

ΕΕΤΤ
ΑΜ: 01 - 200
Γενική Άδεια
Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών



**ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ
ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.**

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα	2
ΓΕΝΙΚΑ	3
Α ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.	3
Β ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	5
Γ ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	9
Δ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ	9
Ε ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	13
ΣΤ ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε. – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ	14
Ζ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.	18
Η ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ - ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΑΜΕΑ	20
Θ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	21
Ι ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ.....	22
Κ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ ΧΥΚ	22
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	

ΓΕΝΙΚΑ

Η Εταιρεία με την επωνυμία ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε. και το διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ COURIER», στα πλαίσια παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους πελάτες - καταναλωτές των υπηρεσιών της και με πρωταρχικό στόχο τη σωστή ρύθμιση των σχέσεών της με αυτούς, τηρεί τον παρόντα ΧΑΡΤΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ (Χ.Υ.Κ.).

Ο Χ.Υ.Κ., εκτός από τη βασική και υπεύθυνη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρονται από την Εταιρεία προς τους πελάτες της, καθορίζει και τις αντίστοιχες υποχρεώσεις της Εταιρείας προς αυτούς, έτσι ώστε κάθε πελάτης να μπορεί ανά πάσα στιγμή να ελέγχει την ποιότητα των παρεχομένων σ' αυτόν υπηρεσιών, την αξιοπιστία της Εταιρείας και τέλος να διεκδικεί, στις περιπτώσεις που ευθύνεται η Εταιρεία, την προβλεπόμενη αποζημίωση.

Η ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε., ως θυγατρική του ΕΛΤΑ, εγγυάται και διασφαλίζει, κατά τον καλύτερο και δυνατό τρόπο, το απόρρητο της αλληλογραφίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Συντάγματος και των Νόμων του Ελληνικού Κράτους και παρέχει τις υπηρεσίες της με την απαιτούμενη κατά περίπτωση εχεμύθεια για την προστασία των συμφερόντων των πελατών της. Για το σκοπό αυτό έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Πολιτική Διασφάλισης του Απόρρητου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΠΔΑΤΥ), η τήρηση της οποίας ελέγχεται από την αρμόδια Αρχή.

Η διαρκής βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών της Εταιρείας προς τους πελάτες της, αποτελεί μόνιμη και καθημερινή φροντίδα της, έτσι ώστε στο παρόν αλλά και στο μέλλον, να είναι εμφανής η παρουσία της σε ολόκληρη την Ελλάδα και σε όλους τους τομείς της κοινωνικής και οικονομικής ζωής της χώρας.

A ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.

Νομική μορφή – Σκοπός:

Με τον Ν.2668/98 «Οργάνωση του Τομέα Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και άλλες διατάξεις», προβλέφθηκε η δυνατότητα ίδρυσης από τον ΕΛΤΑ θυγατρικών εταιρειών, τόσο στον τομέα των χρηματοοικονομικών προϊόντων, όσο και στον τομέα των ταχυμεταφορών.

Στο πλαίσιο αυτό, ιδρύθηκε το 2000 η θυγατρική εταιρεία ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε., βάσει απόφασης της Διοίκησης του ΕΛΤΑ, η οποία λειτουργεί ως Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου και είναι κατά 99,9% θυγατρική εταιρεία του ΕΛΤΑ, με τη μορφή της Ανώνυμης Εταιρείας στα πλαίσια του Ν. 2190/1920.

Σκοπός της Εταιρείας ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ ΑΕ, όπως ορίζεται στο καταστατικό της, είναι:

- Α. Η παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών.
- Β. Η παροχή υπηρεσιών εμπορικών δεμάτων καθώς και ο εκτελωνισμός εμπορευμάτων.
- Γ. Η παροχή υπηρεσιών αλυσίδας εφοδιασμού (logistics) υλικών αγαθών καθώς και η τυποποίηση – συσκευασία αντικειμένων.
- Δ. Η δραστηριοποίηση στον χώρο της παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου (e-Commerce) σε συνδυασμό με τις ανωτέρω αναφερόμενες υπηρεσίες.
- Ε. Η διεξαγωγή μεταφορών πάσης φύσεως και διά παντός μέσου.
- ΣΤ. Η διενέργεια εισπράξεων, ως αντίτιμου εμπορικών συναλλαγών για λογαριασμό τρίτων επιτηδευματιών.
- Ζ. Η πώληση χρηματοοικονομικών προϊόντων και εμπορευμάτων τρίτων ή ιδιοπαραγόμενων.
- Η. Η παροχή παντός είδους ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Για την εκπλήρωση του σκοπού της, η Εταιρεία μπορεί να:

- α. Συνεργάζεται με οποιονδήποτε τρόπο με ομοειδείς επιχειρήσεις του εσωτερικού και του εξωτερικού.
- β. Αναλαμβάνει και εκτελεί κάθε εμπορική ή άλλη δραστηριότητα καθώς και κάθε δικαιοπραξία ή πράξη, συνδεδεμένη άμεσα ή έμμεσα με τον σκοπό της.
- γ. Ιδρύει θυγατρικές εταιρίες, υποκαταστήματα και πρακτορεία στο εσωτερικό και στο εξωτερικό, ή να μετέχει σε εταιρίες ή κοινοπραξίες που έχουν σκοπούς όμοιους ή συναφείς με τους σκοπούς και τις δραστηριότητες της εταιρείας στο εσωτερικό και στο εξωτερικό.

