في جميع الأوقات للوزارات والهيئات والمؤسسات والسلطات والمنظمات والإدارات المختصة في دولة قطر بكل الطرق الممكنة،

requirements and technical measures and specifications for the provision of national security and emergency services and must implement any notices, directions, orders and instructions of the CRA with respect to services issues related to the same in a prompt and timely manner.

15.3. Upon the request of the CRA, the Service Provider shall participate in any emergency activities, preparations, or meetings in collaboration with the relevant State of Qatar ministries, authorities, institutions, agencies, organizations and departments.

15.4. The Service Provider must keep in strictest confidence any information that relates to this clause **Error! Reference source not found.** unless otherwise expressly notified by the CRA in writing.

16. Enforcement Powers of the CRA

16.1. The CRA will have the enforcement powers vested in it by the Postal Law. Except in situations involving imminent and irreparable harm, as determined by the CRA in its sole discretion, the Service Provider will be given written notice of the basis of any proposed enforcement action taken against it, an opportunity to respond to the notice, and a reasonable period of time in which to comply with any final enforcement decision issued by the CRA prior to the imposition of any penalties or sanctions.

16.2. The time periods for responding to an enforcement decision and compliance with the same will be prescribed by the CRA with due regard to the relevant circumstances, in the absence of specific procedures established by the Postal Law and the other regulations published by the CRA.

17. Severability

17.1. Every condition and part of this License will be construed as a separate and severable provision so that if any condition and part hereof become invalid, unenforceable or illegal for any reason, the remainder of this License will remain in full force in every respect.

بما في ذلك تنفيذ المتطلبات الأمنية والإجراءات والمواصفات الفنية من أجل توفير خدمات الأمن الوطني وخدمات الطوارئ، ويجب عليه تنفيذ أي إخطارات وتوجيهات وأوامر وتعليمات من الهيئة فيما يخص مشاكل الخدمات المتعلقة بها بشكل سريع وفي توقيت مناسب.

15.3. بناءً على طلب الهيئة، يجب على مقدم الخدمة المشاركة في أي أنشطة أو استعدادات أو اجتماعات متعلقة بالطوارئ بالتعاون مع الوزارات والهيئات والمؤسسات والسلطات والمنظمات والإدارات المختصة في دولة قطر.

15.4. يجب على مقدم الخدمة أن يحتفظ بسرية تامة بأي معلومات تتعلق بهذا البند 15 ما لم يتم إبلاغه خلاف ذلك صراحة من قبل الهيئة وبشكلٍ خطي.

16. الصلاحيات التنفيذية للهيئة

16.1. تتمتع الهيئة بالصلاحيات التنفيذية الممنوحة لها بموجب قانون البريد. بإستثناء الحالات التي تنطوي على ضرر وشيك وغير قابل للإصلاح، كما تحدده الهيئة وفقاً لسلطتها الاستنسابية المنفردة، يتم إعطاء مقدم الخدمة إخطاراً خطياً عن أسس أي إجراء تنفيذي مقترح اتخاذه ضده وفرصة للرد على الإخطار وفترة زمنية معقولة للامتثال خلالها لأي قرار تنفيذي نهائي صادر عن الهيئة قبل فرض أي عقوبات أو جزاءات.

16.2. تحدد الهيئة الفترات الزمنية للرد على قرار التنفيذ والامتثال له مع الاخذ بالاعتبار الظروف ذات الصلة، في حال عدم وجود إجراءات معينة محددة في قانون البريد واللوائح التنظيمية الأخرى الصادرة عن الهيئة.

17. استقلالية النصوص

17.1. سيتم تفسير كل شرط وجزء من هذا الترخيص على أنه حكم منفصل وقابل للفصل، بحيث إذا أصبح أي شرط او جزء منه غير صالح او غير قابل للتنفيذ او غير قانوني لأي سبب من الأسباب، فإن باقي هذا الترخيص سيظل ساري المفعول بالكامل في جميع النواحي.

State of Qatar Communications Regulatory Authority

18. Governing Law

18.1. This License is governed by and interpreted in accordance with the laws of the State of Qatar and any dispute or claim arising out of or in connection with this License shall be determined exclusively by the courts of the State of Qatar.

18. القانون المطبق

18.1. يخضع هذا الترخيص ويفسر وفقاً لقوانين دولة قطر، ويتم الفصل في أي نزاع أو دعوى تنشأ عن هذا الترخيص أو مرتبطة به من قبل محاكم دولة قطر حصرياً.

