

Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή

1. Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

1.1. Η επιχείρηση είναι εταιρεία ταχυμεταφορών (courier) με την επωνυμία «A-POST TAXYMETΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ » και με το διακριτικό τίτλο «A-POST COURIER». Η εταιρεία με την επωνυμία «A-POST TAXYMETΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ», στο εξής θα αναφέρεται στον παρόντα Χάρτη, χάριν συντομίας, η «Εταιρεία», έχει συσταθεί νόμιμα τον Φεβρουάριο του 2018 κατά το Ελληνικό Δίκαιο. Η Εταιρεία έλαβε αριθμό καταχώρησης στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ) 145083501000. Σήμερα εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής και διατηρεί κεντρικά γραφεία επί της οδού Κων. Γαρδέλη 16, με ΑΦΜ 800926310 της Δ.Ο.Υ. ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ. Τα στοιχεία επικοινωνίας στα κεντρικά της γραφεία είναι τα εξής: τηλέφωνο 2111-822822, e-mail: info@apost.gr.

Η «A-POST TAXYMETΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» είναι εφοδιασμένη με :

- Εθνική Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με αριθμό 18-023 του Μητρώου της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)

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 τη παροχή συναφών διευκολύνσεων, ήτοι τη διεξαγωγή επιχειρήσεως μεταφορών πάσης φύσεως και δια παντός μέσου, β) τη 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) την αντιπροσώπευση στην Ελλάδα ξένων και ελληνικών οίκων και επιχειρήσεων συναφών με τους σκοπούς της εταιρείας και τη συνεργασία με αυτές με οποιαδήποτε μορφή. Τις παραπάνω επιδιώξεις η εταιρεία θα τις αναλαμβάνει και θα τις εκτελεί είτε μόνη είτε σε συνεργασία με τις ημεδαπές ή αλλοδαπές πάσης φύσεως εταιρείες ή νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου ή οργανισμούς ή με ιδιώτες.

1.3. Το Δίκτυο. Η «A-POST TAXYMETΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» ασκεί τη δραστηριότητά της σε όλη την Ελληνική Επικράτεια και στο εξωτερικό. Για την ανάπτυξη του αντικειμένου της δραστηριότητάς της η Εταιρεία μας διαθέτει ένα κεντρικό κατάστημα και μέσω συνεργαζόμενης εταιρείας με 410 καταστήματα και σημείων εξυπηρέτησης σε όλη την Ελληνική Επικράτεια.

1.4. Βασικά οικονομικά μεγέθη επιχείρησης : Οι ετήσιες χρηματοοικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας συντάσσονται κατά τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα.

1.5. Διαθέσιμα μεταφορικά μέσα : Η Εταιρεία διαθέτει Φ.Ι.Χ. και δίκυκλα. Έχει προβεί στις απαραίτητες συμβάσεις με αεροπορικές, ακτοπλοϊκές και χερσαίες Εταιρείες, προκειμένου να διεξάγει 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 της. 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 παρεχόμενων 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

3. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ- Η ΥΠΟΔΟΜΗ ΚΑΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

3.1. Υπηρεσίες : Η «Α-POST TAXYMETAFOPRIKH MON IKE» παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφοράς ταχυδρομικών αντικειμένων με προορισμό το εσωτερικό και το εξωτερικό, ταχυμεταφορές δεμάτων εσωτερικού και εξωτερικού με ή χωρίς εμπορική αξία, προετοιμασίας ταχυδρομικών αντικειμένων, ανταλλαγής εγγράφων, αγοράς, αντικαταβολών ακόμα και με τηλεφωνική- ηλεκτρονική εντολή.

Οι υπηρεσίες ταχυμεταφορών παρέχονται από την «Α-POST TAXYMETAFOPRIKH MON IKE» στους χρήστες των υπηρεσιών στο πλαίσιο της Γενικής Άδειας της ΕΕΤΤ.

Τα διακινούμενα από την «Α-POST TAXYMETAFOPRIKH MON IKE» αντικείμενα επιδίδονται ανάλογα με την εντολή του χρήστη και το είδος της αποστολής.

Η «Α-POST TAXYMETAFOPRIKH MON IKE» διαθέτει υποδομή και δυνατότητα επίδοσης ακόμα και αυθημερόν. Το είδος των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινεί η επιχείρηση ορίζεται στην ισχύουσα νομοθεσία. Η «Α-POST TAXYMETAFOPRIKH MON IKE» παρέχει βασικές υπηρεσίες ταχυμεταφορών που συνίστανται στην

παραλαβή ταχυδρομικού αντικειμένου και την παράδοσή του και ενσωματώνουν τα στάδια της περισυλλογής, διαλογής, μεταφοράς και διανομής του ταχυδρομικού αντικειμένου και παρέχονται σε Ελλάδα και εξωτερικό. Επίσης, προσφέρει στο εν γένει καταναλωτικό κοινό και άλλες πέραν των βασικών ταχυμεταφορικές υπηρεσίες, οι οποίες είναι οι κάτωθι:

α) Υπηρεσία αγορών για λογαριασμό τρίτων

Με εντολή μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail) αγορά αντικειμένων και παράδοση βάσει οδηγιών του πελάτη.

