

(Χ.Υ.Κ.)

**Χ**ΑΡΤΗΣ **Υ**ΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΝ **Κ**ΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ημερομηνία Έκδοσης 30/05/2014

ΕΕΤΤ

ΑΜ: 14-097 Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Πάροδος Μαρίνου Αντύπα 6, ΤΚ 57009 Καλοχώρι Θεσσαλονίκης

Τηλ.:2316002580 Fax: 2310 789832

email: info@comvosexpress.gr - website: [www.comvosexpress.gr](http://www.comvosexpress.gr)

**Α. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

Η επιχείρηση με την επωνυμία “KOMΒΟΣ ΕΞΠΡΕΣ ΕΠΕ” λειτουργεί από το Μάιο του 2014 και έχει ΑΦΜ 800579632 - ΔΟΥ Α’ Θεσσαλονίκης . Η έδρα της επιχείρησης βρίσκεται στην οδό Πάροδος Μαρίνου Αντύπα 6, ΤΚ 57009 Καλοχώρι Θεσσαλονίκης, τηλ.: 2316002580 και το αντικείμενό της βάσει του καταστατικού είναι: Η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών - ταχυμεταφορές δεμάτων ,εγγράφων και αντικειμένων ,υπηρεσίες ταχυμεταφοράς πολλαπλής φύσης ,άλλες ταχυδρομικές και ταχυμεταφορικές υπηρεσίες .

Η Επιχείρηση παρέχει κάθε είδους ταχυδρομική υπηρεσία, που αφορά σε:

- Ταχυμεταφορές Ταχυδρομικών Αντικειμένων και Δεμάτων.

- Διακίνηση Διαφημιστικών Αντικειμένων χωρίς διεύθυνση παραλήπτη εντός φακέλου ή παρόμοιας συσκευασίας.

- Προετοιμασία Ταχυδρομικών Αντικειμένων.

- Ανταλλαγή Εγγράφων.

Η Επιχείρηση έχει διακριτικό τίτλο “Comvos Express ” και στο παρόν Χ.Υ.Κ. αναφέρεται ως η «Επιχείρηση».

**Β. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΥΤΩΝ**

Β1. Γενικές υποχρεώσεις της Επιχείρησης

Η Επιχείρηση συμμορφώνεται με τις εκάστοτε διατάξεις του Κανονισμού Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και του Νόμου 2668/1998 για την Οργάνωση Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και οποιαδήποτε άλλη πράξη τους τροποποιεί, τους συμπληρώνει ή τους αντικαθιστά, σε σχέση με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς και με άλλους όρους που η Ε.Ε.Τ.Τ. (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων) ή άλλη Δημόσια Αρχή, όπως η Α.Δ.Α.Ε. (Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών) δύναται να επιβάλει κάθε φορά, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Η Επιχείρηση διασφαλίζει όλες τις βασικές απαιτήσεις παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, ιδίως:

- Σεβασμό και διασφάλιση του απόρρητου της αλληλογραφίας.

- Ασφάλεια της λειτουργίας του δικτύου σε ότι αφορά τη μεταφορά επικίνδυνων ουσιών.

- Προστασία των δεδομένων, προστασία του περιβάλλοντος χωροταξία και προστασία της δημόσιας υγείας. Η προστασία των δεδομένων μπορεί να περιλαμβάνει την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, την εμπιστευτικότητα των διαβιβαζόμενων ή αποθηκευόμενων πληροφοριών και την προστασία της ιδιωτικής ζωής.

- Η Επιχείρηση τηρεί τους κανονισμούς της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης αναφορικά με τη μεταφορά επικίνδυνων ταχυδρομικών αντικειμένων.

- Η Επιχείρηση παρέχει ισότιμη μεταχείριση όλων των Χρηστών.

- Η Επιχείρηση δεν προβαίνει σε ενέργειες που διακυβεύουν την εθνική άμυνα και ασφάλεια.

- Η Επιχείρηση τηρεί τους όρους και προϋποθέσεις των καθεστώτων απασχόλησης και κοινωνικής ασφάλισης, όπως ορίζονται από το νόμο, τους κανονισμούς ή διοικητικές διατάξεις και από συλλογικές συμβάσεις που έχουν υπογραφεί από τους εθνικούς κοινωνικούς εταίρους, σύμφωνα με το κοινοτικό και το εθνικό δίκαιο.

- Η Επιχείρηση παρέχει πληροφορίες στην Ε.Ε.Τ.Τ., κατόπιν αιτήματος αυτής και της κοινοποιεί κάθε σύμβαση, αρχείο, έγγραφο κ.λ.π., που απαιτείται για την εφαρμογή του πλαισίου των Γενικών Αδειών και της κείμενης νομοθεσίας. Εφόσον δεν ορίζεται διαφορετική προθεσμία, οι πληροφορίες παρέχονται στην Ε.Ε.Τ.Τ. εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών, από το σχετικό αίτημα της Ε.Ε.Τ.Τ.

- Η Επιχείρηση εξασφαλίζει στην Ε.Ε.Τ.Τ. τη δυνατότητα ελέγχου συμμόρφωσης της προς τους όρους και προϋποθέσεις παροχής των ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχει και επιτρέπει σε προσωπικό της Ε.Ε.Τ.Τ. την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις της για έλεγχο.

- Κατά την παραλαβή των ταχυδρομικών αντικειμένων από το χώρο του Αποστολέα, η Επιχείρηση τον ενημερώνει για τις προδιαγραφές της υπηρεσίας που παρέχουμε και πιο συγκεκριμένα το χρόνο και τον τρόπο επίδοσης, για το περιεχόμενο της ατομικής σύμβασης, ότι το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. δεν αποτελεί φορολογικό στοιχείο και για τον τρόπο που θα του αποσταλεί η απόδειξη / τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών.

- Η Επιχείρηση χρησιμοποιεί σε όλα τα έντυπα της το διακριτικό αναγνώρισης με τον Αριθμό Μητρώου ότι είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Ε.Ε.Τ.Τ. ώστε να υπάρχει άμεση διαπίστωση από τους Χρήστες ή τις Υπηρεσίες της Ε.Ε.Τ.Τ. ή οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο, ότι η Επιχείρηση διαθέτει τη Νόμιμη Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Β2. Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.)

Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) προσαρτάται στο ταχυδρομικό αντικείμενο, είναι ένα έντυπο μη διαπραγματεύσιμο και ο Αποστολέας δηλώνει ότι συμπληρώθηκε από αυτόν ή από τον διανομέα της Επιχείρησης για λογαριασμό του. Ο οποιοσδήποτε εμπλεκόμενος, Συνεργάτης ή υπάλληλος της Επιχείρησης, ή ο Αποστολέας ή ο Παραλήπτης, δεν έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και προϋποθέσεις του. Ο Αποστολέας δηλώνει ότι είναι κύριος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή κατόχου του ταχυδρομικού αντικειμένου. Επίσης, δηλώνει ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της αποστολής τόσο για τον εαυτό του, όσο και υπό την ιδιότητα του εκπροσώπου του εντολέα του κυρίου του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. φέρει:

- Την επωνυμία και το διακριτικό τίτλο της Επιχείρησης, τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου και τα στοιχεία επικοινωνίας της Επιχείρησης.

- Το διακριτικό αναγνώρισης της Επιχείρησης ότι είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Ε.Ε.Τ.Τ.

- Το μονοσήμαντα ορισμένο Αριθμό Αποστολής μέσω του οποίου θα γίνεται η παρακολούθηση και ο εντοπισμός του ταχυδρομικού αντικειμένου από το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. της Επιχείρησης.

- Τους Συμβατικούς και λοιπούς όρους Μεταφοράς.

- Τα στοιχεία του Αποστολέα και του Παραλήπτη την ημερομηνία, την ώρα και τον τόπο, της αποστολής και παράδοσης της αποστολής.

- Την αξία της αποστολής, εάν γίνεται με χρέωση του Αποστολέα ή του Παραλήπτη και εάν είναι μετρητοίς ή επί πιστώσει, το βάρος της αποστολής, οι βασικές και οι πρόσθετες υπηρεσίες που παρέχονται στην αποστολή.

Η επιχείρηση διατηρεί τα αποκόμματα ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. στο αρχείο της, σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή, για ελάχιστη χρονική περίοδο 6 μηνών από την ημερομηνία παράδοσης της αποστολής.

Β.3. Παρακολούθηση από το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.

Η Επιχείρηση διαθέτει ένα Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.) που είναι ένα πληροφοριακό σύστημα και επιτρέπει στο Χρήστη την παρακολούθηση και τον εντοπισμό του ταχυδρομικού αντικειμένου ταχυμεταφορών της αποστολής του και ενημερώνεται μέσω της ιστοσελίδας της Επιχείρησης www.comvosexpress.gr 24 ώρες το 24ωρο, ή τηλεφωνικώς τις ώρες λειτουργίας της Επιχείρησης για την τύχη της αποστολής του.

Το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. παρέχει τις κάτωθι πληροφορίες στον Χρήστη για το ταχυδρομικό αντικείμενο της αποστολής του:

α) Η καταχώρηση του ταχυδρομικού αντικειμένου είναι μονοσήμαντα ορισμένη στο Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. με τον αριθμό Αποστολής του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) και μέσω αυτού θα γίνεται η ταυτοποίηση και η αναζήτηση του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον Χρήστη.

β) Τα στοιχεία του Αποστολέα και του Παραλήπτη.

γ) Η ημερομηνία, τόπος και ώρα παραλαβής και παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου.

δ) Το βάρος χρέωσης φυσικό ή ογκομετρικό του ταχυδρομικού αντικειμένου.

ε) Είδος του ταχυδρομικού αντικειμένου, όπως διάκριση σε έγγραφο ή δέμα.

στ) Οι ημερομηνίες και ώρες τυχόν αποτυχημένων προσπαθειών επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Με το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. επιτυγχάνεται η ηλεκτρονική καταχώρηση και διαχείριση και όλων των παραπάνω πληροφοριών για κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο έως το ελάχιστο χρονικό διάστημα των έξι μηνών από την ημερομηνία παράδοσης της αποστολής.

Β.4. Περιοχές στις οποίες παρέχονται υπηρεσίες

Η Επιχείρηση έχει Εθνική Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Ε.Ε.Τ.Τ. με Αριθμό Μητρώου 14-097 και παρέχει ταχυδρομικές υπηρεσίες με το δίκτυο της σε όλη την επικράτεια της Ελλάδος.

Παράλληλα δε μέσω συνεργαζόμενων εταιριών με δίκτυο εξωτερικού όπως DPD, GLS, DHL, TNT, UPS κλπ καλύπτουμε τις ανάγκες ταχυμεταφοράς των χρηστών για προορισμούς εκτός Ελλάδος.

Β.5. Δεσμευτικός χρόνος επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ: Η παραλαβή γίνεται στην διεύθυνση του Αποστολέα ή Κατάστημα μας και η παράδοση στην διεύθυνση του Παραλήπτη ή Κατάστημα μας, την ίδια εργάσιμη ημέρα.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΟΜΕΝΗΣ ΗΜΕΡΑΣ ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ: Η παραλαβή γίνεται στην διεύθυνση του Αποστολέα ή Κατάστημα μας και η παράδοση στην διεύθυνση του Παραλήπτη ή Κατάστημα μας την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Επεξηγήσεις:

α) Ως εργάσιμες ημέρες ορίζονται στο παρόν (Χ.Υ.Κ.) οι εργάσιμες ημέρες και ώρες της Επιχείρησης από Δευτέρα έως και Παρασκευή και από ώρα 08:00 π.μ. έως και 20:00 μ.μ. εκτός από τις νόμιμα θεσπισμένες αργίες, τοπικές και εθνικές εορτές.

β) Για την υπηρεσία Αυθημερόν Πόρτα-Πόρτα η τηλεφωνική παραγγελία της αποστολής θα πρέπει να γίνεται μέχρι και ώρα 15:00 ενώ την υπηρεσία της Επόμενης Μέρας Πόρτα- Πόρτα η τηλεφωνική παραγγελία της αποστολής θα πρέπει να γίνεται μέχρι και ώρα 16:00

Β.6. Είδος και όρια βάρους των ταχυδρομικών αντικειμένων

Η Επιχείρηση θα διακινεί ταχυδρομικά αντικείμενα έως 35 κιλά, έγγραφα και δέματα.

Οι αποστολές δεμάτων ογκομετρικού βάρους άνω των 8,5 κιλών (διαστάσεις 35cm X 35cm X 35cm) ή της μιας διάστασης του δέματος μεγαλύτερης των 35cm (εκατοστών του μέτρου) όπως και οι αποστολές δεμάτων που το πραγματικό βάρος τους υπερβαίνει τα 20 κιλά θα γίνονται αποκλειστικά με αυτοκίνητο.

