

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ (Χ.Υ.Κ.)
«ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» ΑΕΕ – ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2013

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα.....	1
1. Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	1
2. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	3
3. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	4
4. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	8
.....	8
5. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ	9
.....	9
6. ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ...	10
7. ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΙ - ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ	11
8. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.....	14
9. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ / ΑΠΑΛΛΑΓΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	16
10. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	19
11. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	19
12. ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ.....	18

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

1. Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

1.1. Η επιχείρηση είναι ανώνυμη εταιρεία ταχυμεταφορών (courier) με την επωνυμία «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ και με το διακριτικό τίτλο «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ», νομίμως συσταθείσα τον Δεκέμβριο του 1998 με αρ. ΜΑΕ 41835/02/Β/98/53/05 και αριθμό ΓΕΜΗ 44421607000. Εδρεύει στον Άγιο Ιωάννη Ρέντη επί της Λεωφόρου Κηφισού αρ 14 (ΑΦΜ 094537720 ΦΑΕ Πειραιά, τηλέφωνο 210-4851100, fax 210-4812902, e-mail: info@taxydromiki.gr. Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» είναι εφοδιασμένη με την προβλεπόμενη κατά την κείμενη νομοθεσία γενική άδεια της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) με αριθμό 99-149 και πιστοποιημένη κατά ISO 9001 : 2008

1.2. Ως κύριο σκοπό της η εταιρεία σύμφωνα με το καταστατικό της έχει : α) τη διεξαγωγή επιχειρήσεως ταχείας μεταφοράς (COURIER) εγγράφων, αξιών, δεμάτων και μικροδεμάτων οπουδήποτε στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με κάθε μεταφορικό μέσο, δια ξηράς, θαλάσσης ή αέρος και η παροχή συναφών διευκολύνσεων. Τη διεξαγωγή επιχειρήσεως μεταφορών πάσης φύσεως και δια παντός μέσου, β) την τυποποίηση και συσκευασία μικρών αντικειμένων, γ) τη διενέργεια δραστηριότητας logistics, δηλαδή τη διαχείριση αποθήκης πελατών της εταιρείας, την παραλαβή, διαχείριση και διακίνηση εμπορευμάτων των πελατών, τη διενέργεια παραγγελιών για λογαριασμό των πελατών, τη διαχείριση εμπορευματικού αποθέματος (stock) των πελατών, την παρακολούθηση και ταξινόμηση τιμολογίων προμηθευτών, τη συνεργασία με τα λογιστήρια των πελατών για τον τόπο, χρόνο, τρόπο παράδοσης των εμπορευμάτων, την εξόφληση τιμολογίων και οποιαδήποτε άλλη ενέργεια συμπεριλαμβάνεται στη δραστηριότητα logistics, δ) τις επιχειρήσεις πρακτορεύσεων αυτοκινήτων και μεταφορικών εταιριών, αεροπορικών εταιριών, τις ναυτικές πρακτορεύσεις και συναφείς εργασίες, ήτοι ναυλώσεις και εκμεταλλεύσεις αυτοκινήτων και πλοίων, προμήθεια εφοδίων, εκτελωνισμούς εμπορευμάτων, ε) την αντιπροσώπευση στην Ελλάδα ξένων και ελληνικών οίκων και επιχειρήσεων συναφών με τους σκοπούς της εταιρείας και η συνεργασία με αυτές με οποιαδήποτε μορφή και άλλα σύμφωνα με το ισχύον καταστατικό της.

1.3. Το Δίκτυο. Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» ασκεί τη δραστηριότητά της σε όλη την Ελληνική Επικράτεια και στο εξωτερικό. Για την ανάπτυξη του αντικειμένου της

δραστηριότητάς της η εταιρεία μας διατηρεί δίκτυο 285 καταστημάτων και 14 υποκαταστημάτων σε όλη την Ελληνική Επικράτεια.

1.4. Βασικά οικονομικά μεγέθη επιχείρησης : Ο μηνιαίος κύκλος εργασιών της εταιρείας, η οποία είναι μία από τις μεγαλύτερες στην Ελλάδα, ανέρχεται σε ποσό πάνω από 4.000.000€.

1.5. Διαθέσιμα μεταφορικά μέσα : Η εταιρεία διαθέτει 450 Φ.Ι.Χ., 60 Φ.Δ.Χ. και 1.800 δίκυκλα. Έχει προβεί στις απαραίτητες συμβάσεις με αεροπορικές, ακτοπλοϊκές και χερσαίες εταιρείες, προκειμένου να διεξαγάγει τις μεταφορές της κατά το όσο το δυνατόν συντομότερο χρονικό διάστημα και με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια.

1.6. Είδος παρεχόμενων υπηρεσιών : Η εταιρεία παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφοράς εγγράφων δεμάτων κλπ, σύμφωνα με τον αναφερόμενο στο ισχύον καταστατικό σκοπό της, ως αναφέρεται και στην παράγραφο 1.2., αλλά και σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται και παρακάτω στο υπό στοιχ. 3 κεφάλαιο.

2. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

2.1. Παροχή Ποιοτικών Υπηρεσιών : Για την εταιρεία μας η παροχή υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις επιθυμίες και τις ανάγκες του συναλλασσόμενου με εμάς καταναλωτικού κοινού είναι πρωταρχικός στόχος. Για το λόγο αυτό η εταιρεία μας καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να επιτυγχάνει τη διαρκή εξέλιξη και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τις. Ειδικότερα, βελτιώνουμε συνέχεια τους χρόνους εντός των οποίων παρέχονται οι υπηρεσίες μας, τα συστήματα παρακολούθησης των μεταφερομένων αντικειμένων και τέλος ελέγχουμε συνεχώς το κόστος των παρεχομένων υπηρεσιών. Η εταιρεία είναι πιστοποιημένη κατά ISO 9001 : 2008, καθημερινά και αδιάλειπτα παρακολουθούνται οι διενεργούμενες εργασίες και τίθενται διαρκώς νέοι στόχοι που αποβλέπουν στην ασφαλή ποιοτική παροχή σύγχρονων υπηρεσιών. Με τη συνδρομή της τεχνολογίας αιχμής αναβαθμίζονται διαρκώς οι υπηρεσίες και εξασφαλίζεται η παροχή υπηρεσιών μέσα σε ένα σύγχρονο περιβάλλον. Το προσωπικό και τα στελέχη της εταιρείας εκπαιδεύονται για την προσαρμογή τους στις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες που δημιουργούνται στο χώρο των ταχυμεταφορών και προκειμένου να ανταποκρίνονται στις επιθυμίες των πελατών μας

2.2. Ειδικότερα χαρακτηριστικά της επιχείρησης : Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» κατέχει σημαντικό μερίδιο στην αγορά των ταχυμεταφορών. Μέσω αυτής διακινούνται πάνω από 1.000.000 φάκελοι & δέματα μηνιαία.

Η εταιρεία απασχολεί περίπου 442 εργαζόμενους στις Κεντρικές Εγκαταστάσεις, στα υποκαταστήματα και στα Κέντρα Διαλογής της, ενώ πάνω από 3.000 άτομα απασχολούνται στα καταστήματα του δικτύου της.

Διατηρεί 7 κέντρα διαλογής συνολικά και ειδικότερα έκτασης περίπου 3.000 τ.μ. στον Άγιο Ιωάννη Ρέντη (Λ. Κηφισού 14) όπου βρίσκεται και το κομβικό κέντρο διαλογής Αττικής και έκτασης περίπου 1.100 τ.μ. στο Καλοχώρι Θεσσαλονίκης όπου βρίσκεται το κομβικό κέντρο διαλογής Θεσσαλονίκης καθώς και έκτασης περίπου 1800 τ.μ. σε επτά περιφερειακά κέντρα διαλογής πανελλαδικά.

Επίσης διαθέτει περισσότερους από 116 άξονες (χερσαίους - θαλάσσιους).

3. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

3.1. Υπηρεσίες : Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφοράς ταχυδρομικών αντικειμένων με προορισμό το εσωτερικό και το εξωτερικό, ταχυμεταφορές δεμάτων εσωτερικού και εξωτερικού βάρους έως 20 κιλών με ή χωρίς εμπορική αξία, διακίνησης διαφημιστικών αντικειμένων χωρίς διεύθυνση, προετοιμασίας ταχυδρομικών αντικειμένων, ανταλλαγής εγγράφων, αγοράς, αντικαταβολών ακόμα και με τηλεφωνική-ηλεκτρονική εντολή. Στις περιπτώσεις αυτές ο εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.¹ ως «αποστολέα». Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» διεκπεραιώνει αποστολές με χρέωση στον παραλήπτη και σε περίπτωση άρνησης καταβολής της αμοιβής από τον παραλήπτη για οποιονδήποτε λόγο, την εξόφληση της «ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ» αναλαμβάνει ο αποστολέας.

Οι υπηρεσίες παρέχονται σε όλη την Ελλάδα υπό το καθεστώς Γενικής Άδειας της ΕΕΤΤ. Τα διακινούμενα από την «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» αντικείμενα επιδίδονται ανάλογα με την εντολή του χρήστη και το είδος της αποστολής. Συνήθης χρόνος επίδοσης είναι το επόμενο της παράδοσης της αποστολής 24ωρο.

Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» διαθέτει υποδομή και δυνατότητα επίδοσης ακόμα και αυθημερόν. Το είδος και τα όρια βάρους των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινεί η επιχείρηση ορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία.

3.2.Ειδικότερα οι παρεχόμενες υπηρεσίες και τα επιμέρους χαρακτηριστικά αυτών είναι οι εξής :

3.2.Α. Υπηρεσίες γενικού ενδιαφέροντος

¹ ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς

A. Εσωτερικό (εντός Ελλάδος)

- Υπηρεσία αυθημερόν εντός πόλης
Διεκπεραίωση αποστολών με παραλαβή – παράδοση εντός μιας έως τεσσάρων ωρών.
- Εντός πόλης με παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα.
- Από πόλη σε πόλη με παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα ή το αργότερο εντός 72 ωρών όπου παρατηρούνται μεταφορικές ιδιαιτερότητες (απομακρυσμένοι προορισμοί)
- Υπηρεσία μαζικών διανομών

Παρέχεται σε όλο το δίκτυο. Αφορά την οικονομική διακίνηση μαζικών αποστολών με επιβεβαιωμένη παράδοση σε χρόνο από 4 έως 5 εργάσιμες ημέρες, ή κατά τους όρους της συμφωνίας με τον πελάτη.

B. Εξωτερικό (εκτός Ελλάδος)

- Διεκπεραίωση αποστολών προς τον υπόλοιπο κόσμο, μέσω αποκλειστικών συνεργασιών με τα μεγαλύτερα διεθνή δίκτυα.
- Δυνατότητα παροχής δύο υπηρεσιών:
 1. Express (προς όλο τον κόσμο με παράδοση σε 1 έως 3 εργάσιμες).
 2. Economy (προς Ευρωπαϊκή Ένωση με παράδοση σε 3 – 4 εργάσιμες).

3.2.B. Άλλες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

α) Υπηρεσία αγορών για λογαριασμό τρίτων

Με τηλεφωνική κλήση αγορά αντικειμένων και παράδοση βάσει οδηγιών του πελάτη.

β) Υπηρεσία αντικαταβολών

Αποστολές επί αντικαταβολή σύμφωνα με τις οδηγίες του πελάτη. Απόδοση των εισπραττομένων αξιών εντός 3-4 εργασίμων ημερών από την ημέρα παράδοσης.

γ) Υπηρεσία σε ημέρες αργιών / Κυριακών ή εκτός ωραρίου

Διεκπεραίωση αποστολών κατά τις μη εργάσιμες ημέρες και ώρες.

δ) Υπηρεσία αποστολών ειδικής μεταχείρισης

Διεκπεραίωση αποστολών με λήψη και διαβίβαση αριθμού πρωτοκόλλου,

θεωρημένων αντιγράφων, αποδείξεων κ.λ.π.

ε) Υπηρεσία αυθημερόν από πόλη σε πόλη

Αποστολές για αυθημερόν επίδοση αντικειμένων από Πόλεις εντός Δικτύου μας σε Πόλεις εντός Δικτύου μας.

στ) Υπηρεσία παραδόσεως Σαββάτου

ζ) Υπηρεσία παραλαβής διακηρύξεων

η) Υπηρεσία κατάθεσης δικαιολογητικών διαγωνισμών

Περαιτέρω παρέχεται η δυνατότητα βεβαιωμένης επίδοσης της αποστολής καθώς και ασφάλισης αυτών - αυτόματης ασφάλισης βάσει των Γενικών Όρων Ανάληψης Μεταφοράς και ασφάλισης μέσω της συνεργαζόμενης με τη «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» ασφαλιστικής εταιρείας, βάσει της δηλούμενης από τον αποστολέα αξίας, με επιβάρυνση 0,6% επί της δηλούμενης αξίας του αντικειμένου για προορισμούς εσωτερικού και 1% επί της δηλούμενης αξίας του αντικειμένου για προορισμούς εξωτερικού.

Όλες οι υπηρεσίες της εταιρείας μας, που παρέχονται σε όλη τη χώρα, με αναλυτική χρέωση καθεμίας από αυτές δημοσιεύονται στον αναλυτικό τιμοκατάλογο που επισυνάπτεται στο Παράρτημα Ι του παρόντος του οποίου αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα ως αναφέρεται και κατωτέρω υπο στοιχ. κεφαλαίου 4 με τίτλο “Χρέωση Παρεχόμενων Υπηρεσιών”.

3.3. Παραλαβή και επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών

Κατά την παραλαβή των ταχυδρομικών αντικειμένων από το χώρο του αποστολέα ή από το κατάστημα σε περίπτωση που ο αποστολέας έχει επιλέξει να έρθει για να παραδώσει το αντικείμενο, η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» έχει την υποχρέωση να ενημερώνει το χρήστη :

α) για τις προδιαγραφές της υπηρεσίας που επιλέγει και πιο συγκεκριμένα για τη χρέωση, το χρόνο και τρόπο επίδοσης, β) για την ύπαρξη της ατομικής σύμβασης την οποία και οφείλει να του παραδώσει, γ) ότι το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. δεν αποτελεί φορολογικό στοιχείο, δ) για τον τρόπο χορήγησης της απόδειξης ή του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή και βάσει των προϋποθέσεων που θέτει το Υπουργείο Οικονομικών.

Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» : α) έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα να ανοίξει μπροστά του το δέμα ή το φάκελο και να ελέγξει το περιεχόμενο αυτού. β) έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα έως δύο επίσημα έγγραφα ταυτοποίησης

προσώπου (όπως ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, στρατιωτική ταυτότητα, άδεια παραμονής) γ) πρέπει να αρνηθεί την αποστολή του ταχυδρομικού αντικειμένου σε περίπτωση που κρίνει ότι αυτό είναι επικίνδυνο για τη δημόσια ασφάλεια και να ενημερώσει ανάλογα τις αρμόδιες αρχές συμπεριλαμβανομένης και της Ε.Ε.Τ.Τ.. δ) έχει την υποχρέωση επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου στη διεύθυνση του παραλήπτη στον ίδιο ή σε σύνοικο πρόσωπο, σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη. ε) οφείλει να καταγράψει στο ΣΥ.ΔΕ.Τ.Α. ενδεχόμενες απαιτήσεις του αποστολέα για ειδικούς τρόπους επίδοσης (όπως ενδεικτικά η αυθημερόν επίδοση ή η επίδοση σε διάστημα συγκεκριμένων ωρών ή η επίδοση σε μη εργάσιμη ημέρα). Η εταιρεία δεν αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση αποστολών για τις οποίες ο αποστολέας ή ο παραλήπτης επιθυμούν να ανοιχθεί το ταχυδρομικό αντικείμενο προ της ολοκλήρωσης της διαδικασίας παράδοσης και προ της απόδοσης στην εταιρεία του ποσού της αντικαταβολής και των μεταφορικών σε περίπτωση χρέωσης παραλήπτη. Σε περίπτωση αποστολής με αντικαταβολή, ο παραλήπτης υποχρεούται να παραλάβει αυτή και να καταβάλει το ποσό της αντικαταβολής και τα μεταφορικά σε περίπτωση χρέωσης παραλήπτη. Τυχόν επιφυλάξεις του μπορούν να εκφραστούν ως και κατωτέρω αναφέρονται.