β) Υπηρεσία αντικαταβολής μετρητοίς

Αποστολές επί αντικαταβολή μετρητοίς σύμφωνα με τις οδηγίες του πελάτη. Απόδοση των εισπραττομένων αξιών εντός 6-15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα παράδοσης.

γ) Υπηρεσία αντικαταβολής με παραλαβή επιταγής

Αποστολές επί αντικαταβολή με παραλαβή επιταγής σύμφωνα με τις οδηγίες του πελάτη. Επιστροφή της παραλειφθείσας επιταγής εντός 5-6 εργάσιμων ημερών από την ημέρα παράδοσης

δ) Υπηρεσία σε ημέρες αργιών / Κυριακών ή εκτός ωραρίου

Διεκπεραίωση αποστολών κατά τις μη εργάσιμες ημέρες και ώρες κατόπιν συμφωνίας.

ε) Υπηρεσία αποστολών ειδικής μεταχείρισης

Διεκπεραίωση αποστολών με λήψη και διαβίβαση αριθμού πρωτοκόλλου, θεωρημένων αντιγράφων, αποδείξεων κ.λ.π.

στ) Υπηρεσία αυθημερόν από πόλη σε πόλη

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

ζ) Υπηρεσία παραδόσεως Σαββάτου

η) Υπηρεσία παραλαβής διακηρύξεων

θ) Υπηρεσία κατάθεσης δικαιολογητικών διαγωνισμών

ι) Πρωινή παράδοση

Αποστολές που παραδίδονται με εντολή του αποστολέα έως της 11:00πμ. Η εν λόγω υπηρεσία δεν παρέχεται στους νησιωτικούς προορισμούς.

ια) Παράδοση σε νησιωτικό προορισμό την επόμενη εργάσιμη με αερομεταφορά

Η εν λόγω υπηρεσία παρέχεται για δέματα έως και πέντε κιλά σε συνεργασία με συνεργαζόμενο δίκτυο και δεν παρέχεται στα νησιά του Αργοσαρωνικού και του Ιονίου.

ιβ) Υπηρεσία επιστροφής πακέτου

Η εν λόγω υπηρεσία αφορά αποστολή φακέλου ή δέματος, σύμφωνα με τις ειδικότερες οδηγίες του αποστολέα, με παραλαβή κατά την παράδοση από τον παραλήπτη δέματος και επιστροφή αυτού στον αποστολέα.

Περαιτέρω παρέχεται η δυνατότητα ασφάλισης της αποστολής, πέραν της αυτόματης ασφάλισης βάσει των Γενικών Όρων Ανάληψης Μεταφοράς και στα χρηματικά όρια που εκεί καθορίζονται, μέσω της συνεργαζόμενης με τη «A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» ασφαλιστικής εταιρείας, βάσει της δηλούμενης από τον αποστολέα αξίας, με επιβάρυνση 1% επί της δηλούμενης αξίας του αντικειμένου για προορισμούς εσωτερικού (εντός Ελλάδας).

3.2.Οι παρεχόμενες στο καταναλωτικό κοινό υπηρεσίες και οι χρεώσεις αυτών

Ειδικότερα οι παρεχόμενες υπηρεσίες από την «A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» καθώς και τα ειδικότερα χαρακτηριστικά της κάθε μίας (κόστος, αναμενόμενος χρόνος παράδοσης κλπ) προκύπτουν από τον αναλυτικό [τιμοκατάλογο της Εταιρείας μας](#), που είναι εύκολα προσβάσιμος και γρήγορα ανακτήσιμος από κάθε ενδιαφερόμενο εντός της ιστοσελίδας (site) της εταιρείας «A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» και σε μορφή [PDF](#).

Οι χρήστες των υπηρεσιών της μπορούν να λάβουν γνώση του καταλόγου, μέσω του τηλεφωνικού κέντρου αλλά και στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (www.apost.gr). Το ελάχιστο περιεχόμενο του εκάστοτε τιμοκαταλόγου της Εταιρείας συμπεριλαμβάνει τα αναφερόμενα στο άρθρο 4 του Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (Αριθμό 687/328/ Απόφασης της ΕΕΤΤ – ΦΕΚ Τεύχος Β' αρ 1874/31.7.2013). Η «A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» 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 καθώς και κάθε ανανέωση ή μεταβολή του, είτε στις χρεώσεις είτε στις παρεχόμενες υπηρεσίες, είτε στους όρους παροχής των υπηρεσιών, δημοσιεύεται στην αρχική ηλεκτρονική σελίδα (homepage) της ιστοσελίδας της εταιρείας «A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» σε διακριτή διασύνδεση ([link](#)). Πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τις αντίστοιχες χρεώσεις παρέχονται από την ανωτέρω ιστοσελίδα της Εταιρείας και από το τηλεφωνικό της κέντρο.