- δ. Ιδρύει, διαχειρίζεται ή συμμετέχει σε εταιρίες ή κοινοπραξίες διαχειρίσεως χαρτοφυλακίου ή χρηματοδοτικής μίσθωσης, που αποσκοπούν στην άσκηση δραστηριοτήτων στον ευρύτερο τομέα δράσης της Εταιρείας.
- ε. Συνάπτει δάνεια ή παρέχει εγγυήσεις ή αναλαμβάνει υποχρεώσεις ή εκδίδει συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή, επιταγές, ομόλογα ή ομολογίες ή άλλα αξιόγραφα ή τίτλους για λογαριασμό της Εταιρείας.
- στ. Συνάπτει κάθε είδους συμβάσεις, συμπράττει ή συνεργάζεται με ημεδαπά ή αλλοδαπά φυσικά πρόσωπα ή νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, κερδοσκοπικού ή μη χαρακτήρα, με ενώσεις προσώπων, με κρατικούς ή μη φορείς και οργανώσεις.
- ζ. Παρέχει πιστώσεις ή δάνεια ή εγγυήσεις προς τρίτους και θυγατρικές εταιρείες της καθώς και συστήνει εμπράγματα ασφάλειες επί κινητών ή ακινήτων τρίτων ή αποδέχεται προσωπικές εγγυήσεις για την ασφάλεια των απαιτήσεων της Εταιρείας εκ των ανωτέρω συναλλαγών.

Στοιχεία της Εταιρείας:

Η Εταιρεία εδρεύει στην Αθήνα, επί των οδών Λεωφόρου Βουλιαγμένης 115-117 & Ηλία Ηλιού.

Για την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, διαθέτει ένα σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο, με τον πενταψήφιο αριθμό **11 120**, από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο, με αστική χρέωση για όλη την Ελλάδα. Επίσης διαθέτει την ενημερωμένη, χρηστική ιστοσελίδα www.elta-courier.gr, μέσω της οποίας το καταναλωτικό κοινό μπορεί να ενημερωθεί για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τις χρεώσεις, τα καταστήματα αλλά και να επικοινωνήσει με την Εταιρεία μέσω του ειδικού πεδίου επικοινωνίας ή αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση info@elta-courier.gr.

Είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο των Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και είναι κάτοχος της με αριθμό ΕΕΤΤ – Α.Μ. 01-200 Εθνικής Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Επίσης είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών (Μ.Α.Ε) με αριθμό 46170/01/Β/00/334 και η διάρκειά της ορίζεται σε 50 έτη, αρχής γενομένης από την καταχώρησή της στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών. Έχει τον ΑΦΜ 099759170, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕΕ Αθηνών, ενώ παράλληλα είναι μέλος του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών με Α.Μ. 188 720.

Η Εταιρεία, δίνοντας έμφαση στη διασφάλιση της ποιότητας, έχει πιστοποιήσει τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών εγγράφων και αντικειμένων στα Κέντρα Διαλογής/Παραλαβής/Επίδοσης, στις υπηρεσίες «Αυθημερόν» και τα συνεργαζόμενα Πρακτορεία, σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 9001:2008**. Ενδεικτικές της δέσμευσης της Εταιρείας στην κατεύθυνση της βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών της, μέσω καινοτομιών και διαρκούς εκσυγχρονισμού, είναι οι διακρίσεις που έχει λάβει, όπως τα διεθνή βραβεία ποιότητας για το προϊόν εξωτερικού EMS και το βραβείο e-volution για την ηλεκτρονική τιμολόγηση με ψηφιακή υπογραφή.

Σήμερα οι παρεχόμενες προς τους πελάτες υπηρεσίες προσφέρονται από ένα ευρύτατο πανελλαδικό δίκτυο μέσω

- αυτόνομων Καταστημάτων Ταχυμεταφορών
- συνεργαζόμενων πρακτορείων
- ταχυδρομικών καταστημάτων

Το αυτόνομο δίκτυο της Εταιρείας αποτελείται από 20 Καταστήματα Ταχυμεταφορών, εκ των οποίων τα 13 λειτουργούν ως Κέντρα Διαλογής, και υποστηρίζεται από στόλο περίπου 200 δικύκλων και 140 φορτηγών οχημάτων, σύγχρονης αντιρρυπαντικής τεχνολογίας, ενώ, παράλληλα, έχουν αναπτυχθεί και λειτουργούν υπό την εταιρική επωνυμία της Εταιρείας περισσότερα από 125 Πρακτορεία Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών.