Ο χρήστης/αποστολέας: α) δηλώνει εάν το αντικείμενο είναι εύθραυστο ή εάν έχει ειδική αξία ή ειδικές απαιτήσεις μεταφοράς και η εταιρεία δύναται να ζητήσει την καταβολή πρόσθετων τελών. β) έχει τη δυνατότητα τηλεφωνικώς ή εγγράφως (π.χ. μέσω τηλεομοιοτυπίας ή ηλεκτρονικού μηνύματος) και εντός χρονικού ορίου και διαδικασιών που ορίζονται από την επιχείρηση ταχυμεταφορών, να αλλάξει τη διεύθυνση επίδοσης του αντικειμένου, αναλαμβάνοντας τυχόν πρόσθετη χρέωση, σε περίπτωση διαφορετικής περιοχής εξυπηρέτησης, βάσει του τιμοκαταλόγου της επιχείρησης ταχυμεταφορών. γ) ενημερώνεται για τα στοιχεία επίδοσης (ημέρα και ώρα παράδοσης, ονοματεπώνυμο ατόμου που παρέλαβε κ.τ.λ. από την ιστοσελίδα της επιχείρησης ή από εκπρόσωπο της εταιρείας μετά από σχετική ερώτηση του, μέσω τηλεφώνου, email, κ.τ.λ.)

Ο χρήστης / παραλήπτης: α) έχει τη δυνατότητα να παραλάβει με επιφύλαξη το ταχυδρομικό αντικείμενο, καταγράφοντάς τους σχετικούς λόγους της επιφύλαξης στο ΣΥ.ΔΕ.Τ.Α. Ειδικώς, σε περιπτώσεις που η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» έχει εισάγει την ηλεκτρονική υπογραφή επιβεβαίωσης παραλαβής από τον παραλήπτη, θα πρέπει να μεριμνήσει, είτε για ηλεκτρονική καταγραφή της παραλαβής με επιφύλαξη είτε για σχετική έγγραφη μνεία παραλαβής με επιφύλαξη, ως περιγράφεται ανωτέρω, επί του έντυπου ΣΥ.ΔΕ.Τ.Α. Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει σχετικά τον καταναλωτή/παραλήπτη που επιθυμεί να παραλάβει με επιφύλαξη, και ο

υπάλληλος της επιχείρησης να διεκπεραιώσει το σχετικό αίτημα, παρουσία του παραλήπτη. Η δήλωση επιφύλαξης μπορεί να πραγματοποιηθεί σε διάστημα μιας (1) ημέρας από την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον παραλήπτη. β) έχει τη δυνατότητα, τηλεφωνικώς ή εγγράφως (π.χ. μέσω τηλεομοιοτυπίας ή ηλεκτρονικού μηνύματος), και εντός χρονικού ορίου και διαδικασιών που ορίζονται από την εταιρεία να αλλάζει τη διεύθυνση επίδοσης του αντικειμένου αναλαμβάνοντας τυχόν πρόσθετη χρέωση, σε περίπτωση διαφορετικής περιοχής εξυπηρέτησης, βάσει του τιμοκαταλόγου της «ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ».

3.4. Χρόνος επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων

Συνήθης χρόνος επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων είναι η επόμενη εργάσιμη ημέρα από την αποστολή.

3.5. Παρακολούθηση και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων

Η εταιρεία τηρεί σύμφωνα με το νόμο Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού των ταχυδρομικών αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.²). Το σύστημα αυτό λειτουργεί με τη χρήση εξειδικευμένου λογισμικού, περιλαμβάνει δε και πληροφορίες που ενδεχομένως έχουν ανταλλαγή μεταξύ των υπεύθυνων για τη διακίνηση κάθε αποστολής καταστημάτων. Στο Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. αναφέρονται τα χαρακτηριστικά κάθε αποστολής και ειδικότερα : ο αριθμός του εκδοθέντος Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς, η ημερομηνία ανάθεσης της αποστολής και η ημερομηνία παράδοσης – παραλαβής της, όνομα αποστολέα-παραλήπτη, το βάρος της, την υπηρεσία η οποία ζητήθηκε, ποιος είναι ο υπεύθυνος για την εξόφληση της αξίας του κομίστρου (χρέωση αποστολέα ή παραλήπτη) και επίσης τα στάδια που μεσολαβούν από την ανάθεση της αποστολής μέχρι και την τελική παράδοσή της στον παραλήπτη της (πχ αναχώρηση από το κατάστημα παραλαβής, άφιξη σε κέντρο διαλογής – κατανομή σε κατάστημα παράδοσης – αναχώρηση από κέντρο διαλογής- κατανομή σε ταχυμεταφορέα, παράδοση και στοιχεία παραλήπτη ή αιτία μη παράδοσης.

Η εταιρεία για την διακίνηση των αποστολών της χρησιμοποιεί ειδικές ηλεκτρονικές συσκευές blackberry οι οποίες μέσω δορυφορικής σύνδεσης ενημερώνουν άμεσα το ως άνω ηλεκτρονικό σύστημα της εταιρείας για την πορεία έκαστης αποστολής.

Η πορεία και η παράδοση της αποστολής εμφανίζεται και στη σχετική ιστοσελίδα της εταιρείας www.taxydromiki.gr. Σε περίπτωση ζημίας ή μη παράδοσης της αποστολής για τον οποιοδήποτε λόγο στη συγκεκριμένη ιστοσελίδα παραπέμπεται ο ενδιαφερόμενος (και μόνο αν αυτός είναι ο αποστολέας ή ο παραλήπτης της

² Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. Ειδικό σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού των Ταχυδρομικών Αντικειμένων.

αποστολής) προς επικοινωνία με το αρμόδιο κατάστημα προκειμένου να παρασχεθούν προς αυτόν λεπτομέρειες σχετικά με την αποστολή που τον ενδιαφέρει. Μέσω του ΕΣΠΕΤΑ επίσης παρακολουθείται η ορθή εκτέλεση των παρεχόμενων από την εταιρεία υπηρεσιών.

4. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» καταρτίζει κατάλογο των παρεχόμενων υπηρεσιών της με αναλυτική χρέωση καθεμιάς απ' αυτές. Οι χρήστες των υπηρεσιών της μπορούν να λάβουν γνώση του καταλόγου σε όλα τα καταστήματα του δικτύου – σημεία εξυπηρέτησης της επιχείρησης, μέσω του τηλεφωνικού κέντρου αλλά και στη σχετική ιστοσελίδα της εταιρείας. Ο κατάλογος αποτυπώνεται στο σχετικό Παράρτημα Ι του ΧΥΚ και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του. Το ελάχιστο περιεχόμενο του τιμοκαταλόγου συμπεριλαμβάνει τα αναφερόμενα στο άρθρο 4 του Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (Αρ. Απόφασης 687/328/5.4.2013 – ΦΕΚ Τεύχος Β' αρ 1874/31.7.2013)

Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» έχει τη δυνατότητα να αναμορφώνει ή αναπροσαρμόζει τις χρεώσεις της για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία σύμφωνα με τις ανάγκες της. Ο τιμοκατάλογος ανανεώνεται κατά διαστήματα ώστε να ανταποκρίνεται στις αλλαγές των συνθηκών της αγοράς και των απαιτήσεων των καταναλωτών. Κάθε νέα ανάρτηση / δημοσίευση τιμοκαταλόγου αναιρεί τους προηγούμενη, καθιστά δε την προηγούμενη ανίσχυρη για όσες υπηρεσίες αναλαμβάνονται μετά την νέα δημοσιοποίηση και την ενημέρωση των πελατών. Ο εκάστοτε ισχύων τιμοκατάλογος υπηρεσιών είναι αναρτημένος, όχι μόνο στα καταστήματα της εταιρείας, αλλά και στην ιστοσελίδα της εταιρείας www.taxydromiki.gr σύμφωνα με τα οριζόμενα και στον ανωτέρω Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, ενώ πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τις αντίστοιχες χρεώσεις παρέχονται από την ανωτέρω ιστοσελίδα της εταιρείας, από το τηλεφωνικό της κέντρο, αλλά και από τα καταστήματα του δικτύου της.

5. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ

Από την επιχείρηση δεν γίνονται αποδεκτά προς διακίνηση όσα αντικείμενα απαγορεύονται γενικά από την ισχύουσα νομοθεσία, όσα αναφέρονται στην ατομική σύμβαση, τα μη κατάλληλα συσκευασμένα, και σε περιπτώσεις άρνησης κατάθεσης επαρκών στοιχείων αποστολέα ή παραλήπτη.

Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των εξής εγγράφων και αντικειμένων:

Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα, Χρήματα σε μετρητά, Συνάλλαγμα, Χρυσό σε ράβδους, Κοσμήματα, Πολύτιμα Μέταλλα, Πολύτιμους Λίθους, Βιομηχανικούς Άνθρακες και Διαμάντια, Αρχαιότητες - Έργα Τέχνης - Προσωπική Αλληλογραφία, Λαχεία, Μετοχές, Ομόλογα, Αλλοιώσιμα Τρόφιμα, Γραμματόσημα, Φυτά, Ναρκωτικά, όπλα, ή μέρη Οπλισμού, Εκρηκτικά Είδη, Ζώα, Πορνογραφικό Υλικό, Περιουσιακά Στοιχεία, Αέρια , Εύφλεκτα υγρά, Εύφλεκτα στερεά, Οξειδωτικά, Δηλητήρια, Εντομοκτόνα, βιολογικά δείγματα, Ραδιενεργά, Διαβρωτικά, Σπρέυ, η διεκπεραίωση των οποίων απαγορεύεται από το νόμο και γενικά υλικά τα οποία δεν δέχεται για διεκπεραίωση η ΙΑΤΑ και η εκάστοτε ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία.

6. ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Στην περίπτωση που ταχυδρομικό αντικείμενο δεν κατέστη δυνατό να επιδοθεί στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, ενημερώνεται ο παραλήπτης με έγγραφη ειδοποίηση, επιστρέφεται το αντικείμενο στο χώρο του υπευθύνου προς παράδοση της αποστολής καταστήματος και προγραμματίζεται δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες επίδοσης κατόπιν συνεννόησης με τον παραλήπτη ή/και τον αποστολέα. Ειδικότερα α) σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη, γίνεται έγγραφη ειδοποίηση προς τον παραλήπτη και επιστροφή του αντικειμένου σε χώρο της επιχείρησης β) προγραμματίζεται τουλάχιστον δεύτερη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου στον παραλήπτη. γ) γίνεται επικοινωνία τηλεφωνικά ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσω (fax/e-mail κλπ) με τον αποστολέα ή τον παραλήπτη εφόσον αντιμετωπίζονται δυσκολίες στην επίδοση και έχουν δηλωθεί τα αντίστοιχα τηλέφωνα επικοινωνίας δ) σε περίπτωση μη δυνατότητας επίδοσης ή άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει το ταχυδρομικό αντικείμενο, αυτό θα επιστρέφεται στον αποστολέα με χρέωση όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του. Εφόσον τελικά δεν καταστεί δυνατή η επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, ακόμα και σε περίπτωση άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει, ενημερώνεται ο αποστολέας άμεσα και η αποστολή επιστρέφεται σ' αυτόν με

δική του χρέωση, όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του, με την επιφύλαξη της εταιρείας για οποιαδήποτε ζημία της.

Ανεπίδοτο θεωρείται ένα ταχυδρομικό αντικείμενο για το οποίο η επιχείρηση έχει εξαντλήσει κάθε δυνατή προσπάθεια επίδοσής του, βάσει των ανωτέρω, χωρίς αποτέλεσμα.

Τα ανεπίδοτα ταχυδρομικά αντικείμενα φυλάσσονται από την επιχείρηση για χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου. Η χρέωση για τη φύλαξη αυτών, η οποία γνωστοποιείται και στον αποστολέα και τον παραλήπτη, βαρύνει αυτούς εις ολόκληρον.

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα που δεν υπάγονται στην παραπάνω περίπτωση τα οποία δεν κατέστη δυνατό να επιδοθούν στον παραλήπτη ή να επιστραφούν στον αποστολέα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία δωρεάς τους σε κοινωφελή ή άλλα ιδρύματα ή καταστροφής τους κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με τη διαδικασία που ακολουθεί η εταιρεία μετά από την πάροδο τουλάχιστον έξι (6) μηνών. Από τη διαδικασία αυτή εξαιρούνται τα αντικείμενα που έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί εγγράφως από τον αποστολέα ότι η αξία τους είναι μείζονα των 100 €, οπότε αυτά παραδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ..

7. ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΙ - ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ (P.O.D.) είναι το αποδεικτικό που εκδίδεται για μια έκαστη αποστολή και συνοδεύει αυτή, αποδεικνύει τη σύναψη της σύμβασης ταχυμεταφοράς και αποτελεί τεκμήριο της γνώσης και της αποδοχής των γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς από τα εμπλεκόμενα μέρη (αποστολέα-παραλήπτη). Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., είναι η ατομική σύμβαση στην οποία αναγράφονται οι όροι και οι προϋποθέσεις διακίνησής του κάθε ταχυδρομικού αντικειμένου, τα μη αποδεκτά αντικείμενα καθώς και τα αντικείμενα που απαγορεύεται η μεταφορά τους, το δικαίωμα της επιχείρησης να μην παραλαμβάνει προς διακίνηση αντικείμενα εφόσον ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρησή τους από εκπρόσωπο της επιχείρησης, η δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον αποστολέα, και τα ποσά αυτής, οι αποζημιώσεις για καθυστερήσεις, κλοπή, απώλεια και φθορά αντικειμένων και οι προθεσμίες εντός των οποίων μπορεί να τις διεκδικήσει ο χρήστης, κατ' ελάχιστο σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση ΥΑ 688/52/16.4.2013 – ΦΕΚ ΤΕΥΧΟΣ Β' 1412/10.6.2013 οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ευθύνεται η ταχυδρομική επιχείρηση, ο τρόπος διαχείρισης

ανεπίδοτων ταχυδρομικών αντικειμένων και η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ επιχείρησης και χρήστη. Ειδικότερα οι γενικοί όροι ανάληψης μεταφοράς που αναγράφονται στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ είναι :

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» ΟΡΟΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ & ΜΙΚΡΟΔΕΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ»

Για την μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ, ο αποστολέας συμφωνεί με τους όρους και τις ρήτρες οι οποίες αναφέρονται στο παρόν έντυπο. Κανένας εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της εταιρείας ούτε ο αποστολέας έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και ρήτρες. Η μεταφορά εγγράφων και δεμάτων από το σύστημα διεκπεραίωσης της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ διέπεται από τους όρους και τις ρήτρες που αναφέρονται στο παρόν. Ο αποστολέας έχει ρητή γνώση αυτών των όρων και ανεπιφύλακτα τους αποδέχεται. Κανένας πράκτορας ή υπάλληλος της εταιρείας ούτε αποστολέας δεν έχουν το δικαίωμα να τροποποιήσουν ή να άρουν κάποιον από τους όρους ή ρήτρες.