19. Notice

19.1. Notices in connection with this License must be in writing, and in both Arabic and English languages; and

19.1.1. for the CRA, must be marked for the attention of the:

Communications Regulatory Authority
Al Nasser Tower-B,
Al Corniche Road
P.O. Box 23404

Attention: Licensing and Compliance Section
Regulatory Affairs and Competition Dept.
Email Address: licensing@cra.gov.qa

19.1.2. for the Service Provider, must be marked for the attention of the:

SMSA EXPRESS
Building 36, Zone 91, Street 2043, Logistics Village, Aba Sleel, Qatar

Attention: Lina Kamal Salih
HR and Admin Officer
Phone: +974 66586255
Email: lina.salih@smsaexpress.com

19. الاشعارات

19.1. يجب أن تكون الإشعارات المتعلقة بهذا الترخيص خطية وباللغتين العربية والإنجليزية؛ و

19.1.1. بالنسبة للهيئة، يجب أن يؤشر عليها لعناية

هيئة تنظيم الاتصالات
برج النصر B، شارع الكورنيش
ص.ب. 23404
عناية: قسم الترخيص والالتزام
ادارة شؤون التنظيم والمنافسة
بريد إلكتروني: licensing@cra.gov.qa

19.1.2. لمقدم الخدمة، يجب ان يؤشر عليها لعناية

سمسا للنقل،
مبنى 36، المنطقة 91، شارع 2043، قرية اللوجستيات، أبا صليل، قطر.
عناية: لينا كمال صالح (مسؤولة الموارد البشرية والإدارة)
هاتف: +974 66586255
بريد إلكتروني: lina.salih@smsaexpress.com

20. Contracts with Third Parties

20.1. Where the Service Provider intends to engage with a third party, which includes the creation of subsidiaries, to undertake any of the activities included in the definition of Postal Services in the Postal Law, such engagements shall require the approval of the CRA.

20. العقود مع الاطراف الثالثة

20.1. إذا كان مقدم الخدمة ينوي التعامل مع طرف ثالث، ويشمل ذلك إنشاء شركات تابعة، لممارسة اي نشاط مشمول ضمن تعريف الخدمات البريدية بموجب قانون البريد، تتطلب هذه التعاملات موافقة الهيئة.

State of Qatar Communications Regulatory Authority

20.2. The Service Provider shall submit a copy of the associated contract with the third party to the CRA for approval.

20.3 The obtain the approval of the CRA, the Service Provider shall submit a written confirmation which demonstrates that any third party or subsidiary contracted or sub-contracted by the Licensee shall continuously meet all minimum standards and requirements set by the Government and the CRA for the following criteria:

20.3.1 In-Country Value (ICV)

20.3.2 Employment practices

20.3.3 Empowerment and employment of Qatari nationals

20.3.4 Prohibiting anti-competitive practices

20.3.5 Prohibited items

20.3.6 Confidentiality, security, mail integrity and treatment of undeliverable items

20.3.7 Quality of Service

20.3.8 Initiatives for environmental protection Digitization

21. Renewal and Amendment of License

21.1. Procedures and timescales for License renewal and amendment are specified in the Regulations for Postal License Applications and Postal Specifications document pursuant to Articles 4, 5, 6 and 7 in chapter 3 of the Postal Law.

22. Financial Reporting

22.1. The Service Provider shall adhere to any accounting and financial reporting requirements specified by the CRA pursuant to Articles 12, 24, 26 and 27 in the Postal Law.

20.2. يقدم مقدم الخدمة نسخة عن العقد المعني مع الطرف الثالث الى الهيئة للموافقة.

20.3. يجب على مقدم الخدمة تقديم إقرار مُدعم بالوثائق حسب النموذج المعد من قبل هيئة تنظيم الاتصالات، وذلك للحصول على موافقة الهيئة، بحيث يوضح هذا الإقرار التزام أي طرف آخر أو شركة تابعة متعاقدة مع المرخص له، سواء مباشرة أو عبر المقاولين من الباطن والمحافظة على استيفاء الحد الأدنى من المواصفات القياسية والمتطلبات التي حددتها هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة للمعايير التالية:

20.3.1 تصديق القيمة المحلية

20.3.2 الممارسات المتبعة في التوظيف

20.3.3 تمكين وتوظيف المواطنين القطريين

20.3.4 الممارسات غير التنافسية المحظورة

20.3.5 المواد المحظورة

20.3.6 السرية والأمان وسلامة البريد ومعالجة المواد التي لم تتمكن من تسليمها

20.3.7 جودة الخدمة

20.3.8 المبادرات الهادفة إلى رقمنة الحماية البيئية

21. تجديد وتعديل الترخيص

21.1 تم تحديد الإجراءات والأطر الزمنية لتجديد الترخيص وتعديله في اللائحة التنظيمية لطلبات ترخيص البريد والمواصفات البريدية سنداً للمواد 4 و5 و6 و7 من الفصل الثالث من قانون البريد.

22. التقارير المالية

22.1 يجب على مقدم الخدمة الالتزام بمتطلبات تقديم أي تقارير محاسبية ومالية تحددها الهيئة سنداً للمواد 12 و24 و26 و27 من قانون البريد.

State of Qatar Communications Regulatory Authority

23. Register for Postal Services

23.1. As per Article 24 in chapter 5 of the Postal Law, the Service Provider shall maintain an accurate and up to date register of all the Postal Services it provides.

24. Dispute Resolution

24.1. As per Article 39 in chapter 11 of the Postal Law, disputes between Service Providers or the Service Provider and another will be settled according to the rules and procedures specified by the CRA.

25. Consumer Protection

25.1. The Service Provider must adhere to any consumer protection regulations issued by the CRA pursuant to article 3 in chapter 2 of the Postal Law.