Μη αποδεκτά αντικείμενα & απαγορεύσεις

Η Επιχείρηση δεν παραλαμβάνει για μεταφορά τα ακόλουθα:

Χρήματα – Μετοχές - Εύθραυστα αντικείμενα ή μη επαρκώς συσκευασμένα αντικείμενα – Ενεργοποιημένες τραπεζικές κάρτες – Κάρτες Χρόνου Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας – Χρυσό σε οποιαδήποτε μορφή – Ρολόγια χρυσά – Κοσμήματα – Πολύτιμους λίθους & Μέταλλα – Αρχαιότητες – Έργα Τέχνης – Μη Αναπαραγώγιμα Έγγραφα ή Αντικείμενα (π.χ. αλληλογραφία/φιλμ/βίντεο προσωπικής αξίας, γραμματόσημα, λαχεία, αντίκες) – Αλλοιώσιμα Τρόφιμα – Φυτά – Ναρκωτικά – Εύφλεκτα, Εκρηκτικά & Ραδιενεργά Υλικά – Βιολογικό Υλικό – Μολυσματικές, Διαβρωτικές & Δηλητηριώδεις Ουσίες – Είδη ή μέρη Οπλισμού – Ζώα – Πορνογραφικό Υλικό – Εύφλεκτα Υγρά και Στερεά – Διαβρωτικά και Γενικά Είδη των οποίων η μεταφορά απαγορεύονται από διατάξεις της Εθνικής Νομοθεσίας και της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης. Η Επιχείρηση δεν υποχρεούται να ελέγξει το περιεχόμενο του υπό διακίνηση αντικειμένου και ο Αποστολέας δηλώνει υπεύθυνα ότι η αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη.

Η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να ζητήσει έλεγχο για το περιεχόμενο του ταχυδρομικού αντικειμένου και σε περίπτωση που ο Αποστολέας αρνηθεί τον έλεγχο, να αρνηθεί η Επιχείρηση την παραλαβή και την αποστολή του αντικειμένου.

Β.7. Επιπρόσθετες υπηρεσίες

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΩΙΝΗΣ - ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΜΕ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΩΡΑΣ: Ισχύει για παραδόσεις την επόμενη εργάσιμη ημέρα έως και 10:30 π.μ. ή που γίνονται με δέσμευση ώρας παράδοσης εντός 2ωρου χρονικού πλαισίου (η υπηρεσία αυτή παρέχεται κατόπιν συνεννοήσεως).

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΑΒΒΑΤΟΥ: Παραλαβή ή Παράδοση αποστολών την ημέρα του Σαββάτου (η υπηρεσία αυτή παρέχεται κατόπιν συνεννοήσεως).

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΓΟΡΑΣ: Αγορά ενός αντικειμένου που επιθυμεί ο Εντολέας (που συνήθως είναι και Παραλήπτης της αποστολής) και παράδοση στην διεύθυνση του Παραλήπτη (η υπηρεσία αυτή παρέχεται κατόπιν συνεννοήσεως).

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΛΗΣ: Υπηρεσία παράδοσης - αποστολής εμπορευμάτων με είσπραξη της αξίας τους (σε μετρητά ή επιταγή) από τον Παραλήπτη και απόδοση αυτών στον Αποστολέα (η υπηρεσία αυτή παρέχεται κατόπιν συνεννοήσεως).

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΣΤΟΝ ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ: Αφορά την λήψη Αριθμού Πρωτοκόλλου κατά την παράδοση της αποστολής και την επιστροφή αυτού στον Αποστολέα (η υπηρεσία αυτή παρέχεται κατόπιν συνεννοήσεως).

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΔΙΑΝΟΜΕΑ: Αφορά την πρόσθετη χρονική αναμονή πέραν 10 λεπτών του διανομέα, κατά την παράδοση ή την παραλαβή ενός αντικειμένου και η χρέωση γίνεται ανά ώρα αναμονής (η υπηρεσία αυτή παρέχεται κατόπιν συνεννοήσεως).

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ/ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΣΕ ΕΠΙΣΗΜΕΣ ΕΟΡΤΕΣ & ΑΡΓΙΕΣ: Αφορά την αποστολή ή την παράδοση αποστολών σε επίσημες εορτές ή αργίες (η υπηρεσία αυτή παρέχεται κατόπιν συνεννοήσεως).

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΥΤΟΜΑΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΘΕΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ: Κάθε αποστολή που διεκπεραιώνεται μέσω της Επιχείρησης και δεν εντάσσεται στα απαγορευμένα είδη προς μεταφορά είναι αυτόματα ασφαλισμένη για την απώλεια ή την καταστροφή της μέχρι του ποσού των 70,00 € αν πρόκειται για έγγραφα (κόστος αναπαραγωγής ή αντικατάστασης απολεσθέντων ή καταστραφέντων) και μέχρι του ποσού των 120,00 € αν πρόκειται για δέματα-αντικείμενα (για απώλεια, μερική ή ολική καταστροφή του περιεχομένου), εφόσον οι αποστολές είναι επαρκώς συσκευασμένες και με αποκλειστική ευθύνη του αποστολέα.

Για αποστολές αντικειμένων που δεν εντάσσονται στα απαγορευμένα είδη προς μεταφορά και είναι αξίας άνω των 120,00 Ευρώ (μόνο δέματα) ασφαλίζονται μετα από αίτημα του Πελάτη σε συνεργαζόμενη ασφαλιστική με την Επιχείρηση με το 0,6% επί της ασφαλιζόμενης αξίας της αποστολής.

Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία /ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της δηλωθείσας αξίας και επιστρέφετε το ταχυδρομικό τέλος για την συγκεκριμένη αποστολή .

Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία /ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής ,με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας .

Η ασφάλιση περιλαμβάνει πλήρη κάλυψη του περιεχομένου του δέματος, για απώλεια, μερική ή ολική καταστροφή, εφόσον τα δέματα είναι επαρκώς συσκευασμένα και με αποκλειστική ευθύνη του Αποστολέα.

Η Επιχείρηση σε καμιά περίπτωση δεν αναλαμβάνει κάλυψη θετικής και αποθετικής ζημιάς.

**Γ. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Γ.1. Η Επιχείρηση καταρτίζει και δημοσιοποιεί με σαφήνεια ακριβείς και ενημερωμένους τιμοκαταλόγους των παρεχόμενων της υπηρεσιών μέσω της ιστοσελίδας της www.comvosexpress.gr . Επίσης εάν υπάρχει ανάλογο αίτημα από Χρήστη, η Επιχείρηση του στέλνει τους τιμοκαταλόγους και ενημερωτικό υλικό, σε έντυπη μορφή ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Γ.2. Η Επιχείρηση έχει την δυνατότητα υπογραφής ξεχωριστής σύμβασης σε περιπτώσεις ομαδικών αποστολών για πλήθος αντικειμένων ή για μεγάλα χρονικά διαστήματα, σε ειδικής φύσεως πελάτες κ.α. Επίσης η Επιχείρηση έχει την δυνατότητα να κάνει εκπτώσεις σε ειδικής φύσεως πελάτες επί των τιμοκαταλόγων της.