Άρθρο 1

Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. είναι μη διαπραγματεύσιμο. Συμπληρώνεται από τον αποστολέα ή από την ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ για λογαριασμό του. Ο αποστολέας αποδέχεται ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των μεταφερόμενων αγαθών που περιγράφονται στο έντυπο και ότι γνωρίζει και αποδέχεται τους όρους μεταφοράς από το σύστημα της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ.

Άρθρο 2

Η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ έχει το δικαίωμα (σύμφωνα με τους περιορισμούς που τάσσει η ΑΔΑΕ) να ελέγξει το περιεχόμενο του δέματος ή φακέλου που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει αλλά όχι και την υποχρέωση. Αν η εταιρεία κρίνει ότι ένα αντικείμενο είναι επικίνδυνο για τη δημόσια ασφάλεια και υγεία έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την ανάληψη και περαιτέρω διακίνηση της αποστολής και να ενημερώσει σχετικά τις αρμόδιες αρχές. Σχετικά διευκρινίζεται ότι η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση των παρακάτω αντικειμένων και εγγράφων: Χρήματα, Συνάλλαγμα, Χρυσό, Πολύτιμα Μέταλλα και Λίθοι, Αρχαιότητες, Έργα Τέχνης, Λαχεία, Μετοχές, Ομόλογα, Ευπαθή Τρόφιμα, Προσωπική Αλληλογραφία και γενικά είδη που η διακίνησή τους απαγορεύεται από την ισχύουσα νομοθεσία και από τις διεθνείς συμβάσεις. Επιπλέον, η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ δεν κάνει αποδεκτά προς διακίνηση όσα αντικείμενα δεν είναι κατάλληλα συσκευασμένα, καθώς και αντικείμενα των οποίων ο αποστολέας αρνείται να δηλώσει επαρκή στοιχεία του ή στοιχεία του παραλήπτη που ζητούνται από τη ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ

Άρθρο 3

Η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε αναγκαία ενέργεια με στόχο την ταχύτερη παράδοση, σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της. Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος, για μη προσήκουσα παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε απρόβλεπτες αιτίες ή σε ανώτερη βία, όπως ενδεικτικά: α) λόγω απρόοπτων γεγονότων, πέρα από τις αντικειμενικά ανθρώπινες δυνατότητες (ατύχημα ανεξάρτητα ευθύνης, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, πόλεμος ή γενική ή μερική επιστράτευση κ.ά., β) λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή, γ) λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή. Επιπλέον η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ δεν φέρει την παραμικρή ευθύνη για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος, εξ αιτίας καθυστέρησης ή μη παράδοσης ή βλάβης ή καταστροφής του αντικειμένου, όταν δεν δηλωθεί από

τον αποστολέα το είδος, η φύση και η αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου και αυτά δεν αναγραφούν στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., όταν ο αποστολέας δεν εξέδωσε και δεν παρέδωσε στην επιχείρηση τα προβλεπόμενα από το νόμο φορολογικά στοιχεία και άλλα παραστατικά έγγραφα καθώς επίσης και σε όσες περιπτώσεις ορίζονται στον Κώδικα Δεοντολογίας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, στην ΥΑ 688/52/16.4.2013 και στο νόμο εν γένει

Άρθρο 4

Ο αποστολέας εγγυάται ότι: α) Κάθε είδος που αναγράφεται στην μπροστινή σελίδα περιγράφεται σωστά και σύμφωνα με το νόμο. β) Στο υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχουν σημειωθεί σωστά τα απαιτούμενα σημεία, στοιχεία και διεύθυνση του παραλήπτη. γ) Το υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχει συσκευασθεί έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διεκπεραίωση του. δ) Θα καταβάλλει όλα τα τυχόν πρόσθετα έξοδα που ανακύπτουν κατά τη διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων καθώς και οποιαδήποτε τυχόν επιπλέον χρέωση απαιτηθεί λόγω της φύσης του αντικειμένου (αν είναι αυτό εύθραυστο αν έχει ειδική αξία, αν υπάρχουν ειδικές απαιτήσεις κατά τη μεταφορά, κλπ)

Άρθρο 5

Η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ δικαιούται να παρακρατήσει ή να μην παραδώσει κάθε είδος που μεταφέρει προκειμένου να εξασφαλίσει την δαπάνη που προκύπτει από την μεταφορά (ναύλοι-φορτωτικές κ.λ.π.) μέχρι να εξοφληθεί.

Άρθρο 6

Η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ διεκπεραιώνει αποστολές με χρέωση στον παραλήπτη. Σε περίπτωση άρνησης καταβολής της αμοιβής από τον παραλήπτη για οποιονδήποτε λόγο, την εξόφληση της ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ αναλαμβάνει ο αποστολέας.

Άρθρο 7

Η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ διεκπεραιώνει αποστολές αγορών, αντικαταβολών και μεταφορών και με μη έγγραφη (τηλεφωνική-ηλεκτρονική κλπ) εντολή. Στις περιπτώσεις αυτές ο εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου το ΣΥΔΕΤΑ ως «αποστολέα».

Άρθρο 8

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης καταστροφής, κλοπής, απώλειας ή καθυστέρησης μεταφερομένων, η ευθύνη της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ περιορίζεται στα όρια των ποσών που τίθενται με την ΥΑ 688/52/16.4.2013, ποσά στα οποία συμπεριλαμβάνονται και τυχόν αξιώσεις για ηθική βλάβη. Οι επιμέρους περιπτώσεις ευθύνης της επιχείρησης προς αποζημίωση, οι προϋποθέσεις και τα ποσά αποζημιώσεων ορίζονται ειδικότερα στο ΧΥΚ της εταιρείας και στην ιστοσελίδα αυτής www.taxydromiki.gr και ο χρήστης των ταχυδρομικών υπηρεσιών δηλώνει ότι έλαβε πλήρη γνώση αυτών και αποδέχεται αυτούς τους όρους ανεπιφύλακτα. Για τυχόν πληροφορίες οι χρήστες μπορούν να επικοινωνούν και με τα αρμόδια για την εξυπηρέτησή τους καταστήματα της εταιρείας, με τα κεντρικά γραφεία της τηλεφωνικά στο 210-4851100 αλλά και εγγράφως μέσω fax, e-mail κλπ. Περαιτέρω ο χρήστης των ταχυδρομικών υπηρεσιών αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα αναφερόμενα στην ιστοσελίδα και στον ΧΥΚ της εταιρείας όρια αποζημιώσεων και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ για κάθε θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται, σε κάθε περίπτωση δηλώνει ανέκκλητα ότι προβαίνει σε άφεση χρέους από τις αιτίες αυτές.

Οι περιπτώσεις ευθύνης και απαλλαγής της εταιρείας και οι όροι διαχείρισης των ανεπίδοτων αντικειμένων αναφέρονται αναλυτικά στον ΧΥΚ και στην παραπάνω ιστοσελίδα της εταιρείας. Τυχόν έξοδα για τη φύλαξη των ανεπίδοτων αντικειμένων τα οποία θα γνωστοποιούνται στον αποστολέα / παραλήπτη θα βαρύνουν τον αποστολέα και τον παραλήπτη εις ολόκληρον. Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον δικαιούχο και να επιδοθεί εγγράφως στα γραφεία της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ σε διάστημα έξι (6) μηνών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής. Για την επίλυση τυχόν διαφορών αυτή μπορεί να γίνει μέσω φιλικού διακανονισμού ή μέσω της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών που έχει συστήσει η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ. Για κάθε διαφορά μεταξύ του χρήστη και της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ αρμόδια είναι τα δικαστήρια των Αθηνών. Για όσα δεν ορίζονται στο παρόν ισχύει ο Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή της εταιρείας ως ισχύει και είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της εταιρείας

Άρθρο 9

Για κάθε αποστολή μέσω της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ και εφ' όσον πρόκειται για αντικείμενα,

απαιτείται η συνοδεία από τα κατά νόμο απαραίτητα δικαιολογητικά για την μεταφορά.

Η επιχείρηση παρέχει τη δυνατότητα υπογραφής ξεχωριστής σύμβασης σε περιπτώσεις ομαδικών αποστολών ή σε ειδικής φύσης πελάτες.