26. Postal Tariffs

26.1. Pursuant to Article 26 in chapter 6 of the Postal Law, the Service Provider shall determine the tariffs of Postal Services in a fair, transparent and non-discriminatory manner. The Service Provider must also adhere to any rules and procedures specified by the CRA on determining tariffs.

27. Provision of information requested by the CRA

27.1. The Service Provider shall as soon as possible and in any event, within the period specified by the CRA, provide true and complete responses in good faith to all information requests issued by the CRA in the form and frequency specified by the CRA in its request for information.

27.2. Pursuant to Articles 24 and 26 of the Postal Law, the Service Provider shall provide detailed information about the Postal Services it provides, their level of quality, the service tariff prescribed therefore, updating that information on a regular basis and publishing it through available means and in the manner decided upon by the CRA.

23. سجل الخدمات البريدية

23.1 وفقاً للمادة 24 من الفصل الخامس من قانون البريد، يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بسجل دقيق وحديث لجميع الخدمات البريدية التي يقدمها.

24. حل النزاعات

24.1 وفقاً للمادة 39 من الفصل الحادي عشر من قانون البريد، تتم تسوية النزاعات فيما بين مقدمي الخدمة أو بين مقدم الخدمة وطرف آخر وفقاً للقواعد والإجراءات المحددة من الهيئة.

25. حماية المستهلك

25.1 يجب على مقدم الخدمة الالتزام بأي لوائح تنظيمية لحماية المستهلك صادرة عن الهيئة سنداً للمادة 3 من الفصل الثاني من قانون البريد.

26. التعرفات البريدية

26.1 عملاً بالمادة 26 من الفصل السادس من قانون البريد، يجب على مقدم الخدمة تحديد تعرفات الخدمات البريدية بطريقة منصفة وشفافة وغير تمييزية. كما يجب على مقدم الخدمة الالتزام بأي قواعد وإجراءات تحددها الهيئة بشأن تحديد التعرفات.

27. تقديم المعلومات التي تطلبها الهيئة

27.1 يجب على مقدم الخدمة، بأسرع وقت ممكن، وبأي حال من الاحوال خلال الفترة التي تحددها الهيئة، تقديم ردود صحيحة وكاملة وبحسن نية على جميع طلبات المعلومات الصادرة عن الهيئة بالشكل والوتيرة اللذين تحددهما الهيئة في طلبها للحصول على المعلومات.

27.2 عملاً بأحكام المادتين 24 و26 من قانون البريد، يجب على مقدم الخدمة تقديم معلومات مفصلة عن الخدمات البريدية التي يقدمها ومستوى جودتها وتعرفة الخدمة المحددة لها، وتحديث تلك المعلومات بشكل دوري ونشرها عبر الوسائل المتاحة بالطريقة التي تحددها الهيئة.

State of Qatar Communications Regulation Authority

27.3. Article 38 in chapter 10 of the Postal Law specifies two types of information requests that the CRA might make to Service Providers:

27.3.1. ad-hoc requests as and when needed; and

27.3.2. periodic (regular) reporting requests.

27.4. The type of information requested by the CRA are specified in **Error! Reference source not found.**.

27.5. Following a direction from the CRA, and in order to provide the required information, a Service Provider may be required to maintain accurate and updated records of all Postal Services and transactions. The CRA may specify the types of records that the Service Providers must maintain, their data, retention periods and other relevant provisions.

28. Notifications of modifications to Postal Services

28.1. The Service Provider must respond to any request from the CRA regarding any material modification to the manner in which the Postal Services are provided. The Service Provider must respond to such a request from the CRA as soon as possible, but at least within 30 days, and in good faith.

28.2. The Service Provider must notify the CRA where it considers an event is likely to affect the Service Provider's ability to comply with the conditions of its License, including occurrences which may detrimentally affect the permanence, availability or quality of the licensed service.

29. Access to premises by the CRA

29.1. The Service Provider must fully cooperate in allowing the employees of the CRA vested with the power of judicial seizure to enter the Service Provider's premises, facilities, offices, and post offices, obtain access to, and demand the production of, the Service Provider's records, documents, information (in oral, written, electronic and visual form) and inspect postal-related equipment or any other related items at any reasonable time, on demand and without prior notice pursuant

27.3 تحدد المادة 38 من الفصل العاشر من قانون البريد نوعين من طلبات المعلومات التي قد تقدمها الهيئة لمقدمي الخدمات:

27.3.1. طلبات مخصصة عند الحاجة؛ و

27.3.2. طلبات التقارير الدورية (العادية).

27.4 ان نوع المعلومات التي تطلبها الهيئة هو محدد في الملحق رقم واحد.

27.5 بناءً على توجيهات الهيئة، ومن أجل توفير المعلومات المطلوبة، قد يُطلب من مقدم الخدمة الاحتفاظ بسجلات دقيقة ومحدثة لجميع الخدمات والمعاملات البريدية. يمكن للهيئة ان تحدد أنواع السجلات التي يجب على مقدمي الخدمة الاحتفاظ بها وبياناتها ومدة الاحتفاظ بها والأحكام الأخرى المتعلقة بها.