Γ.3. Η Επιχείρηση έχει την δυνατότητα να αναμορφώνει τις χρεώσεις των υπηρεσιών της σύμφωνα με τις ανάγκες της.

**Δ. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**

Δ.1. Επιχειρηματική Ευθύνη της Επιχείρησης

Δ.1.1. Σε περίπτωση ολικής ή μερικής απώλειας, ολικής ή μερικής καταστροφής του ταχυδρομικού αντικειμένου η ευθύνη της Επιχείρησης περιορίζεται στο χαμηλότερο από τα κάτωθι ποσά:

Μέχρι το ποσό των 70,00 Ευρώ αν πρόκειται για έγγραφα και μέχρι το ποσό των 120,00 Ευρώ αν πρόκειται για αντικείμενα/δέματα.

Η ευθύνη της Επιχείρησης περιορίζεται στην πραγματική αξία των εγγράφων ή αντικειμένων, χωρίς να λαμβάνεται υπ’ όψιν η εμπορική χρησιμότητα ή η ιδιαίτερη αξία αυτών για τον Αποστολέα, τον Παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο.

Ως πραγματική αξία νοείται για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών.

Ως πραγματική αξία για τα αντικείμενα – δέματα το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών όπως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, στην κατάσταση που ήταν το αντικείμενο κατά την παραλαβή.

Τα παραπάνω ισχύουν και για αποστολές με δηλωμένη αξία χωρίς όμως να έχουν ασφαλιστεί στην Επιχείρηση.

Σε κάθε περίπτωση, ισχύουν τα οριζόμενα από την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β).

Επεξηγήσεις:

Ολική απώλεια νοείται η απώλεια του αντικειμένου μετά την παρέλευση 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία της αποστολής.

Μερική απώλεια νοείται η απώλεια μέρους της αρχικής αποστολής είτε λόγω ανοίγματος της συσκευασίας ή λόγω μη παράδοσης του δέματος από σύνολο δεμάτων που διαπιστώθηκε κατά την ώρα της παράδοσης.

Ολική καταστροφή νοείται η ολοσχερής καταστροφή του αντικειμένου λόγω πλημμελούς μεταφοράς του.

Μερική καταστροφή νοείται η καταστροφή μέρους της αποστολής λόγω πλημμελούς μεταφοράς.

Δ.1.2. Η Επιχείρηση ευθύνεται μέχρι των ποσών που ορίζονται ανωτέρω (παράγραφος Δ.1.1.) και σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κανένα είδος απώλειας (συμπεριλαμβανομένων κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών, διαφυγόντων κερδών κλπ), ακόμα και αν ο κίνδυνος μια τέτοιας απώλειας ή καταστροφής τέθηκε υπόψιν της Επιχείρησης πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του Αποστολέα ή τρίτων περιορίζονται σε μια μόνο αξίωση αποζημίωσης ανά αποστολή και μέχρι των ποσών που ανωτέρω ρητά ορίζονται για έγγραφα και δέματα. Αυτή θα είναι και η πλήρης και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημία σε σχέση με την αποστολή. Ο Αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της Επιχείρησης για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται.

Δ.1.3. Η Επιχείρηση δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο των αποστολών. Ο Αποστολέας ο οποίος γνωρίζει το περιεχόμενο, αναγνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του δια μέσου της Επιχείρησης καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια (όπως αναφέρονται στην παράγραφο Δ.1.1.) και φέρει ο ίδιος την πλήρη ευθύνη για τις οποιασδήποτε τυχόν υπερβάσεις των ορίων σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή καταστροφής της αποστολής.

Δ.1.4. Σε περίπτωση επιθυμίας του Αποστολέα μπορεί να έχει περαιτέρω κάλυψη αν ασφαλίσει την αποστολή του σε συνεργαζόμενη ασφαλιστική με την Επιχείρηση δηλώνοντας τούτο επί του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και αναγράφοντας την αξία της αποστολής, η οποία πρέπει να προκύπτει από νόμιμα παραστατικά, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος της ασφάλισης 0,6% επί της ασφαλιζόμενης δηλωμένης αξίας της αποστολής και αφορά μόνο αντικείμενα/δέματα. Για αποστολές αξίας άνω των 3.000 Ευρώ η διακίνηση και η ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών μπορεί να γίνει μόνον κατόπιν συνεννοήσεως και ειδικής συμφωνίας.

Δ.1.5. Σε περίπτωση που αποδειχθεί, μέσω των αρμοδίων οργάνων της Επιχείρησης ότι την ευθύνη για την ζημιά ή την απώλεια φέρει η ίδια, θα ενημερώσει τον πελάτη/χρήστη για την απόφαση και θα ζητήσει την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών για την αποζημίωση του πελάτη/χρήστη σε διάστημα το πολύ 15 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία αίτησης αυτών των δικαιολογητικών, αποδεικνυόμενης με αποδεικτικό παραλαβής/παράδοσης.

Δ.1.6. Όλα τα αντικείμενα που αποζημιώνονται περιέχονται στην κατοχή της Επιχείρησης.

Δ.1.7. Η αποδεδειγμένη ευθύνη της Επιχείρησης σε καθυστέρηση επίδοσης μιας αποστολής (όταν δεν οφείλεται σε ανωτέρα βία) δεν δύναται να υπερβαίνει την αποζημίωση που καταβάλλεται για απώλεια μη ασφαλισμένων αποστολών, όπως αυτή ορίζεται στην παράγραφο Δ.1.1. του παρόντος Χ.Υ.Κ.

Δ.2. Περιπτώσεις μη ευθύνης της Επιχείρησης

Η Επιχείρηση δεν φέρει καμία ευθύνη για πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεών της όπως απώλεια, ζημία, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση, όταν:

Δ.2.1. Για ανωτέρα βία, όπως αυτή ορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, όπως ιδίως έκτακτα γεγονότα, που δεν οφείλονται σε πράξεις ή παραλείψεις της Επιχείρησης ή των συνεργατών της, των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της Επιχείρησης. Κατά την διάρκεια οποιουδήποτε γεγονότος που εμπίπτει στον παρόντα όρο, η Επιχείρηση θα λαμβάνει όλα τα πρόσφορα μέτρα, προκειμένου να συμμορφωθεί όσο το δυνατόν πληρέστερα με τους όρους στο πλαίσιο του παρόντος.