Εφόσον αποστέλλονται ταχυδρομικά αντικείμενα μαζικώς βάσει σύμβασης είναι δυνατή η χρήση απλοποιημένου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., το οποίο θα προσαρτάται σε κάθε ένα από τα αντικείμενα, και θα φέρει υποχρεωτικά τουλάχιστον το μοναδιαίο αριθμό αποστολής το διακριτικό τίτλο και το διακριτικό αναγνώρισης της Ταχυδρομικής Επιχείρησης. Αποδεικτικά στοιχεία παραλαβής και επίδοσης (υπογραφές) μπορούν να τηρούνται σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή. Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» διατηρεί τα ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή για 6 μήνες από την ημερομηνία ανάληψης των αποστολών και από την ημερομηνία παράδοσής τους στους παραλήπτες τους. Κατά τα λοιπά ισχύουν όσα αναφέρονται στο άρθρο 8 του Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (Αρ. Απόφασης 687/328/5.4.2013 – ΦΕΚ Τεύχος Β' αρ 1874/31.7.2013)

8. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ



Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ», σε περίπτωση αποδεδειγμένης ευθύνης της και στις οριζόμενες από τον νόμο περιπτώσεις, καταβάλλει αποζημίωση σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Υπουργική Απόφαση ΥΑ 688/52/16.4.2013 – ΦΕΚ ΤΕΥΧΟΣ Β' 1412/10.6.2013 «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών» όπως ισχύει και ειδικότερα :

1) για αποδεδειγμένη απώλεια/ολική κλοπή/ολική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 50 €

και μέγιστη αποζημίωση 70 € και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή

2) για αποδεδειγμένη απώλεια/ολική κλοπή/ολική καταστροφή περιεχομένου δέματος με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100€ και μέγιστη αποζημίωση 400 € και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή

3) για αποδεδειγμένη απώλεια/ολική κλοπή/ολική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της δηλωθείσας αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή

4) για αποδεδειγμένη μερική απώλεια/μερική κλοπή/μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής ή δέματος καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή.

5) για αποδεδειγμένη μερική απώλεια/μερική κλοπή/μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου/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

6) εάν ένα δέμα ή ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη, ο αποστολέας δικαιούται επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων

7) για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων πέραν του συμφωνημένου χρόνου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6 € για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει το ποσό τα 100 €.

Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.

Επίσης μπορεί να συμφωνηθεί μεγαλύτερο ποσό κατ' αποκοπή αποζημίωσης μεταξύ της επιχείρησης και του χρήστη ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Σε πολλαπλή αποστολή όπου αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα προς έναν παραλήπτη και που εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται χωριστά.

Σε περίπτωση κλοπής, καταστροφής ή απώλειας μεταφερομένων, η ευθύνη της «ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ» περιορίζεται στα παραπάνω όρια που ορίζονται και πάντως όχι πάνω από τα ανώτατα κατά τα άνω όρια αποζημίωσης

Όλες οι αποστολές εσωτερικού και εξωτερικού είναι αυτόματα ασφαλισμένες χωρίς επιβάρυνση του αποστολέα ή του παραλήπτη μέχρι του ποσού των 70 Ευρώ για τα έγγραφα και μέχρι του ποσού των 400 Ευρώ για τα λοιπά ταχυδρομικά αντικείμενα. Επιπλέον, ανάλογα με την δηλούμενη από τον αποστολέα αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο μπορεί προαιρετικά να ασφαρίζεται, μέσω της ασφαλιστικής εταιρείας που συνεργάζεται η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» για ποσό μεγαλύτερο των 400 Ευρώ, με επιβάρυνση του χρήστη ίση με ποσοστό 0,6% επί της δηλούμενης αξίας του αντικειμένου για προορισμούς εσωτερικού. Για τις αποστολές εξωτερικού με δηλωμένη αξία μεγαλύτερη από 400 € υπάρχει δυνατότητα ασφάλισης με επιβάρυνση 1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας και ελάχιστο ασφάλιστρο 10€.

Τα ανωτέρω ισχύουν και για το περιεχόμενο αποστολής, για το οποίο δηλώθηκε μεν αξία του, αλλά παρέλειψε ο αποστολέας να το ασφαλίσει. Αξίωση για το πέραν των ανωτέρω ορίων ποσό, γεννάται μόνο για το περιεχόμενο της αποστολής έχει δηλωθεί η αξία του και ταυτόχρονα έχει ασφαλισθεί, το γεγονός της ασφάλισής του δε πρέπει να έχει περιέλθει σε γνώση της εταιρείας κατά την ανάληψη της αποστολής προς μεταφορά.

Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω ανώτατα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της «ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ» για κάθε θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται, σε κάθε περίπτωση δηλώνει ανέκκλητα ότι προβαίνει σε άφεση χρέους από τις αιτίες αυτές.

Σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης της αποστολής (υπό την προϋπόθεση ότι η καθυστέρηση δεν οφείλεται σε ανωτέρω βία) η ευθύνη της εταιρείας ανέρχεται στα ανωτέρω οριζόμενα όρια.

Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον δικαιούχο και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της «ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ» ή στο πλησιέστερο πρακτορείο της μέσα σε έξι (6) μήνες από την ανάληψη της αποστολής

Όλα τα αντικείμενα που υπέστησαν καταστροφή περιέρχονται στην κατοχή της εταιρείας εντός 5 ημερών από τη συμφωνία για την καταβολή της αποζημίωσης ή αν

υπέστησαν μερική καταστροφή περιέρχεται στην κατοχή της εταιρείας εντός της ανωτέρω προθεσμίας το μέρος εκείνο της αποστολής η ζημία του οποίου αποκαταστάθηκε.

Η αποζημίωση καταβάλλεται το αργότερο εντός περιόδου 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης.

9. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ / ΑΠΑΛΛΑΓΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε αναγκαία ενέργεια με στόχο την ταχύτατη παράδοση, σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της. Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος, για μη προσήκουσα παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε απρόβλεπτες αιτίες ή σε ανώτερη βία, όπως ενδεικτικά: α) λόγω απρόοπτων γεγονότων, πέρα από τις αντικειμενικά ανθρώπινες δυνατότητες (ατύχημα ανεξάρτητα ευθύνης, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, πόλεμος ή γενική ή μερική επιστράτευση κ.ά., β) λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή, γ) λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή. Επιπλέον η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» δεν φέρει την παραμικρή ευθύνη για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος, εξ αιτίας καθυστέρησης ή μη παράδοσης ή βλάβης ή καταστροφής του αντικειμένου, όταν δεν δηλωθεί από τον αποστολέα το είδος, η φύση και η αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου και αυτά δεν αναγραφούν στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., όταν ο αποστολέας δεν εξέδωσε και δεν παρέδωσε στην επιχείρηση τα προβλεπόμενα από το νόμο φορολογικά στοιχεία και άλλα παραστατικά έγγραφα.

Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» δεν ευθύνεται σε όσες περιπτώσεις αναφέρονται στον νόμο και στην ατομική σύμβαση, όταν παραδοθεί στον παραλήπτη το διακινούμενο ταχυδρομικό αντικείμενο, όταν δεν δηλωθεί από τον αποστολέα στην επιχείρηση το είδος, η φύση και η αξία του διακινούμενου ταχυδρομικού αντικειμένου, όταν το ταχυδρομικό αντικείμενο αντίκειται ή προσκρούει στις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας, όταν πρόκειται για ευπαθές είδος με ή χωρίς γνώση της επιχείρησης. Επίσης η εταιρεία δεν ευθύνεται αν ο αποστολέας δεν έχει μεριμνήσει για την καταλληλότητα συσκευασίας της αποστολής, την οποία ο ίδιος εγγυάται κατά την ανάθεση της αποστολής, απόδειξη δε για την εγγύηση αυτή αποτελεί το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. που εκδίδεται για την αποστολή αυτή.