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 «A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» 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 «A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» : 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 σύνικο πρόσωπο, σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη, ε) οφείλει να καταγράφει στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. 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. Το ποσό της αντικαταβολής αντιστοιχεί στην αξία του μεταφερόμενου αγαθού, όπως έχει συμφωνηθεί μεταξύ αποστολέα και παραλήπτη και αποδίδεται σύμφωνα με τις οδηγίες του αποστολέα. Το αντίστοιχο φορολογικό παραστατικό εκδίδεται από τον δικαιούχο της αντικαταβολής χωρίς καμία εμπλοκή της «APOST COURIER», η οποία δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο της αποστολής και την συμφωνία μεταξύ αποστολέα και 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, καταγράφοντας τους σχετικούς λόγους της επιφύλαξης στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. . Ειδικώς, σε περιπτώσεις που η «Α-POST ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» 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.ΤΑ. ή επί άλλου ειδικού εντύπου το οποίο ταυτοποιείται με την αποστολή και διαφυλάσσεται για όσο καιρό τηρούνται τα στοιχεία της αποστολής αυτής. Η «Α-POST ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» 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 «APOST COURIER».

3.4. Χρόνος επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων

Συνήθης χρόνος επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων είναι 1-2 ημέρες από την αποστολή για τις αποστολές εντός πόλης. Για τις αποστολές προς τους χερσαίους προορισμούς αναμενόμενος χρόνος παράδοσης είναι δύο (2) έως τρεις (3) εργάσιμες ημέρες. Για αποστολές προς νησιωτικούς προορισμούς συνήθης χρόνος παράδοσης είναι δύο (2) έως τρεις (3) εργάσιμες ημέρες και για δυσπρόσιτες περιοχές είναι δύο (2) έως τέσσερις (4) εργάσιμες ημέρες. Ως εργάσιμες ημέρες λογίζονται οι ημέρες της εβδομάδας από Δευτέρα έως και Παρασκευή.

3.5. Παρακολούθηση και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων

3.5.1. Ειδικό σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού των Ταχυδρομικών Αντικειμένων

Η Εταιρεία τηρεί Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού των ταχυδρομικών αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.) κατά τις επιταγές της οικείας νομοθεσίας ταχυμεταφορών και ειδικότερα σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν. 4053/2012 και στην απόφαση με αριθμό 686/064/26.3.2013 της Ε.Ε.Τ.Τ. καθώς επίσης και στην απόφαση με αριθμό 687/328/05.05.2013 της Ε.Ε.Τ.Τ, ως τα ανωτέρω ισχύουν σήμερα. Το ανωτέρω αποτελεί ειδικό πληροφοριακό σύστημα και λειτουργεί με τη χρήση εξειδικευμένου λογισμικού, επιτρέπει την παρακολούθηση και εντοπισμό του ταχυδρομικού αντικειμένου ταχυμεταφορών και ενημερώνεται με κάθε μεταβολή των στοιχείων που αφορούν την ταυτότητα ή τη διακίνηση του ταχυδρομικού αντικειμένου κατά τη διαδρομή του από τον αποστολέα έως τον παραλήπτη, 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 με τον οποίο ταυτοποιείται η κάθε αποστολή (βλ. παρακάτω), 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 ενημέρωση του ως άνω εκ του νόμου τηρούμενου από την «A-POST TAXYMETAFORIKH MON IKE» πληροφοριακού συστήματος γίνεται με την χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας και περιλαμβάνει την χρήση ειδικών ηλεκτρονικών συσκευών που φέρουν το σχετικό λογισμικό και ενημερώνουν για τις μεταβολές για κάθε αποστολή μέσω διαδικτύου με δυνατότητα και φωτογραφικής αποτύπωσης της εξωτερικής εικόνας του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Οι χρήστες των υπηρεσιών μπορούν να λαμβάνουν άμεση ενημέρωση για την πορεία της κάθε αποστολής από την παραλαβή μέχρι και την παράδοση μέσω της ιστοσελίδα της Εταιρείας www.apost.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 αποστολής) προς επικοινωνία με το αρμόδιο κατάστημα προκειμένου να παρασχεθούν προς αυτόν λεπτομέρειες σχετικά με την αποστολή που τον ενδιαφέρει.