28. إخطارات التعديلات على الخدمات البريدية

28.1 يجب على مقدم الخدمة الاستجابة لأي طلب من الهيئة فيما يتعلق بأي تعديل جوهري على طريقة تقديم الخدمات البريدية. يجب على مقدم الخدمة الرد على هكذا طلب من الهيئة بأسرع وقت ممكن، ولكن أقله خلال 30 يوماً، وبحسن نية.

28.2 يجب على مقدم الخدمة إخطار الهيئة إذا رأى أن حدثاً ما قد يؤثر على قدرته على الالتزام بشروط الترخيص الخاص به، بما في ذلك المستجدات التي قد تؤثر بشكل ضار على استمرارية الخدمة المرخصة أو مدى توافرها أو جودتها.

29. دخول الهيئة إلى المباني

29.1 يجب على مقدم الخدمة التعاون الكامل في السماح لموظفي الهيئة المخولين بسلطة الضبط القضائي بالدخول إلى مباني مقدم الخدمة ومرافقه ومكاتبه ومكاتب بريده، والحصول على حق الوصول إلى سجلات مقدم الخدمة ومستنداته ومعلوماته و المطالبة بتقديمها (بالشكل الشفهي والخطي والإلكتروني والمرئي) وفحص المعدات المتعلقة بالبريد أو أي عناصر أخرى ذات صلة في أي وقت معقول، عند الطلب ودون إشعار مسبق، وفقاً للمادة 24

to article 24 in chapter 5 and article 51 in chapter 13 of the Postal Law.

من الفصل الخامس والمادة 51 من الفصل الثالث عشر من قانون البريد.

30. Assistance with representation before international and governmental organizations

30.1. Upon request of the CRA, the Service Provider must provide technical assistance and support (including but not limited to: data and statistics, opinions and preferences, workflow assessments, inter-working arrangements, financial clearing issues, etc.) to the CRA in connection with the CRA's representation of the State of Qatar before regional and international governmental organizations, and participation in conventions, forums and the like.

30. المساعدة في التمثيل أمام المنظمات الدولية والحكومية

30.1 بناءً على طلب من الهيئة، يجب على مقدم الخدمة تقديم المساعدة والدعم الفني (على سبيل المثال لا الحصر: البيانات والإحصاءات، والآراء والخيارات، وتقييمات سير العمل، وترتيبات العمل المشترك، وقضايا المقاصة المالية، وما إلى ذلك) إلى الهيئة فيما يتعلق بتمثيلها لدولة قطر أمام المنظمات الحكومية الإقليمية والدولية والمشاركة في المؤتمرات والمنتديات وغيرها.

31. Mail Integrity

31.1. The Service Provider must establish, maintain and comply with appropriate measures and procedures to ensure that the risk of loss, theft, and damage to Postal Items occurring during their transmission is always minimized to the extent possible pursuant to article 24 in chapter 5 of the Postal Law.

31.2. The Service Provider must not under any circumstance mislead others into believing that a Postal Item was sent at a time or from a place other than which it was truly sent pursuant to article 32 in chapter 7 of the Postal Law.

31. سلامة البريد

31.1 يجب على مقدم الخدمة وضع التدابير والإجراءات المناسبة والحفاظ عليها والامتثال لها لضمان التقليل من أخطار فقدان وسرقة وتلف المواد البريدية التي تحدث أثناء نقلها إلى أقصى حد ممكن وفقاً للمادة 24 من الفصل الخامس من قانون البريد.

31.2 لا يجوز لمقدم الخدمة تحت أي ظرف من الظروف تضليل الآخرين للاعتقاد بأن مادة بريدية قد تم إرسالها في وقت أو من مكان آخر غير الذي تم إرسالها فيه بالفعل وفقاً للمادة 32 من الفصل السابع من قانون البريد.

32. Prohibited Postal Items

32.1. The Service Providers must not intentionally accept or deliver prohibited Postal Items. The list of items prohibited from being sent via a Postal Service will be specified in a regulation from the CRA pursuant to article 18, chapter 4 of the Postal Law.

32.2. This list may be amended by the CRA from time to time, in coordination with the competent authorities of the State of Qatar.

32.3. The CRA may issue written orders to a Service Provider to deliver or seize Postal Items in the event that the CRA suspects that there is a violation against the list of prohibited Postal Items pursuant to article 29

32. المواد البريدية المحظورة

32.1 يجب على مقدمي الخدمة عدم استلام أو تسليم، عن قصد، المواد البريدية المحظورة. إن قائمة المواد المحظور إرسالها عبر الخدمات البريدية ستحدد في لائحة تنظيمية تصدر من قبل الهيئة عملاً بالمادة 18 من الفصل الرابع من قانون البريد.

32.2 يجوز للهيئة تعديل هذه القائمة من وقت لآخر، بالتنسيق مع السلطات المختصة في دولة قطر.