Δ.2.2. Σε αποδεδειγμένες εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων, στο πλαίσιο της ανωτέρω παραγράφου Δ.2.1.

Δ.2.3. Σε μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων από την πλευρά των Χρηστών.

Δ.2.4. Σε ενέργειες ή πράξεις που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.

Δ.2.5. Σε μη υλοποίηση της υποχρέωσης της Επιχείρησης, εξαιτίας υπαιτιότητας ή επιθυμίας του Χρήστη/Πελάτη.

Δ.2.6. Σε αποδεδειγμένα ανυπόστατο αίτημα.

Δ.2.7. Σε αποδεδειγμένη υπαιτιότητα του Χρήστη/Πελάτη ή τρίτου προσώπου.

Δ.2.8. Η ευθύνη της Επιχείρησης για τα προς μεταφορά ταχυδρομικά αντικείμενα παύει να ισχύει την στιγμή παράδοσης της αποστολής στον Παραλήπτη. Αυτό θα αποδεικνύεται με την υπογραφή του Παραλήπτη και την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης (ώρα, ημερομηνία και ονοματεπώνυμο Παραλήπτη) πάνω στο αποδεικτικό παραλαβής.

Διευκρίνηση:

Η παράδοση των αποστολών γίνεται στην διεύθυνση του Παραλήπτη και δεν εκτελείται πιστοποίηση της ταυτότητας του Παραλήπτη της αποστολής (εκτός και αν έχει συμφωνηθεί εγγράφως με τον Αποστολέα). Επίσης μπορεί να παραλάβει στην διεύθυνση του Παραλήπτη κάποιος τρίτος εκ μέρους του Παραλήπτη και λαμβάνεται το ονοματεπώνυμο αυτού που παραλαμβάνει κατά δήλωση του χωρίς να εκτελείται πιστοποίηση της ταυτότητάς του. Επίσης ο Παραλήπτης έχει τη δυνατότητα να παραλάβει με επιφύλαξη το ταχυδρομικό αντικείμενο, εφόσον γίνεται μνεία, έστω και συνοπτικά στο ΣΥΔΕΤΑ, των σχετικών λόγων της επιφύλαξης.

Δ.3. Διαχείριση Απαράδοτων Ταχυδρομικών Αντικειμένων

Δ.3.1. Σε περίπτωση που δεν κατέστη δυνατή η παράδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου αρχικώς η Επιχείρηση προβαίνει σε έγγραφη ειδοποίηση (ειδοποιητήριο) προς τον Παραλήπτη και επιστροφή της αποστολής στο χώρο της Επιχείρησης. Σε επόμενο στάδιο γίνεται προσπάθεια για δεύτερη ή περισσότερες φορές παράδοσης της αποστολής σε συνεννόηση με τον Παραλήπτη ή και τον Αποστολέα. Τελικά, εφόσον καταστεί αδύνατη η παράδοση της αποστολής στον Παραλήπτη, τότε επιστρέφεται η αποστολή στον Αποστολέα με χρέωση ίση του αρχικού ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή της. Τονίζεται ότι και στις περιπτώσεις άρνησης του εκάστοτε Παραλήπτη να παραλάβει μια αποστολή, η εν λόγω αποστολή θα επιστρέφεται στον Αποστολέα με χρέωση ίση του αρχικού ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή της.

Δ.3.2. Τα ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία δεν είναι δυνατό να επιδοθούν στον Παραλήπτη ή στον Αποστολέα, θα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής των αντικειμένων αυτών, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζει η Επιχείρηση, μετά από περίοδο 6 μηνών από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια παράδοσης της αποστολής. Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον Αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των 100,00 Ευρώ, οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ.

**Ε. ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ**

Η Επιχείρηση παρέχει υπηρεσίες επείγουσας μεταφοράς εγγράφων και δεμάτων, με τους κάτωθι όρους με τους οποίους ο Αποστολέας ή ο εκπρόσωπος του δηλώνει ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα:

1. Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) είναι ένα έντυπο μη διαπραγματεύσιμο και ο Αποστολέας δηλώνει ότι συμπληρώθηκε από αυτόν ή από τον διανομέα της Επιχείρησης για λογαριασμό του. Ο οποιοσδήποτε εμπλεκόμενος, συνεργάτης ή υπάλληλος της Επιχείρησης, ή ο Αποστολέας ή ο Παραλήπτης, δεν έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και προϋποθέσεις του.

2. Ο Αποστολέας δηλώνει ότι είναι κύριος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή κατόχου του ταχυδρομικού αντικειμένου. Επίσης, δηλώνει ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της αποστολής τόσο για τον εαυτό του, όσο και υπό την ιδιότητα του εκπροσώπου του εντολέα του κυρίου του ταχυδρομικού αντικειμένου.

3. Ο Αποστολέας δηλώνει ότι το ταχυδρομικό αντικείμενο φέρει σωστά τα απαιτούμενα στοιχεία του Αποστολέα και του Παραλήπτη και επίσης ότι έχει συσκευασθεί κατάλληλα για την ασφαλή αποστολή του.

4. Μη αποδεκτά για την Επιχείρηση αντικείμενα για μεταφορά είναι τα ακόλουθα:

Χρήματα – Μετοχές - Εύθραυστα αντικείμενα ή μη επαρκώς συσκευασμένα αντικείμενα – Ενεργοποιημένες τραπεζικές κάρτες – Κάρτες Χρόνου Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας – Χρυσό σε οποιαδήποτε μορφή – Ρολόγια χρυσά – Κοσμήματα – Πολύτιμοι λίθοι & Μέταλλα – Αρχαιότητες – Έργα Τέχνης – Μη Αναπαραγώγιμα Έγγραφα ή Αντικείμενα (π.χ. αλληλογραφία/φιλμ/βίντεο προσωπικής αξίας, γραμματόσημα, λαχεία, αντίκες) – Αλλοιώσιμα Τρόφιμα – Φυτά – Ναρκωτικά – Εύφλεκτα, Εκρηκτικά & Ραδιενεργά Υλικά – Βιολογικό Υλικό – Μολυσματικές, Διαβρωτικές & Δηλητηριώδεις Ουσίες – Είδη ή μέρη Οπλισμού – Ζώα – Πορνογραφικό Υλικό – Εύφλεκτα Υγρά και Στερεά – Διαβρωτικά και Γενικά Είδη των οποίων η μεταφορά απαγορεύονται από διατάξεις της Εθνικής Νομοθεσίας και της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης.