Η όποια ευθύνη της εταιρείας παύει με την παράδοσή της αποστολής στον παραλήπτη της.

Επίσης η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» δεν ευθύνεται και στις εξής περιπτώσεις :

- 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 ή προστηθέντων της, των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της επιχείρησης. Κατά την διάρκεια οποιουδήποτε γεγονότος που εμπίπτει στον παρόντα όρο, η ταχυδρομική επιχείρηση θα λαμβάνει όλα τα πρόσφορα μέτρα, προκειμένου να συμμορφωθεί όσο το δυνατόν πληρέστερα με τους όρους στο πλαίσιο του παρόντος.
- Αποδεδειγμένες εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων στο πλαίσιο των όσων αναφέρονται και αμέσως ανωτέρω
- Μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων από την πλευρά των χρηστών
- Ενέργειες ή πράξεις που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.
- Μη υλοποίηση της υποχρέωσης της εταιρείας μας εξαιτίας της υπαιτιότητας ή επιθυμίας του πελάτη.
- Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- Αποδεδειγμένη υπαιτιότητα του πελάτη ή τρίτου προσώπου.

Επίσης η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» δεν ευθύνεται για ολική ή μερική καταστροφή ταχυδρομικού αντικειμένου στις περιπτώσεις του αρ. 2 της ΥΑ 688/52/16.4.2013 – ΦΕΚ ΤΕΥΧΟΣ Β' 1412/10.6.2013 ήτοι σε περιπτώσεις

- εκτάκτου ανάγκης τις οποίες η επιχείρηση δεν μπορούσε να προβλέψει ούτε να αποφύγει. Στην περίπτωση αυτή επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος
- αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις και τα μεταφορικά μέσα που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων. Στις περιπτώσεις αυτές καταβάλλεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος
- Λόγω της ιδιαίτερα ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου ή δέματος όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα.
- Αποδεδειγμένης αμέλειας του αποστολέα, όπως ιδίως ακατάλληλη συσκευασία, λανθασμένη περιγραφή του αντικειμένου και ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία του παραλήπτη.
- Αποστολών των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα ή/και τον παραλήπτη.
- Αποστολών το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες αρχές.

- Ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών.
- Ο παραλήπτης παραλαμβάνει το αντικείμενο και εντός τριών (3) εργασίμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.

Ο κατά τα άνω περιορισμός της αποζημίωσης με τη χορήγηση κατ' αποκοπή αποζημίωσης καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία και δεν ισχύει αν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικοπραξία ανάγεται σε δόλο της εταιρείας ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό της. Η εταιρεία απαλλάσσεται σε κάθε περίπτωση από οποιαδήποτε ευθύνη σχετικά με πλημμελή εκπλήρωση ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον δεν έχει υποβληθεί από το χρήστη σχετική απαίτηση εντός έξι (6) μηνών από κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης.

10. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

Οι χρήστες μπορούν να συναλλάσσονται με την επιχείρηση κάθε εργάσιμη μέρα, στις ώρες από 8 π.μ. μέχρι 8 μ.μ. Τυχόν αιτήματα ή παράπονα των χρηστών υποβάλλονται στο κατάστημα με το οποίο συναλλάχθηκαν, το οποίο, θα επιλαμβάνεται του θέματος καθώς και στα κεντρικά γραφεία της «ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ», στα οποία πρέπει ο χρήστης να απευθυνθεί στο τηλεφωνικό κέντρο της έδρας της εταιρείας ή με σχετική έγγραφη επιστολή του εντός 6 μηνών από την ανάληψη της αποστολής μέσω e-mail στην ιστοσελίδα της εταιρείας ή μέσω ταχυδρομείου ή φαξ. Η επιχείρηση, μέσω ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, άμεσα και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός είκοσι (20) εργασίμων ημερών από τη λήψη του παραπόνου, είναι υποχρεωμένη να απαντήσει στον χρήστη. Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» καταβάλει κάθε προσπάθεια και ό,τι είναι κατά περίπτωση δυνατόν ώστε να είναι προσιτή η πρόσβαση των ατόμων με ειδικές ανάγκες στα καταστήματα της εταιρείας και η όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτησή τους με κάθε μέσο. Επίσης το προσωπικό της «ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ» και των καταστημάτων του δικτύου της υποχρεούται στην τήρηση των επιταγών του Κώδικα Δεοντολογίας (687/328/5.4.2013 – ΦΕΚ ΤΕΥΧΟΣ Β' 1874/31.7.2013)

11. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

11.1. Φιλικός Διακανονισμός

Οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στην «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ», μπορούν να επιλύονται σε πρώτο στάδιο μέσω φιλικού Διακανονισμού: Έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με την επιχείρηση προκειμένου να επιτευχθεί επίλυση της διαφοράς μεταξύ των δύο μερών, εντός των προβλεπόμενων στον ΧΥΚ ή και με την σύμφωνη γνώμη των μερών.

11.2. Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών

Οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στην «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ», μπορούν να επιλύονται σε επόμενο στάδιο και από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Η επιτροπή συγκροτείται από τρία (3) άτομα που ανήκουν στο προσωπικό της Επιχείρησης και από έναν (1) εκπρόσωπο των χρηστών και λειτουργεί όπως ορίζεται στην ισχύουσα νομοθεσία.

Κατόπιν σχετικού εγγράφου αιτήματος του χρήστη η εταιρεία συγκροτεί την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, η οποία αποτελείται από μέλη της επιχείρησης και εκπρόσωπο των καταναλωτών, ενώ στις συνεδριάσεις μπορεί να παρίσταται ή να εκπροσωπείται από ειδικά εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ο χρήστης.

Η εταιρεία ενημερώνει τον χρήστη για τον τόπο και το χρόνο των συνεδριάσεων της Επιτροπής και για το δικαίωμά του να υποβάλει γραπτό υπόμνημά του σε περίπτωση που κωλύεται να παραστεί.

Η διαφορά καταβάλλεται προσπάθεια να επιλύεται εντός είκοσι (20) εργασίμων ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος ή σαράντα (40) εργασίμων ημερών εφόσον απαιτηθούν πρόσθετα στοιχεία.

Οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον το επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, εντός χρονικής περιόδου 6 μηνών από την κατάθεση του αποσπελλόμενου αντικειμένου.

12. ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Η «ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ» συμμορφώνεται πλήρως προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το νόμο, από τον Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (Αρ. Απόφασης 687/328/5.4.2013 – ΦΕΚ Τεύχος Β' αρ 1874/31.7.2013) με τις εκάστοτε διατάξεις των Κανονισμών Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και του Ν.4053/2012, και οποιαδήποτε άλλη πράξη τους τροποποιεί, τους συμπληρώνει ή τους αντικαθιστά σε σχέση με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών καθώς και με άλλους όρους που ο Υπουργός Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και

Δικτύων, η Ε.Ε.Τ.Τ. ή άλλη δημόσια Αρχή, δύναται να επιβάλλει κάθε φορά, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, ιδίως σχετικά με τη συμμόρφωση σύμφωνα με τις βασικές υποχρεώσεις βάσει του άρθρου 13 του Ν. 4053/2012.

Για την μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ, ο αποστολέας συμφωνεί με τους όρους και τις ρήτρες οι οποίες αναφέρονται στο παρόν έντυπο. Κανένας εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της εταιρείας ούτε ο αποστολέας έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και ρήτρες. Η μεταφορά εγγράφων και δεμάτων από το σύστημα διεκπεραίωσης της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ διέπεται από τους όρους και τις ρήτρες που αναφέρονται στο παρόν. Ο αποστολέας έχει ρητή γνώση αυτών των όρων και ανεπιφύλακτα τους αποδέχεται. Κανένας πράκτορας ή υπάλληλος της εταιρείας ούτε αποστολέας δεν έχουν το δικαίωμα να τροποποιήσουν ή να άρουν κάποιον από τους όρους ή ρήτρες.