32.3 يجوز للهيئة إصدار أوامر خطية إلى مقدم الخدمة بتسليم أو مصادرة المواد البريدية في حال اشتبهت الهيئة بوجود مخالفة لقائمة المواد البريدية المحظورة عملاً بالمادة 29

in chapter 7 of the Postal Law. The Service Provider must respond immediately to any such written order.

من الفصل السابع من قانون البريد. ويجب على مقدم الخدمة الرد فوراً على أي أمر خطي من هذا القبيل.

32.4. If the Service Provider suspects the content of the Postal Items violates the list of prohibited items provided above, the Service Provider must seize the infringing Postal Items or content and notify the CRA and the competent authorities.

32.4 إذا اشتبه مقدم الخدمة في أن محتوى المواد البريدية يخالف قائمة المواد المحظورة المشار إليها أعلاه، يجب على مقدم الخدمة حجز المواد البريدية أو المحتوى البريدي المخالف وإخطار الهيئة والسلطات المختصة.

33. Confidentiality of Postal Items

33. سرية المواد البريدية

33.1. The Service Provider must ensure that the confidentiality of Postal Items is guaranteed pursuant to chapter 7 of the Postal Law, except in the following circumstances:

33.1 يجب على مقدم الخدمة التأكد من ضمان سرية المواد البريدية وفقاً للفصل السابع من قانون البريد، باستثناء الحالات التالية:

33.1.1. if a judicial body in Qatar decides to examine such Postal Items;

33.2.1. إذا قررت جهة قضائية في قطر فحص هذه المواد البريدية؛

33.1.2. if such Postal Items are abandoned (i.e. the item is undeliverable – see clause 34);

33.2.2. إذا تم التخلي عن هذه المواد البريدية (أي أن المادة البريدية متعذرة التسليم – راجع البند 34)؛

33.1.3. in cases prescribed by the other laws of Qatar.

33.2.3. في الحالات التي تحددها القوانين الأخرى في قطر.

33.2. Viewing may only be granted to those to whom a decision has been issued by the competent authority, the employees of the CRA, or persons legally authorized to do so.

33.2 لا يسمح بالمعاينة إلا لمن صدر قرار بشأنهم من السلطة المختصة أو من موظفي الهيئة أو من الأشخاص المخولين قانوناً بذلك.

34. Undeliverable Postal Items

34. المواد البريدية المتعذرة التسليم

34.1. The Service Provider must deliver a Postal Item to the addressee shown on the item.

34.1 يجب على مقدم الخدمة تسليم المادة البريدية إلى المرسل إليه الموضح على المادة.

34.2. If a Postal Item is not deliverable on the first attempt (e.g. due to the need to pass the item directly to the recipient to obtain a signature, or due to the item being too large for the recipient's mail box), then the Service Provider may choose to attempt re-delivery on one or more occasions. The Service Provider must develop and publish a policy for its approach to re-delivery, including the number of delivery attempts that will be made before an item is considered undeliverable, and a policy for holding items for collection by a customer at a central location.

34.2 إذا لم يكن من الممكن تسليم المادة البريدية في المحاولة الأولى (على سبيل المثال بسبب الحاجة إلى تمرير المادة البريدية مباشرة إلى المرسل إليه للحصول على توقيع، أو بسبب كون المادة البريدية كبيرة جداً بالنسبة لصندوق بريد المرسل إليه)، يعود لمقدم الخدمة اختيار محاولة إعادة التسليم في فرصة واحدة أو أكثر. يجب على مقدم الخدمة تطوير ونشر سياسة مقاربته في إعادة التسليم، بما في ذلك عدد محاولات التسليم التي سيتم إجراؤها قبل اعتبار المادة البريدية متعذرة التسليم، وسياسة الاحتفاظ بالمواد البريدية في موقع مركزي لاستلامها من العميل.

34.3. Where a Postal Item is undeliverable, the Service Provider shall return it to the sender, except where the commercial agreement between the sender and the Service Provider provides otherwise or as determined by the CRA.

34.4. In the event that the Service Provider should return the item to the sender but the return address is missing or illegible, the Service Provider may open the item to attempt to ascertain the return address pursuant to article 30 in chapter 7 of the Postal Law. If the service provider opens the Postal Item, it must make a mark indicating the opening of the Postal Item, the date of such opening and the name of the employee supervising the opening of the Postal Item.

34.5. If the return address can be ascertained having opened the undeliverable item, the Service Provider must return the item to the sender.

34.6. If it is still not possible to ascertain the return address for the undeliverable item, and depending on the nature of the item, then the Service Provider must (unless the treatment of undeliverable items is otherwise agreed with the sender. Actions associated with redelivery or holding items pending delivery are not to be used in any way to circumvent the provisions for Exclusive Services in the Postal Services Regulation):

34.6.1. dispose of the item if it is of negligible value (e.g. newspapers, magazines, or advertising mail);

34.6.2. hold the item in a secure location for at least six (6) months if the item is valuable (e.g. money, e-commerce items, personally addressed correspondence). If, at the end of that period, the item has not been claimed by the recipient or sender, the Service Provider must dispose of it.