3.5.2. Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς

Η «A-POST TAXYMETAFORIKH MON IKE» για την ταυτοποίηση του διακινούμενου από αυτή ταχυδρομικού αντικείμενου ταχυμεταφορών εκδίδει έντυπο το οποίο προσαρτάται στο ταχυδρομικό αντικείμενο και περιέχει τα στοιχεία ταυτοποίησης αυτού, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν. 4053/2012 και στην απόφαση με αριθμό 686/064/26.3.2013 της Ε.Ε.Τ.Τ. καθώς επίσης και στην απόφαση με αριθμό 687/328/05.05.2013 της Ε.Ε.Τ.Τ, ως τα ανωτέρω ισχύουν σήμερα. Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) αναγράφει ευδιάκριτα τα στοιχεία της «APOST COURIER» (επωνυμία, διακριτικό τίτλο, αριθμό φορολογικού μητρώου, τα στοιχεία επικοινωνίας της Εταιρείας) και την ένδειξη Ε.Ε.Τ.Τ.. Επίσης, φέρει τον μοναδικό αριθμό που ταυτοποιεί το ταχυδρομικό αντικείμενο και είναι απαραίτητος για την παρακολούθηση και εντοπισμό του ταχυδρομικού αντικείμενου από το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. της Εταιρείας και τα στοιχεία αποστολέα- παραλήπτη. Σε περιπτώσεις που αποστέλλονται ταχυδρομικά αντικείμενα μαζικώς η «A-POST TAXYMETAFORIKH MON IKE» εκδίδει απλοποιημένο αυτοκόλλητο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., το οποίο προσαρμόζεται σε καθένα από τα αντικείμενα και φέρει τουλάχιστον το μοναδιαίο αριθμό αποστολής, τον διακριτικό τίτλο της Εταιρείας, τα στοιχεία επικοινωνίας και την ένδειξη Ε.Ε.Τ.Τ.. Όλα τα αντικείμενα καταχωρούνται και παρακολουθούνται στο Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. της «APOST COURIER» ως αυτόνομα διακινούμενα ταχυδρομικά αντικείμενα ταχυμεταφορών. Ο χρήστης έχει δικαίωμα να παραλαμβάνει με επιφύλαξη το ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών και αυτό μπορεί να το δηλώνει εγγράφως είτε πάνω στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., είτε σε σχετικό

ηλεκτρονικό πεδίο όταν λαμβάνεται ηλεκτρονικά η υπογραφή προς επιβεβαίωση της παράδοσης, είτε σε ειδικά σχεδιασμένο έντυπο το οποίο ταυτοποιείται με την αποστολή και καταχωρείται στο Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. Η «Α-POST ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» με κριτήριο την προώθηση της περιβαλλοντικής συνείδησης και την προστασία του περιβάλλοντος έχει προβεί σε ενέργειες περιορισμού του χαρτιού με την χρήση ηλεκτρονικού εντύπου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και τη λήψη ηλεκτρονικής υπογραφής από τον παραλήπτη.

Η «Α-POST ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» διατηρεί τα αποκόμματα ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. στο αρχείο της σε ηλεκτρονική ή/και έντυπη μορφή για ελάχιστη χρονική περίοδο έξι (6) μηνών.

4. 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 «Α-POST ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» 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 και γενικά είδη που η διακίνησή τους απαγορεύεται ή περιορίζεται από την εκάστοτε ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία.

5. ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Στην περίπτωση που το 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 (e-mail κλπ) με τον αποστολέα ή τον παραλήπτη, εφόσον αντιμετωπίζονται

δυσκολίες στην επίδοση υπό τον όρο ότι 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 στον παραλήπτη, 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 εξ ολοκλήρου.

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα που 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..

6. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ - ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ 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 διακίνησης 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 με αριθμό 688/52 απόφαση της ΕΕΤΤ (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 ΤΗ A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ

ΟΡΟΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ & ΜΙΚΡΟΔΕΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗ A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ

Για τη μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της APOST COURIER, ο αποστολέας συμφωνεί με τους όρους και τις ρήτρες οι οποίες αναφέρονται στο παρόν έντυπο. Κανένας εκπρόσωπος, πράκτορας ή εργαζόμενος της APOST COURIER, στο εξής Εταιρεία, ούτε ο αποστολέας έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και ρήτρες ή κάποιους εξ αυτών. Η μεταφορά εγγράφων και δεμάτων από το σύστημα διεκπεραίωσης της APOST COURIER διέπεται από τους όρους και τις ρήτρες που αναφέρονται στο παρόν. Ο αποστολέας έχει ρητή γνώση αυτών των όρων και ανεπιφύλακτα τους αποδέχεται.

Άρθρο 1: Το συνοδευτικό δελτίο ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) είναι μη διαπραγματεύσιμο. Συμπληρώνεται από τον αποστολέα ή από την A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ για λογαριασμό του. Ο αποστολέας δηλώνει και αποδέχεται ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των μεταφερόμενων αγαθών που περιγράφονται στο έντυπο. Ο αποστολέας δηλώνει ότι γνωρίζει και αποδέχεται τους όρους μεταφοράς από το σύστημα της APOST COURIER.