Άρθρο 1

Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. είναι μη διαπραγματεύσιμο. Συμπληρώνεται από τον αποστολέα ή από την ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ για λογαριασμό του. Ο αποστολέας αποδέχεται ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των μεταφερόμενων αγαθών που περιγράφονται στο έντυπο και ότι γνωρίζει και αποδέχεται τους όρους μεταφοράς από το σύστημα της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ.

Άρθρο 2

Η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ έχει το δικαίωμα (σύμφωνα με τους περιορισμούς που τάσσει η ΑΔΑΕ) να ελέγξει το περιεχόμενο του δέματος ή φακέλου που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει αλλά όχι και την υποχρέωση. Αν η εταιρεία κρίνει ότι ένα αντικείμενο είναι επικίνδυνο για τη δημόσια ασφάλεια και υγεία έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την ανάληψη και περαιτέρω διακίνηση της αποστολής και να ενημερώσει σχετικά τις αρμόδιες αρχές. Σχετικά διευκρινίζεται ότι η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση των παρακάτω αντικειμένων και εγγράφων: Χρήματα, Συνάλλαγμα, Χρυσό, Πολύτιμα Μέταλλα και Λίθοι, Αρχαιότητες, Έργα Τέχνης, Λαχεία, Μετοχές, Ομόλογα, Ευπαθή Τρόφιμα, Προσωπική Αλληλογραφία και γενικά είδη που η διακίνησή τους απαγορεύεται από την ισχύουσα νομοθεσία και από τις διεθνείς συμβάσεις. Επιπλέον, η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ δεν κάνει αποδεκτά προς διακίνηση όσα αντικείμενα δεν είναι κατάλληλα συσκευασμένα, καθώς και αντικείμενα των οποίων ο αποστολέας αρνείται να δηλώσει επαρκή στοιχεία του ή στοιχεία του παραλήπτη που ζητούνται από τη ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ

Άρθρο 3

Η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε αναγκαία ενέργεια με στόχο την ταχύτερη παράδοση, σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της. Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος, για μη προσήκουσα παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε απρόβλεπτες αιτίες ή σε ανώτερη βία, όπως ενδεικτικά: α) λόγω απρόοπτων γεγονότων, πέρα από τις αντικειμενικά ανθρώπινες δυνατότητες (ατύχημα ανεξάρτητα ευθύνης, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, πόλεμος ή γενική ή μερική επιστράτευση κ.ά., β) λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή, γ) λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή. Επιπλέον η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ δεν φέρει την παραμικρή ευθύνη

για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος, εξ αιτίας καθυστέρησης ή μη παράδοσης ή βλάβης ή καταστροφής του αντικειμένου, όταν δεν δηλωθεί από τον αποστολέα το είδος, η φύση και η αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου και αυτά δεν αναγράφουν στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., όταν ο αποστολέας δεν εξέδωσε και δεν παρέδωσε στην επιχείρηση τα προβλεπόμενα από το νόμο φορολογικά στοιχεία και άλλα παραστατικά έγγραφα καθώς επίσης και σε όσες περιπτώσεις ορίζονται στον Κώδικα Δεοντολογίας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, στην ΥΑ 688/52/16.4.2013 και στο νόμο εν γένει

Άρθρο 4

Ο αποστολέας εγγυάται ότι: α) Κάθε είδος που αναγράφεται στην μπροστινή σελίδα περιγράφεται σωστά και σύμφωνα με το νόμο. β) Στο υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχουν σημειωθεί σωστά τα απαιτούμενα σημεία, στοιχεία και διεύθυνση του παραλήπτη. γ) Το υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχει συσκευασθεί έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διεκπεραίωση του. δ) Θα καταβάλλει όλα τα τυχόν πρόσθετα έξοδα που ανακύπτουν κατά τη διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων καθώς και οποιαδήποτε τυχόν επιπλέον χρέωση απαιτηθεί λόγω της φύσης του αντικειμένου (αν είναι αυτό εύθραυστο αν έχει ειδική αξία, αν υπάρχουν ειδικές απαιτήσεις κατά τη μεταφορά, κλπ)

Άρθρο 5

Η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ δικαιούται να παρακρατήσει ή να μην παραδώσει κάθε είδος που μεταφέρει προκειμένου να εξασφαλίσει την δαπάνη που προκύπτει από την μεταφορά (ναύλοι-φορτωτικές κ.λ.π.) μέχρι να εξοφληθεί.

Άρθρο 6

Η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ διεκπεραιώνει αποστολές με χρέωση στον παραλήπτη. Σε περίπτωση άρνησης καταβολής της αμοιβής από τον παραλήπτη για οποιονδήποτε λόγο, την εξόφληση της ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ αναλαμβάνει ο αποστολέας.

Άρθρο 7

Η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ διεκπεραιώνει αποστολές αγορών, αντικαταβολών και μεταφορών και με μη έγγραφη (τηλεφωνική-ηλεκτρονική κλπ) εντολή. Στις περιπτώσεις αυτές ο εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου το ΣΥΔΕΤΑ ως «αποστολέα».

Άρθρο 8

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης καταστροφής, κλοπής, απώλειας ή καθυστέρησης μεταφερομένων, η ευθύνη της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ περιορίζεται στα όρια των ποσών που τίθενται με την ΥΑ 688/52/16.4.2013, ποσά στα οποία συμπεριλαμβάνονται και τυχόν αξιώσεις για ηθική βλάβη. Οι επιμέρους περιπτώσεις ευθύνης της επιχείρησης προς αποζημίωση, οι προϋποθέσεις και τα ποσά αποζημιώσεων ορίζονται ειδικότερα στο ΧΥΚ της εταιρείας και στην ιστοσελίδα αυτής www.taxydromiki.gr και ο χρήστης των ταχυδρομικών υπηρεσιών δηλώνει ότι έλαβε πλήρη γνώση αυτών και αποδέχεται αυτούς τους όρους ανεπιφύλακτα. Για τυχόν πληροφορίες οι χρήστες μπορούν να επικοινωνούν και με τα αρμόδια για την εξυπηρέτησή τους καταστήματα της εταιρείας, με τα κεντρικά γραφεία της τηλεφωνικά στο 210-4851100 αλλά και εγγράφως μέσω fax, e-mail κλπ. Περαιτέρω ο χρήστης των ταχυδρομικών υπηρεσιών αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα αναφερόμενα στην ιστοσελίδα και στον ΧΥΚ της εταιρείας όρια αποζημιώσεων και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ για κάθε θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται, σε κάθε περίπτωση δηλώνει ανέκκλητα ότι προβαίνει σε άφεση χρέους από τις αιτίες αυτές.

Οι περιπτώσεις ευθύνης και απαλλαγής της εταιρείας και οι όροι διαχείρισης των ανεπίδοτων αντικειμένων αναφέρονται αναλυτικά στον ΧΥΚ και στην παραπάνω ιστοσελίδα της εταιρείας. Τυχόν έξοδα για τη φύλαξη των ανεπίδοτων αντικειμένων τα οποία θα γνωστοποιούνται στον αποστολέα / παραλήπτη θα βαρύνουν τον



αποστολέα και τον παραλήπτη εις ολόκληρον. Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον δικαιούχο και να επιδοθεί εγγράφως στα γραφεία της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ σε διάστημα έξι (6) μηνών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής. Για την επίλυση τυχόν διαφορών αυτή μπορεί να γίνει μέσω φιλικού διακανονισμού ή μέσω της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών που έχει συστήσει η ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ. Για κάθε διαφορά μεταξύ του χρήστη και της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ αρμόδια είναι τα δικαστήρια των Αθηνών. Για όσα δεν ορίζονται στο παρόν ισχύει ο Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή της εταιρείας ως ισχύει και είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της εταιρείας

Άρθρο 9

Για κάθε αποστολή μέσω της ΓΕΝΙΚΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ και εφ' όσον πρόκειται για αντικείμενα, απαιτείται η συνοδεία από τα κατά νόμο απαραίτητα δικαιολογητικά για την μεταφορά.