34.3 عندما تكون المادة البريدية متعذرة التسليم، يجب على مقدم الخدمة إعادة المادة البريدية إلى المرسل، باستثناء الحالة التي ينصّ فيها العقد التجاري بين المرسل ومقدم الخدمة على خلاف ذلك أو بحسب ما تحدده الهيئة.

34.4 في الحالة التي يتوجب فيها على مقدم الخدمة إعادة المادة البريدية الى المرسل انما يكون العنوان ناقص او غير مقروء، يجوز لمقدم الخدمة فتح المادة لمحاولة التأكد من عنوان المرسل وفقاً للمادة 30 من الفصل السابع من قانون البريد. إذا فتح مقدم الخدمة المادة البريدية، فيجب عليه وضع علامة تشير إلى فتحها وتاريخ هذا الفتح واسم الموظف المشرف على فتح المادة البريدية.

34.5 إذا كان من الممكن التأكد من عنوان المرسل بعد فتح المادة البريدية المتعذرة التسليم، فيجب على مقدم الخدمة إعادة المادة البريدية إلى المرسل.

34.6 إذا كان لا يزال من غير الممكن التأكد من عنوان الإعادة للمادة البريدية المتعذرة التسليم، وتبعاً لطبيعة المادة البريدية، فيجب على مقدم الخدمة: (ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك مع المرسل بشأن معالجة المواد غير القابلة للتسليم. لا يجوز استخدام الإجراءات المرتبطة بإعادة التسليم أو الاحتفاظ بالمواد بانتظار التسليم بأي شكل من الأشكال للتحايل على أحكام الخدمات الحصرية في اللائحة التنظيمية للخدمات البريدية):

34.6.1. التخلص من المادة البريدية إذا كانت ذات قيمة زهيدة (مثل الصحف أو المجلات أو البريد الترويجي)؛

34.6.2. الاحتفاظ بالمادة البريدية في مكان آمن لمدة لا تقل عن سته (6) أشهر إذا كانت المادة البريدية ذات قيمة (على سبيل المثال، المال، وسلع التجارة الإلكترونية، والمراسلات الموجهة شخصياً). إذا لم تتم المطالبة بالمادة البريدية في نهاية تلك الفترة من قبل المرسل اليه أو المرسل، فيجب على مقدم الخدمة التخلص منها.

34.6.3. Any item disposal must be done according to the Service Provider's documented procedures (available on request) or according to requirements which may be specified by the CRA

34.7. Where the Service Provider disposes of an item according to the procedures set out above, the Service Provider must undertake the disposal safely and in a way that maintains the confidentiality of the item.

34.8. The Service Provider must create a register called "The Register of Undeliverable Postal Items" or maintain an equivalent existing system that documents the Postal Items that could not be delivered, including:

34.8.1. the reason for non-delivery;

34.8.2. the date(s) of attempted delivery;

34.8.3. the flaws in the name and address of the sender;

34.8.4. the description of the Postal Item;

34.8.5. the date of opening of the Postal Item;

34.8.6. the name of the official supervising the opening of the Postal Item;

34.8.7. the date and outcome of the Postal Item, either: return of Postal Item to the sender, preservation of the Postal Item, or disposal of the Postal Item.

34.9. Judicial officers may, at any time, verify the data of the "Register of Undeliverable Postal Items" (or the equivalent existing system) and the Service Provider's compliance with filling in the details of the register and with the mechanisms, procedures and rules as set out in this document.

35. Liability of Service Providers for Losses and Damages

35.1. The Service Provider will be liable for loss or damage of registered Postal Items deposited therewith and for any delay or error in their delivery pursuant to article 25 in chapter 5 of the Postal Law.

35.2. Subject to the terms and conditions of service advertised by the Service Provider at the time of acceptance, and any requirements for the

34.6.3. اي تخلص من مادة بريدية يجب ان يتم بحسب الاجراءات الموثقة لمقدم الخدمة (متوفر عند الطلب) او بحسب المتطلبات التي قد تحددها الهيئة.

34.7 عندما يقوم مقدم الخدمة بالتخلص من مادة بريدية وفقاً للإجراءات المبينة أعلاه، يجب على مقدم الخدمة أن يقوم بعملية التخلص بشكل آمن وبطريقة تحافظ على سرية المادة البريدية.

34.8 يجب على مقدمي الخدمة إنشاء سجل يسمى "سجل المواد البريدية المتعذرة التسليم" او الاحتفاظ على نظام حالي موازٍ يوثّق المواد البريدية التي تعذّر تسليمها، بما في ذلك:

34.8.1. سبب عدم التسليم؛

34.8.2. تاريخ (تواريخ) محاولة التسليم؛

34.8.3. العيوب في اسم وعنوان المرسل؛

34.8.4. وصف المادة البريدية؛

34.8.5. تاريخ فتح المادة البريدية؛

34.8.6. اسم الموظف المشرف على فتح المادة البريدية؛

34.8.7. تاريخ ومصير المادة البريدية، إما: إعادة المادة البريدية إلى المرسل، أو الحفاظ على المادة البريدية، أو التخلص من المادة البريدية.