5. Η Επιχείρηση δεν υποχρεούται να ελέγξει το περιεχόμενο του υπό διακίνηση αντικειμένου και ο Αποστολέας δηλώνει υπεύθυνα ότι η αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη. Η Επιχείρηση όμως έχει το δικαίωμα να ζητήσει έλεγχο για το περιεχόμενο του ταχυδρομικού αντικειμένου και σε περίπτωση που ο Αποστολέας αρνηθεί τον έλεγχο, να αρνηθεί την παραλαβή και την αποστολή του αντικειμένου.

6. Κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο ζυγίζεται/ογκομετρείται στις εγκαταστάσεις της Επιχείρησης και επ’ αυτού του βάρους γίνεται η τιμολόγησή του ανεξαρτήτως από την δήλωση βάρους του Αποστολέα. Η χρέωση κάθε αποστολής υπολογίζεται με βάση το μεγαλύτερο βάρος μεταξύ του φυσικού - πραγματικού και ογκομετρικού.

ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΟΓΚΟΜΕΤΡΙΚΟ ΒΑΡΟΣ:

Σε περίπτωση που κάποια αποστολή υπερβαίνει ένα όριο βάρους, ως βάρος της αποστολής για την χρέωση λαμβάνεται η επόμενη κλίμακα βάρους, δηλαδή θα γίνεται στρογγυλοποίηση προς τα πάνω. Η στρογγυλοποίηση αυτή θα γίνεται στο επόμενο 1 κιλό.

Η χρέωση κάθε αποστολής εξαρτάται από το συνδυασμό μεγέθους και βάρους (σύμφωνα με το σύστημα ογκομέτρησης ΙΑΤΑ). Αν το ογκομετρικό βάρος της αποστολής είναι μεγαλύτερο του πραγματικού βάρους (δηλαδή περιπτώσεις ελαφρών δεμάτων με μεγάλο όγκο), τότε η χρέωση γίνεται με βάση το ογκομετρικό βάρος και υπολογίζεται πολλαπλασιάζοντας τις τρεις διατάσεις του δέματος σε εκατοστά του μέτρου και διαιρώντας έπειτα δια 5.000 ως εξής:

$$Ογκομετρικό Βάρος \left(σε κιλά\right) = \frac{\left(\left(Μήκος cm\right)×\left(Πλάτος cm\right)×\left(Ύψος cm\right)\right)}{5000}$$

7. Οι αποστολές δεμάτων ογκομετρικού βάρους άνω των 8,5 κιλών (διαστάσεις 35cm X 35cm X 35cm) ή της μιας διάστασης του δέματος μεγαλύτερης των 35cm (εκατοστών του μέτρου) και οι αποστολές δεμάτων που το φυσικό - πραγματικό βάρος τους υπερβαίνει τα 20 κιλά πραγματοποιούνται αποκλειστικά με αυτοκίνητο.

8. Τυχόν πρόσθετα έξοδα που μπορεί να προκύψουν κατά την αποστολή του ταχυδρομικού αντικειμένου όπως π.χ. επιστροφή του ή αποθήκευση του θα καταβληθούν από τον Αποστολέα ο οποίος είναι και ο Εντολέας της αποστολής.

9. Η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα, να αρνηθεί την παραλαβή του αντικειμένου και την αποστολή του, όταν υπάρχουν ενδείξεις ότι αυτό εμπίπτει στα μη αποδεκτά από την Επιχείρηση ταχυδρομικά αντικείμενα ή όταν ο Αποστολέας για οποιονδήποτε λόγο έδωσε ελλιπή ή λανθασμένα για τη διεκπεραίωση στοιχεία ή αν δεν έχουν υποβληθεί τα απαραίτητα έγγραφα που απαιτούνται.

10. Η Επιχείρηση αναλαμβάνει αποστολές και με χρέωση της αμοιβής της από τον Παραλήπτη. Σε περίπτωση μη καταβολής της αμοιβής της για οποιονδήποτε λόγο από τον Παραλήπτη, την υποχρέωση της εξόφλησης αναλαμβάνει ο Αποστολέας. Η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να παρακρατήσει ή να αρνηθεί την παράδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου, προκειμένου να εξασφαλίσει οποιαδήποτε δαπάνη προκύπτει από την εν λόγω αποστολή μέχρι να εξοφληθεί πλήρως.

11. Η Επιχείρηση μπορεί να διεκπεραιώσει κάθε είδους αποστολή όπως π.χ. αγορά ή αντικαταβολή κτλ. και χωρίς την έγγραφη εντολή του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. μέσω τηλεφωνικής ή ηλεκτρονικής εντολής του Αποστολέα/Εντολέα. Στις περιπτώσεις αυτές ο Αποστολέας/Εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου ως Αποστολέα στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.

12. Σε περίπτωση ολικής ή μερικής απώλειας, ολικής ή μερικής καταστροφής του ταχυδρομικού αντικειμένου η ευθύνη της Επιχείρησης περιορίζεται στο χαμηλότερο από τα κάτωθι ποσά:

Μέχρι το ποσό των 70 Ευρώ αν πρόκειται για έγγραφα και μέχρι το ποσό των 120 Ευρώ αν πρόκειται για αντικείμενα/δέματα.

12.1 Η ευθύνη της Επιχείρησης περιορίζεται στην πραγματική αξία των εγγράφων ή αντικειμένων, χωρίς να λαμβάνεται υπ’ όψιν η εμπορική χρησιμότητα ή η ιδιαίτερη αξία αυτών για τον Αποστολέα, τον Παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο. Ως πραγματική αξία νοείται για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών. Ως πραγματική αξία για τα αντικείμενα – δέματα νοείται το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών όπως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, στην κατάσταση που ήταν το αντικείμενο κατά την παραλαβή. Τα παραπάνω ισχύουν και για αποστολές με δηλωμένη αξία χωρίς όμως να έχουν ασφαλιστεί στην Επιχείρηση. Σε κάθε περίπτωση, ισχύουν τα οριζόμενα από την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β). Διευκρινίζεται ότι ολική απώλεια νοείται η απώλεια του αντικειμένου μετά την παρέλευση 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία της αποστολής, μερική απώλεια νοείται η απώλεια μέρους της αρχικής αποστολής είτε λόγω ανοίγματος της συσκευασίας ή λόγω μη παράδοσης του δέματος από σύνολο δεμάτων που διαπιστώθηκε κατά την ώρα της παράδοσης, ολική καταστροφή νοείται η ολοσχερής καταστροφή του αντικειμένου λόγω πλημμελούς μεταφοράς του, μερική καταστροφή νοείται η καταστροφή μέρους της αποστολής λόγω πλημμελούς μεταφοράς.