Άρθρο 2: Η A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ έχει το δικαίωμα (σύμφωνα με τους περιορισμούς της 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 ανάληψή του και περαιτέρω διακίνηση της αποστολής και να ενημερώσει σχετικά τις αρμόδιες αρχές. Η A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ 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 ή περιορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία και από τις διεθνείς συμβάσεις. Επιπλέον, η A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ 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 A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ. Η A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ δικαιούται κατά την παραλαβή είτε σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο μετά την παραλαβή της, να μην προχωρήσει σε διεκπεραίωση της αποστολής αν υπάρχουν ενδείξεις απαγορευμένου περιεχομένου ή ανεπαρκή στοιχεία παραλήπτη καθώς και αν δεν έχει υποβληθεί τελωνειακή δήλωση όταν αυτή απαιτείται από τους εφαρμοστέους τελωνειακούς κανονισμούς.

Άρθρο 3: Η A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ 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 A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ 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. ή όταν ο αποστολέας δεν εξέδωσε και δεν παρέδωσε στην επιχείρηση τα προβλεπόμενα από το νόμο φορολογικά στοιχεία και άλλα παραστατικά έγγραφα καθώς επίσης και όσες περιπτώσεις ορίζονται στον Κώδικα Δεοντολογίας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, στην υπ' αριθμ. 688/52 απόφαση της ΕΕΤΤ (ΦΕΚ Β' 1412/10.6.2013) και στο νόμο εν γένει. Οι ενδεικτικοί χρόνοι παράδοσης αναγράφονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.apost.gr και στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό της. Σε καμία περίπτωση τυχόν αποζημίωση για καθυστέρηση δεν μπορεί να υπερβεί τα ποσά που καταβάλλει η A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ για περιπτώσεις απώλειας ή καταστροφής μη ασφαλισμένων αποστολών κατά τα ειδικότερα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 8 των παρόντων.

Άρθρο 4: Ο αποστολέας εγγυάται ότι: α) κάθε δήλωση του σχετικά με παρεχόμενα στοιχεία για την διακίνηση της αποστολής συμπεριλαμβανομένης ρητά και τυχόν δήλωση για το περιεχόμενο είναι αληθής και ακριβής, 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) τυχόν προσωπικά δεδομένα που παρέχει στην A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ είναι ακριβή και έχουν ληφθεί με νόμιμο τρόπο, διαφανή και αντικειμενικό, με συναίνεση του υποκειμένου των δεδομένων τόσο για την επεξεργασία τους, όσο και για τη διαβίβασή τους στην Εταιρεία, ε) επιτρέπει την επεξεργασία των δεδομένων αυτών για τους σκοπούς της παρούσας σύμβασης στο πλαίσιο της εκτέλεσης, της οποίας εμπίπτει και η αποστολή ενημερωτικών μηνυμάτων (sms/ e-mail) σχετικά με τη διακίνηση της αποστολής, στ) στην περίπτωση ταχυμεταφοράς εκτός Ε.Ε. (τρίτες χώρες), δίδει ρητή συναίνεση στη A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ να διαβιβάσει δεδομένα σε χώρες εκτός ΕΕ, μόνο για τους σκοπούς εκτέλεσης της σύμβασης, και επίσης ότι έχει λάβει ρητή συναίνεση των υποκειμένων των δεδομένων για την ταχυμεταφορά, ζ) να 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.

Άρθρο 5: Η A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ 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 A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ διεκπεραιώνει αποστολές με χρέωση στον παραλήπτη. Σε περίπτωση άρνησης καταβολής της αμοιβής από τον παραλήπτη για οποιονδήποτε λόγο, την εξόφληση της APOST COURIER αναλαμβάνει ο αποστολέας.

Άρθρο 7: Η A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ 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 στο ΣΥΔΕΤΑ ως «αποστολέα»