34.9 يجوز لمأموري الضبط القضائي، في أي وقت، التحقق من بيانات "سجل المواد البريدية المتعذرة التسليم" ومدى التزام مقدم الخدمة بملء بيانات السجل وبالآليات والإجراءات والقواعد المنصوص عليها في هذه الوثيقة.

35. مسؤولية مقدمي الخدمة عن الخسائر والأضرار

35.1 يكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن فقدان أو تلف المواد البريدية المسجلة المودعة لديه وعن أي تأخير أو خطأ في تسليمها سنداً للمادة 25 من الفصل الخامس من قانون البريد.

35.2 مع مراعاة أحكام وشروط الخدمة المعلن عنها من قبل مقدم الخدمة وقت الموافقة، وأي متطلبات لدفع أقساط

payment of additional insurance premiums for items of a specified value, the Service Provider will be liable to pay compensation to the sender for any loss, damage, delay or error for up to one year after the date of the Service Provider's receipt of Postal Items, except under the following circumstances:

35.2.1. where the loss, damage, delay or error is caused by a Force Majeure Event;

35.2.2. where the loss, damage, delay or error is caused by the sender's mistake or negligence, or due to the nature of the content of the dispatched item;

35.2.3. where the contents of the Postal Items are prohibited (see clause 32)

35.2.4. where the item is seized by any competent authorities.

35.3. Details of the compensation the Service Provider shall pay will be specified in a regulation from the CRA.

36. Access to property

36.1. Pursuant to articles 35 and 37 in chapter 9 of the Postal Law, the Service Provider may access private property (and carry out all necessary work in connection with the installation, operation, maintenance, repair and replacement of postal facilities that exist in such property) in accordance with the following rules:

36.1.1. Service Providers must always seek the permission (written or electronic) of the property owner;

36.1.2. Service Providers must obtain all necessary permits and planning permission for any work or installations from the relevant planning authority;

36.1.3. in the absence of permission or a dispute over access, the Service Provider must consult the competent authority and obtain a warrant or legal permission to enter the private property in order to undertake

تأمين إضافي لمواد ذات قيمة محددة، يكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن دفع تعويض للمرسل عن أي خسارة، أو ضرر أو تأخير أو خطأ لمدة تصل إلى سنة واحدة بعد تاريخ استلام مقدم الخدمة للمواد البريدية، إلا في الحالات التالية:

35.2.1. عندما تكون الخسارة أو الضرر أو التأخير أو الخطأ ناتج عن حدث قوة قاهرة؛

35.2.2. عندما تكون الخسارة أو الضرر أو التأخير أو الخطأ ناجم عن خطأ أو إهمال المرسل، أو بسبب طبيعة محتوى المادة المرسلة؛

35.2.3. عندما تكون محتويات المواد البريدية محظورة (انظر البند 32)؛

35.2.4. حيث تتم مصادرة المادة البريدية من قبل أي سلطة مختصة.

35.3 سيتم تحديد تفاصيل التعويض الذي يتوجب على مقدم الخدمة دفعه في لائحة تنظيمية تصدر عن الهيئة.

36. الوصول إلى الممتلكات

36.1 عملاً بالمادتين 35 و37 من الفصل التاسع من قانون البريد، يجوز لمقدم الخدمة الدخول إلى الممتلكات الخاصة (والقيام بجميع الأعمال اللازمة المتعلقة بتركيب وتشغيل وصيانة وإصلاح واستبدال المرافق البريدية الموجودة في هذه الممتلكات) وفقاً للقواعد التالية:

36.1.1. يجب على مقدمي الخدمات الحصول دائماً على إذن (خطي او الكتروني) من مالك العقار؛

36.1.2. يجب على مقدمي الخدمة الحصول على جميع التصاريح اللازمة وأذونات التخطيط لأي عمل أو تركيبات من سلطة التخطيط المختصة؛

36.1.3. في حال عدم وجود إذن أو وجود نزاع حول الدخول، يجب على مقدم الخدمة استشارة السلطة المختصة والحصول على مذكرة أو إذن قانوني لدخول الملكية الخاصة من أجل

activities specified by the competent authority.

القيام بالأنشطة المحددة من قبل السلطة المختصة.

36.2. The Service Provider shall not enter into any agreement that gives it exclusive access to property and excludes or harms other Service Providers pursuant to article 36 in chapter 9 of the Postal Law.

36.2 لا يجوز لمقدم الخدمة الدخول في أي اتفاقية تمنحه حق الدخول الحصري إلى الممتلكات وتستبعد أو تلحق الضرر بمقدمي الخدمة الآخرين وفقاً للمادة 36 من الفصل التاسع من قانون البريد.

37. Procedures for a Service Provider that chooses to stop offering services

37. إجراءات مقدم الخدمة الذي يختار التوقف عن تقديم الخدمات

37.1. Pursuant to article 11 in chapter 3 of the Postal Law, if a postal Service Provider stops offering Postal Services, they must undertake the following:

37.1.1. notify the CRA in writing at least three (3) months prior to the expected date of cessation of services. The Service Provider must provide the reason for the expected cessation of services to the CRA.