12.2. Η Επιχείρηση ευθύνεται μέχρι των ποσών που ορίζονται ανωτέρω και σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κανένα είδος απώλειας (συμπεριλαμβανομένων κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών, διαφυγόντων κερδών κλπ), ακόμα και αν ο κίνδυνος μια τέτοιας απώλειας ή καταστροφής τέθηκε υπόψιν της Επιχείρησης πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του Αποστολέα ή τρίτων περιορίζονται σε μια μόνο αξίωση αποζημίωσης ανά αποστολή και μέχρι των ποσών που ανωτέρω ρητά ορίζονται για έγγραφα και δέματα. Αυτή θα είναι και η πλήρης και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημία σε σχέση με την αποστολή. Ο Αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της Επιχείρησης για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται.

12.3. Η Επιχείρηση δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο των αποστολών. Ο Αποστολέας ο οποίος γνωρίζει το περιεχόμενο, αναγνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του δια μέσω της Επιχείρησης καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια (όπως αναφέρονται στον όρο 11.1.) και φέρει ο ίδιος την πλήρη ευθύνη για τις οποιασδήποτε τυχόν υπερβάσεις των ορίων σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή καταστροφής της αποστολής.

12.4. Σε περίπτωση επιθυμίας του Αποστολέα μπορεί να έχει περαιτέρω κάλυψη αν ασφαλίσει την αποστολή του σε συνεργαζόμενη ασφαλιστική με την Επιχείρηση δηλώνοντας τούτο επί του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και αναγράφοντας την αξία της αποστολής, η οποία πρέπει να προκύπτει από νόμιμα παραστατικά, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος της ασφάλισης 0,6% επί της ασφαλιζόμενης αξίας της αποστολής και αφορά μόνο αντικείμενα/δέματα. Για αποστολές αξίας άνω των 3.000 Ευρώ η διακίνηση και η ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών μπορεί να γίνει μόνον κατόπιν συνεννοήσεως και ειδικής συμφωνίας.

12.5. Σε περίπτωση που αποδειχθεί, μέσω των αρμοδίων οργάνων της Επιχείρησης ότι την ευθύνη για την ζημιά ή την απώλεια φέρει η ίδια, θα ενημερώσει τον πελάτη για την απόφαση της και θα ζητήσει την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών για την αποζημίωση του πελάτη σε διάστημα το πολύ 10 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία αίτησης αυτών των δικαιολογητικών, αποδεικνυόμενης με αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης.

12.6. Όλα τα αντικείμενα που αποζημιώνονται περιέχονται στην κατοχή της επιχείρησης.

12.7. Η αποζημίωση με αποδεδειγμένη ευθύνη της Επιχείρησης σε καθυστέρηση επίδοσης μιας αποστολής (όταν δεν οφείλεται σε ανωτέρα βία) δεν δύναται να υπερβαίνει την αποζημίωση που καταβάλλεται για απώλεια μη ασφαλισμένων αποστολών, όπως αυτή ορίζεται στον όρο 11.1.

13. Η Επιχείρηση δεν φέρει καμία ευθύνη για πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεών της όπως απώλεια, ζημία, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση, όταν:

13.1. Για ανωτέρα βία, όπως αυτή ορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, όπως ιδίως έκτακτα γεγονότα, που δεν οφείλονται σε πράξεις ή παραλείψεις της Επιχείρησης ή των συνεργατών της, των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της Επιχείρησης. Κατά την διάρκεια οποιουδήποτε γεγονότος που εμπίπτει στον παρόντα όρο, η Επιχείρηση θα λαμβάνει όλα τα πρόσφορα μέτρα, προκειμένου να συμμορφωθεί όσο το δυνατόν πληρέστερα με τους όρους στο πλαίσιο του παρόντος.

13.2. Σε αποδεδειγμένες εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων, στο πλαίσιο της ανωτέρω παραγράφου 12.1.

13.3. Σε μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων από την πλευρά των Χρηστών.

13.4. Σε ενέργειες ή πράξεις που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.

13.5. Σε μη υλοποίηση της υποχρέωσης της Επιχείρησης, εξαιτίας υπαιτιότητας ή επιθυμίας του Χρήστη/Πελάτη.

13.6. Σε αποδεδειγμένα ανυπόστατο αίτημα.

13.7. Σε αποδεδειγμένη υπαιτιότητα του Χρήστη/Πελάτη ή τρίτου προσώπου.

13.8. Η ευθύνη της Επιχείρησης για τα προς μεταφορά ταχυδρομικά αντικείμενα παύει να ισχύει την στιγμή παράδοσης της αποστολής στην διεύθυνση του Παραλήπτη. Αυτό θα αποδεικνύεται με την υπογραφή του Παραλήπτη και την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης (ώρα, ημερομηνία και ονοματεπώνυμο Παραλήπτη) πάνω στο Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ). Εφόσον δεν υφίσταται διαφορετική γραπτή συμφωνία, η Επιχείρηση έχει την υποχρέωση επίδοσης του αντικειμένου στην διεύθυνση του Παραλήπτη και σε τρίτο πρόσωπο, σε περίπτωση απουσίας του Παραλήπτη. Κατά την παράδοση δεν εκτελείται πιστοποίηση της ταυτότητας του Παραλήπτη. Ο Παραλήπτης έχει τη δυνατότητα να παραλάβει με επιφύλαξη το ταχυδρομικό αντικείμενο, εφόσον γίνεται μνεία, έστω και συνοπτικά στο ΣΥΔΕΤΑ, των σχετικών λόγων της επιφύλαξης.

14. Σε περίπτωση που δεν κατέστη δυνατή η παράδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου αρχικώς η Επιχείρηση προβαίνει σε έγγραφη ειδοποίηση (ειδοποιητήριο) προς τον Παραλήπτη και επιστροφή της αποστολής στο χώρο της Επιχείρησης. Σε επόμενο στάδιο γίνεται προσπάθεια για δεύτερη ή περισσότερες φορές παράδοσης της αποστολής σε συνεννόηση με τον Παραλήπτη ή και τον Αποστολέα. Τελικά, εφόσον καταστεί αδύνατη η παράδοση της αποστολής στον Παραλήπτη, τότε επιστρέφεται η αποστολή στον Αποστολέα με χρέωση ίση του αρχικού ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή της. Τονίζεται ότι και στις περιπτώσεις άρνησης του εκάστοτε Παραλήπτη να παραλάβει μια αποστολή, η εν λόγω αποστολή θα επιστρέφεται στον Αποστολέα με χρέωση ίση του αρχικού ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή της.