Άρθρο 8: Σε περίπτωση καταστροφής ή απώλειας μεταφερομένων, η ευθύνη της APOST COURIER περιορίζεται έως το ποσό των 50 ΕΥΡΩ για έγγραφα και έως των 100 ΕΥΡΩ για δέματα σύμφωνα με την πραγματική αξία του περιεχομένου του. Ως πραγματική αξία του περιεχομένου της αποστολής νοείται για τα έγγραφα το κόστος επανέκδοσης, αντικατάστασης, αναπαραγωγής ή ανασύνταξης αυτών και για τα αντικείμενα το κόστος (καθαρή αξία- προ φόρου προστιθέμενης αξίας) επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών που αποδεικνύεται εκ των προσκομιζόμενων από τον δικαιούχο παραστατικών, λαμβανομένου υπόψη του αντικειμένου κατά την παράδοση. Για τον υπολογισμό της πραγματικής αξίας δεν λαμβάνεται υπόψη η εμπορική τους χρησιμότητα ή η τυχόν ιδιαίτερη αξία- χρησιμότητα που είχε το περιεχόμενο της αποστολής για τον δικαιούχο της αποζημίωσης. Ο αποστολέας είτε ο εκάστοτε χρήστης των υπηρεσιών (παραλήπτης, εντολέα κλπ) αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω ανώτατα ποσά αποζημίωσης, στα οποία συμπεριλαμβάνεται και τυχόν αποζημίωσή του για ηθική βλάβη, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 688/52 απόφαση της ΕΕΤΤ (ΦΕΚ Β' 1412/10.6.2013). Ο αποστολέας δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της APOST COURIER 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. Τα ανωτέρω ποσά ισχύουν ανά αποστολή και δεν μπορούν να είναι υψηλότερα ακόμα και αν έχει τεθεί υπόψη της Εταιρείας από πριν ο ενδεχόμενος κίνδυνος. Η A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ δεν γνωρίζει το περιεχόμενο των αποστολών και ως εκ τούτου ο αποστολέας αναγνωρίζει σε περίπτωση μη ασφάλισης της αποστολής του ότι η αξία του περιεχομένου της αποστολής καλύπτεται μέχρι τα παραπάνω ανώτερα ποσά, άλλως φέρει ο ίδιος την ευθύνη για το τυχόν υπερβάλλον της αξίας της. Για να καταβληθούν τα ως άνω ποσά στον δικαιούχο της αποζημίωσης θα πρέπει να υπάρχει αποδεδειγμένη ευθύνη της Εταιρείας και ο δικαιούχος να έχει ακολουθήσει την διαδικασία του άρθρου 13 των παρόντων. Ως δικαιούχος της αποζημίωσης λογίζεται ο αποστολέας και στην περίπτωση που κοινοποιηθεί στην Εταιρεία έγγραφη παραίτησή του ο παραλήπτης της αποστολής. Σε περίπτωση που το πρόσωπο αποστολέα και εντολέα για την διακίνηση της αποστολής διαφέρει ως δικαιούχος τυχόν αποζημίωσης που θα εγκριθεί θεωρείται αρχικά ο αναγραφόμενος στο συνοδευτικό δελτίο ταχυμεταφοράς ως αποστολέας του ταχυδρομικού αντικειμένου, ουχί ο εντολέας και σε περίπτωση έγγραφης παραίτησης του αναγραφόμενου ως αποστολέα ο παραλήπτης. Τα ανώτερα ποσά αποζημίωσης ισχύουν και για αποστολές με δηλωμένη αξία όταν δεν είναι ασφαλισμένες σύμφωνα με τα επόμενα. Επιπλέον, ανάλογα με την δηλούμενη από τον αποστολέα αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο που διακινείται εντός

Ελλάδας μπορεί προαιρετικά να ασφαρίζεται για απώλεια, κλοπή ή καταστροφή της, μέσω της ασφαλιστικής εταιρείας που συνεργάζεται η A-POST TAXYMETΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ για ποσό μεγαλύτερο των παραπάνω αποζημιώσεων, με επιβάρυνση του χρήστη ίση με ποσοστό 0,6% επί της δηλούμενης αξίας του αντικειμένου. Για να γεννηθεί η αξίωση για το επιπλέον ποσό της αποζημίωσης το περιεχόμενο της αποστολής που απωλέσθη, εκλάπη ή χάθηκε πρέπει να είναι δηλωμένης αξίας, ασφαλισμένο για την αξία αυτή και να έχει καταβληθεί το πρόσθετο κόστος του ασφαλιστρού εμπροθέσμως. Στην περίπτωση που η αξία της αποστολής δεν έχει δηλωθεί και το αντίστοιχο πρόσθετο κόστος της ασφάλισης δεν έχει καταβληθεί η αξίωση δεν γεννάται. Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο χρήστης των υπηρεσιών (Εντολέας, Αποστολέας ή Τρίτος) προβεί σε ασφάλιση των διακινούμενων μέσω της APOST COURIER αντικειμένων και σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία πέραν της συνεργαζόμενης με την Εταιρεία, δικής του επιλογής, η ευθύνη της APOST COURIER δεν θα υπερβαίνει σε καμία περίπτωση το ποσό των 50 ΕΥΡΩ για έγγραφα και των 100 ΕΥΡΩ για δέματα έναντι οποιουδήποτε συμπεριλαμβανομένης και της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας. Στην περίπτωση που το υπό διακίνηση ταχυδρομικό αντικείμενο μέσω της APOST COURIER έχει ασφαλιστεί από τον χρήστη των υπηρεσιών της Εταιρείας (Εντολέας, Αποστολέας ή Τρίτος) σε ασφαλιστική εταιρεία ή με ασφαλιστήριο συμβόλαιο επιλογής του αυτός δηλώνει ότι εγγυάται στην A-POST TAXYMETΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ ότι στην ασφάλιση έχει συμπεριληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά της Εταιρείας (μεταφορά) και είναι υπεύθυνος έναντι της APOST COURIER για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρου όρου στην ασφαλιστική κάλυψη επιλογής του.