37.1.2. deliver all postal materials in its possession to the correct recipients before the date of the cessation of services or make arrangements with a third-party licensed Service Provider for the same.

37.2. The Service Provider must undertake any other action determined by the CRA in such matters.

37.1 عملاً بالمادة 11 من الفصل الثالث من قانون البريد، إذا توقف مقدم الخدمة البريدية عن تقديم الخدمات البريدية، يجب عليه القيام بما يلي:

37.1.1. إخطار الهيئة خطياً قبل ثلاثة (3) أشهر على الأقل من التاريخ المتوقع لإيقاف الخدمات. يجب على مقدم الخدمة تقديم سبب التوقف المتوقع للخدمات إلى الهيئة.

37.1.2. تسليم جميع المواد البريدية التي بحوزته إلى المرسل إليهم الصحيحين قبل تاريخ توقف الخدمات أو القيام بالترتيبات اللازمة مع مقدم خدمة آخر مرخص له للقيام بذلك.

37.2 يجب على مقدم الخدمة اتخاذ أي إجراء آخر تحدده الهيئة في هكذا مسائل.

Signed by:

موقّع من قبل:

Eng. Ahmad Abdulla Al-Muslemani
President
For the Communications Regulatory Authority

المهندس أحمد عبدالله المسلماني
رئيس الهيئة
عن هيئة تنظيم الاتصالات

State of Qatar
Communications Regulatory Authority

Dated: April 29, 2025

تاريخ: 29 أبريل 2025

38. Annexes

Annex I Information Request

Pursuant to Article 38 in chapter 10 of the Postal Law, the type of information requested from the CRA may include (but may not be limited to):

- information on the types of services offered, e.g. international vs. domestic; types and frequency of collection and delivery; formats, weights and quality (speed) or service;
- information on financial performance (e.g. annual financial reports);
- information on staff numbers and infrastructure (building locations, coverage, capabilities, vehicles);
- information on number of staff who are Qatari nationals;
- information on volumes and revenue of mail by product;
- information relating to e-commerce and merchants (B2C or B2B);
- information related to the quality of services;
- information on procedures for customer complaints and enquiries; reports on the volume of customer complaints;
- information on the volume and nature of undeliverable items;
- information required by the CRA or UPU in relation to Terminal Dues;
- information required by the UPU for any other matters;
- other information that the CRA may require from time to time.

38. الملاحق

الملحق 1 – طلب معلومات

عملاً بالمادة 38 من الفصل العاشر من قانون البريد، قد يشمل نوع المعلومات المطلوبة من قبل الهيئة (على سبيل المثال لا الحصر):

- معلومات عن أنواع الخدمات المقدمة، على سبيل المثال، الدولية مقابل المحلية؛ أنواع ووتيرة الجمع والتسليم؛ الاشكال والأوزان والجودة (السرعة) أو الخدمة؛
- معلومات عن الأداء المالي (مثل التقارير المالية السنوية)؛
- معلومات عن أعداد الموظفين والبنية التحتية (مواقع الأبنية، والتغطية، والإمكانيات، والمركبات)؛
- معلومات عن عدد الموظفين القطريين؛
- معلومات عن حجم وإيرادات البريد حسب المنتج؛
- المعلومات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية والتجار (من التاجر الى المستهلك (B2C) او من التاجر الى التاجر (B2B))؛
- المعلومات المتعلقة بجودة الخدمات؛
- معلومات عن إجراءات شكاوى العملاء واستفساراتهم، تقارير عن حجم شكاوى العملاء؛
- معلومات عن حجم وطبيعة المواد البريدية المتعذرة التسليم؛
- المعلومات التي تطلبها الهيئة أو الاتحاد البريدي العالمي فيما يتعلق بمستحقات المحطة النهائية؛
- المعلومات التي يطلبها الاتحاد البريدي العالمي لأية أمور أخرى؛
- معلومات أخرى قد تطلبها الهيئة من وقت لآخر.

State of Qatar Communications Regulatory Authority

A Service Provider may inform the CRA of any reasons that may prevent it from providing all the required information and may request the CRA to not disclose all or part of the submitted information due to its confidentiality or for reasons of a commercial nature.

يجوز لمقدم الخدمة إبلاغ الهيئة بأية أسباب قد تمنعه من تقديم جميع المعلومات المطلوبة، كما يجوز له أن يطلب من الهيئة عدم الإفصاح عن كل أو جزء من المعلومات المقدمة بسبب سريتها أو لأسباب ذات طبيعة تجارية.

In order to claim confidentiality (or commercial sensitivity) of information in submissions, Service Providers must justify and provide a non-confidential version of such material in which all information considered confidential has been redacted and replaced with "[CONFIDENTIAL]".

في سبيل المطالبة بالسرية (أو الحساسية التجارية) للمعلومات الواردة في اللوائح المقدمة، يجب على مقدمي الخدمة تبرير وتقديم نسخة غير سرية من هذه المواد حيث تم حجب جميع المعلومات التي تعتبر سرية واستبدالها بـ "[سري]".

State of Qatar
Communications Regulatory Authority