14.1. Τα ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία δεν είναι δυνατό να επιδοθούν στον Παραλήπτη ή στον Αποστολέα, θα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής των αντικειμένων αυτών, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζει η Επιχείρηση, μετά από περίοδο 6 μηνών από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια παράδοση. Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον Αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των 100,00 Ευρώ, οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ.

15. Σε περίπτωση διαφοράς οι Χρήστες των ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, εντός χρονικής περιόδου 6 μηνών από την κατάθεση του αποστελλόμενου αντικειμένου με τα εξής διακριτά στάδια:

15.1. Με Φιλικό Διακανονισμό:

Έγγραφη επικοινωνία του Χρήστη με την Επιχείρηση προκειμένου να επιτευχθεί επίλυση της διαφοράς με την σύμφωνη γνώμη των μερών.

15.2. Με Συγκρότηση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών:

Η Επιχείρηση κατόπιν σχετικού έγγραφου αιτήματος συγκροτεί Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Η Επιτροπή συγκροτείται από την Επιχείρηση και αποτελείται από τουλάχιστον ένα μέλος της Επιχείρησης και εκπρόσωπο των καταναλωτών, ενώ στις συνεδριάσεις μπορεί να παρίσταται και ο Χρήστης. Η Επιχείρηση ενημερώνει την Χρήστη για το τόπο και το χρόνο των συνεδριάσεων και για το δικαίωμά του να υποβάλλει γραπτό υπόμνημα σε περίπτωση που κωλύεται να παραστεί.

15.3. Εφόσον η διαφορά δεν έχει επιλυθεί κατά τα προηγούμενα στάδια, ο Χρήστης μπορεί να απευθυνθεί στην Ε.Ε.Τ.Τ. η οποία θα επιληφθεί για τη διευθέτηση της διαφοράς στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της.

15.4. Ανεξάρτητα από τις παραπάνω ενέργειες ο Χρήστης μπορεί να απευθυνθεί σε άλλες αρμόδιες αρχές ή να προσφύγει στα Δικαστήρια, κατά τις κείμενες διατάξεις.

**ΣΤ. Εξυπηρέτηση Πελατών / Διαδικασία εξέτασης παραπόνων**

ΣΤ.1. Η Επιχείρηση τηρεί την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας του Χρήστη και λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την διευκόλυνση των Χρηστών για την επίλυση των προβλημάτων τους που σχετίζονται με τη παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Η Επιχείρηση εφαρμόζει απλές και δίκαιες διαδικασίες άμεσης εξέτασης των αιτημάτων και παραπόνων των Χρηστών και μεριμνά να μελετά τα συχνότερα προβλήματα / ερωτήσεις των Χρηστών και εκπαιδεύει το προσωπικό της και το δίκτυό της ώστε να χειρίζεται αποτελεσματικά, με ομοιόμορφο τρόπο, τα θέματα που εμφανίζονται πιο συχνά.

Η Επιχείρηση ενημερώνει την Ε.Ε.Τ.Τ. κατόπιν αιτήματός της, αναφορικά με όλα τα αιτήματα και παράπονα τα οποία ενυπόγραφα έχουν υποβληθεί. Στην ανωτέρω ενημέρωση συμπεριλαμβάνονται και στοιχεία για τον τρόπο και τον χρόνο ικανοποίησης των σχετικών αιτημάτων.

ΣΤ.2. Σε περίπτωση διαφοράς (ως διαφορά ορίζεται στο παρόν η αποδεδειγμένη αθέτηση από την Επιχείρηση του παρόντος Χ.Υ.Κ.) οι Χρήστες των ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, εντός χρονικής περιόδου 6 μηνών από την κατάθεση του αποστελλόμενου αντικειμένου με τα εξής διακριτά στάδια:

α) Φιλικός Διακανονισμός: Έγγραφη επικοινωνία του Χρήστη με την Επιχείρηση προκειμένου να επιτευχθεί επίλυση της διαφοράς μεταξύ των δύο μερών, εντός των προβλεπόμενων στον Χ.Υ.Κ . ή και με την σύμφωνη γνώμη των μερών.

β) Συγκρότηση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών: Η Επιχείρηση κατόπιν σχετικού έγγραφου αιτήματος συγκροτεί Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Η Επιτροπή συγκροτείται από την Επιχείρηση και αποτελείται από τουλάχιστον ένα μέλος της Επιχείρησης και εκπρόσωπο των καταναλωτών, ενώ στις συνεδριάσεις μπορεί να παρίσταται και ο Χρήστης. Η Επιχείρηση ενημερώνει την Χρήστη για το τόπο και το χρόνο των συνεδριάσεων και για το δικαίωμά του να υποβάλλει γραπτό υπόμνημα σε περίπτωση που κωλύεται να παραστεί.

Εφόσον η διαφορά δεν έχει επιλυθεί κατά τα προηγούμενα στάδια, ο Χρήστης μπορεί να απευθυνθεί στην Ε.Ε.Τ.Τ. η οποία θα επιληφθεί για τη διευθέτηση της διαφοράς στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της.

Ανεξάρτητα από τις παραπάνω ενέργειες και για απαιτήσεις που δεν προβλέπονται στο ΧΥΚ, ο Χρήστης μπορεί να απευθυνθεί σε άλλες αρμόδιες αρχές ή να προσφύγει στα Δικαστήρια, κατά τις κείμενες διατάξεις.

ΣΤ.3. Η Επιχείρηση λειτουργεί και εξυπηρετεί τους Χρήστες των ταχυδρομικών υπηρεσιών με κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό για το σκοπό αυτό, από Δευτέρα έως και Παρασκευή από 08:00 π.μ. έως και 20:00 μ.μ. στην οδό Πάροδος Μαρίνου Αντύπα 6, ΤΚ 57009 Καλοχώρι Θεσσαλονίκης

Η επιχείρηση παρέχει δυνατότητα απρόσκοπτης πρόσβασης στις εγκαταστάσεις της σε Χρήστες άτομα με κινητικά προβλήματα - ιδιαιτερότητες (ΑΜΕΑ), τα οποία εξυπηρετούνται με προτεραιότητα.

Επίσης οι Χρήστες των ταχυδρομικών υπηρεσιών εξυπηρετούνται :

* Τηλεφωνικώς Τηλ.:2316002580-89 Fax: 2310 789832
* email: info@comvosexpress.gr
* website: [www.comvosexpress.gr](http://www.comvosexpress.gr)