Άρθρο 9: Η A-POST TAXYMETΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ δεν φέρει καμία ευθύνη αποζημίωσης για οποιαδήποτε αποστολή και για οποιαδήποτε αιτία αν δεν έχει εξοφληθεί κάθε οικονομική υποχρέωση προς την A-POST TAXYMETΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ εμπρόθεσμα βάσει της προβλεπόμενης μεταξύ τους συμφωνίας, συμπεριλαμβανομένων και τυχόν ασφαλιστρών. Η A-POST TAXYMETΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ δικαιούται να συμψηφίσει τυχόν οφειλόμενη αποζημίωση προς τον δικαιούχο με ποσά αποζημίωσης που οφείλονται από αυτόν(δικαιούχο) στην Εταιρεία.

Άρθρο 10: Ο χρήστης των υπηρεσιών ρητά δηλώνει ότι γνωρίζει και αποδέχεται τις χρεώσεις των υπηρεσιών δυνάμει του τιμοκαταλόγου της Εταιρείας που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.apost.gr. Επίσης δηλώνει ότι αναγνωρίζει και αποδέχεται δυνάμει του τιμοκαταλόγου ότι η χρέωση κάθε αποστολής εξαρτάται από τον όγκο και το βάρος της. Στην περίπτωση που το αποτέλεσμα της ογκομέτρησης της αποστολής (ΜΗΚΟΣ Χ ΥΨΟΣ Χ ΠΛΑΤΟΣ σε εκατοστά / 5.000) είναι μεγαλύτερο από το βάρος ζυγίσματος τότε αποδέχεται ότι η χρέωση γίνεται σύμφωνα με το αποτέλεσμα της ογκομέτρησης στο πλαίσιο και των κανονισμών της ΙΑΤΑ.

Άρθρο 11: Για κάθε αποστολή μέσω της APOST COURIER και εφόσον πρόκειται για αντικείμενα, απαιτείται η συνοδεία από τα κατά νόμο απαραίτητα δικαιολογητικά για τη μεταφορά.

Άρθρο 12: Στην περίπτωση που ταχυδρομικό αντικείμενο δεν κατέστη δυνατό να επιδοθεί στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, ενημερώνεται ο παραλήπτης με τηλεφωνική ή έγγραφη ειδοποίηση και προγραμματίζεται δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες επίδοσης κατόπιν συνεννόησης με τον παραλήπτη ή τον αποστολέα.

Εφόσον δεν καταστεί δυνατή οριστικά 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 ανάλογη του κόστους επιστροφής, με την επιφύλαξη της εταιρείας για οποιαδήποτε ζημία της. Τα ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία δεν κατέστη δυνατό να επιδοθούν στον παραλήπτη ή να επιστραφούν στον αποστολέα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής τους.

Άρθρο 13: Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον δικαιούχο και να επιδοθεί εγγράφως στα γραφεία της APOST COURIER σε διάστημα έξι (6) μηνών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την Εταιρεία. Για επίλυση τυχόν διαφορών αυτή μπορεί να γίνει μέσω Φιλικού Διακανονισμού. Για κάθε διαφορά μεταξύ του χρήστη και της APOST COURIER αρμόδια είναι τα δικαστήρια των Αθηνών. Για όσα δεν ορίζονται στο παρόν ισχύει ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή της Εταιρείας (ΧΥΚ), ως αναρτημένος είναι στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.apost.gr. Ο χρήστης των υπηρεσιών της Εταιρείας δηλώνει ότι έλαβε πλήρη γνώση των όσων αναγράφονται στον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή της Εταιρείας (ΧΥΚ) και τα αποδέχεται. Για τυχόν πληροφορίες οι χρήστες μπορούν να επικοινωνούν με τα αρμόδια για την εξυπηρέτησή τους καταστήματα της Εταιρείας, με τα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας τηλεφωνικά στο 211822822 αλλά και εγγράφως μέσω e-mail στο info@apost.gr κλπ.

Άρθρο 14: Στην περίπτωση που ο αποστολέας κάνει χρήση του ειδικού συστήματος για την ηλεκτρονική έκδοση συνοδευτικού δελτίου ταχυμεταφοράς δηλώνει ότι έχει λάβει γνώση και αποδεχθεί τους παρόντες όρους. Σε περίπτωση χρήσης για την παράδοση ειδικής συσκευής εφοδιασμένης με το ηλεκτρονικά τηρούμενο πληροφοριακό σύστημα διακίνησης και παρακολούθησης των αποστολών, η ψηφιακά ληφθείσα υπογραφή του αποστολέα ή παραλήπτη μέσω της ειδικής συσκευής επέχει θέση υπογραφής του παρόντος.

Άρθρο 15: Οι χρήστες των υπηρεσιών της APOST COURIER, αποστολέας και παραλήπτης, δηλώνουν ότι τα τυχόν προσωπικά δεδομένα και η ηλεκτρονική υπογραφή που δίδονται στην A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ για τους σκοπούς της παρούσας σύμβασης είναι ακριβή και συναινούν στην αποθήκευση και επεξεργασία τους από την A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ στο ως άνω πλαίσιο.

Άρθρο 16: Η A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ διαθέτει Πολιτική Διασφάλισης Προσωπικών Δεδομένων και Πολιτική Διασφάλισης Απορρήτου των Επικοινωνιών. Το πλήρες κείμενο των ανωτέρω πολιτικών, η παρούσα σύμβαση και ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή της APOST COURIER που διέπουν κάθε ταχυμεταφορά μέσω αυτής, ως είναι σε ισχύ καθώς και τυχόν τροποποιήσεις τους, δημοσιεύονται στην αρχική σελίδα της ιστοσελίδας της Εταιρείας www.apost.gr.

7. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Η «A-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ», σε περίπτωση αποδεδειγμένης ευθύνης της και στις οριζόμενες από τον νόμο περιπτώσεις, καταβάλλει αποζημίωση σύμφωνα με τα οριζόμενα στην με αριθμό 688/52/16.4.2013 απόφαση της ΕΕΤΤ – 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 αποζημίωση 50 € 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 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 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 5 € 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 των 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 εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται χωριστά.

Σε περίπτωση κλοπής, καταστροφής ή απώλειας μεταφερομένων, η ευθύνη της «APOST COURIER» 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 50 Ευρώ για τα έγγραφα και μέχρι του ποσού των 100 Ευρώ για τα λοιπά ταχυδρομικά αντικείμενα. Επιπλέον, ανάλογα με την δηλούμενη από τον αποστολέα αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο που διακινείται εντός της Ελλάδας (προορισμούς εσωτερικού) μπορεί προαιρετικά να ασφαρίζεται, μέσω της ασφαλιστικής εταιρείας που συνεργάζεται η «A-POST ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» για ποσό μεγαλύτερο των 100 Ευρώ, με επιβάρυνση του χρήστη ίση με ποσοστό 1% επί της δηλούμενης αξίας του αντικειμένου.

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 εφόσον 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 «APOST COURIER» 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 «APOST COURIER» 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 ζημιά του οποίου αποκαταστάθηκε.

Η αποζημίωση καταβάλλεται το αργότερο εντός περιόδου 15 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης.

8. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ / ΑΠΑΛΛΑΓΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η «Α-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» 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 «Α-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» 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.

Η «Α-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» 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 «Α-POST TAXYΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» 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 «A-POST ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» δεν ευθύνεται για ολική ή μερική καταστροφή ταχυδρομικού αντικειμένου στις περιπτώσεις του αρ. 2 της με αριθμό 688/52 απόφαση της ΕΕΤΤ – 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) εργασιμών 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 την κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης.

9. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

Οι χρήστες μπορούν να συναλλάσσονται με την επιχείρηση στα κεντρικά γραφεία της κάθε εργάσιμη μέρα, στις ώρες από 9 π.μ. μέχρι 6 μ.μ.. Για τα λοιπά καταστήματα συνεργατών εντός Ελλάδας οι χρήστες μπορούν να συναλλάσσονται σύμφωνα με το ωράριο λειτουργίας του κάθε καταστήματος. 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 «APOST COURIER», 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 ή μέσω e-mail ή μέσω ταχυδρομείου στα στοιχεία που αναφέρονται ως στοιχεία επικοινωνίας στην ιστοσελίδα της «APOST COURIER» (www.apost.gr). Η επιχείρηση, μέσω ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, άμεσα και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός τριάντα (30) εργασίμων ημερών από τη λήψη του παραπόνου, είναι υποχρεωμένη να απαντήσει στον χρήστη. Η «A-POST TAXYMETAFORIKH MON IKE» 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 «APOST COURIER» 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)

10. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

10.1. Φιλικός Διακανονισμός

Οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στη «A-POST TAXYMETAFORIKH MON IKE», 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 και εμπλεκόμενων συνεργατών, εντός των προβλεπόμενων στον παρόντα Χάρτη (X.Y.K.) ή και με τη σύμφωνη γνώμη των μερών. Σε περίπτωση επίλυσης διαφοράς για αποστολή που έχει διακινηθεί μέσω συνεργατών, η επίλυση γίνεται αποκλειστικά μεταξύ του χρήστη και του εμπλεκόμενου συνεργάτη.

Η διαφορά καταβάλλεται προσπάθεια να επιλύεται εντός τριάντα (30) εργασίμων ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος ή εξήντα (60) 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 αποστελλόμενου αντικειμένου.

11. ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Η «Α-POST ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΜΟΝ ΙΚΕ» ως εταιρεία που παρέχει ταχυδρομικές υπηρεσίες συμμορφώνεται με τις εκάστοτε διατάξεις των Κανονισμών Γενικών και Ειδικών 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 επιβάλει κάθε φορά, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, ιδίως σχετικά με τη συμμόρφωση με τις βασικές υποχρεώσεις βάσει του άρθρου 13 του Ν. 4053/2012.

1 ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς

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