Το συνολικό δίκτυο καταστημάτων της Εταιρείας (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι) και τα αντίστοιχα τηλέφωνα επικοινωνίας είναι εύκολα προσβάσιμο στο καταναλωτικό κοινό και βρίσκεται:

- αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.elta-courier.gr → *Δίκτυο Καταστημάτων*,
- σε όλα τα σημεία του δικτύου εξυπηρέτησης της Εταιρείας,
- στο τηλεφωνικό κέντρο, στον αριθμό 11120.

Στην ιστοσελίδα της Εταιρείας βρίσκονται επίσης διαθέσιμες οι οικονομικές καταστάσεις καθώς και στοιχεία και πληροφορίες των τελευταίων εταιρικών χρήσεων.

Η διακίνηση των αντικειμένων πραγματοποιείται μέσω των υφιστάμενων Κέντρων Διαλογής και του δικτύου διαβιβάσεων της Εταιρείας, που υποστηρίζεται με τη χρήση χερσαίων, αεροπορικών και ακτοπλοϊκών μέσων. Η συνεργασία με τη μητρική Εταιρεία ΕΛΤΑ ΑΕ δίνει τη δυνατότητα της χρήσης του ευρύτατου δικτύου των ΕΛΤΑ, προσδίδοντας ευελιξία και αποτελεσματικότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Οργανωτική Δομή:

Ως Ανώνυμη Εταιρεία, η ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε., έχει Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο είναι αρμόδιο να αποφασίζει για τα βασικά θέματα στρατηγικής της Εταιρείας και Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος είναι αρμόδιος να αποφασίζει για θέματα λειτουργίας.

Το Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο αποτελείται από 5 μέλη, αποτελεί το σημαντικότερο όργανο λήψης αποφάσεων και έχει σαν αρμοδιότητα, μεταξύ των άλλων, την έγκριση του προϋπολογισμού, των επενδυτικών προγραμμάτων και των προμηθειών, καθώς και των επιχειρησιακών και στρατηγικών σχεδίων.

Η δομή της Εταιρείας αποτελείται από έξι Διευθύνσεις, οι οποίες απαρτίζουν την Κεντρική Υπηρεσία (Έδρα) της Εταιρείας, ήτοι:

- Δ/ση Λειτουργίας
- Δ/ση Πωλήσεων
- Οικονομική Δ/ση
- Δ/ση Διοικητικής Υποστήριξης
- Δ/ση Ποιότητας & Οργάνωσης
- Δ/ση Πληροφορικής

Οι Διευθύνσεις αυτές έχουν δομηθεί έτσι ώστε να λειτουργούν αυτόνομα σε καθημερινή βάση και να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις απαιτήσεις των πελατών και της αγοράς. Τα καθήκοντα που έχουν ανατεθεί σε κάθε μονάδα περιλαμβάνουν την εφαρμογή των πολιτικών της Εταιρείας, το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την οργάνωση της παραγωγής και των πωλήσεων, τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και των οικονομικών πόρων της Εταιρείας, καθώς και τον ποιοτικό της έλεγχο και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών της. Επίσης είναι επιφορτισμένες με το έργο της οργάνωσης, του συντονισμού, της καθοδήγησης και του ελέγχου των Υπηρεσιακών λειτουργιών, σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο.

Η παραγωγική διαδικασία της Εταιρείας, στοιχείο που αποτελεί ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα, στηρίζεται σε ειδικά καταρτισμένο προσωπικό, με ευρεία εμπειρία όλου του φάσματος του ταχυδρομικού έργου. Όσον αφορά στις συνθήκες απασχόλησης και το καθεστώς κοινωνικής ασφάλισης των εργαζόμενων, η ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ ΑΕ εφαρμόζει πλήρως και ανεξάρτητα την κείμενη εργατική νομοθεσία, τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

B ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

1. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ

Η Εταιρεία παρέχει υπηρεσίες επείγουσας μεταφοράς εγγράφων, εντύπων και εμπορευμάτων σε όλη την Ελλάδα, σε συνδυασμό με ειδικές πρόσθετες υπηρεσίες σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη. Για τα αντικείμενα ταχυμεταφορών εσωτερικού, παρέχεται η δυνατότητα ασφάλισης αντικειμένου στο ποσό της δηλωμένης αξίας του από τον αποστολέα και μέχρι του ποσού των 15.000 Ευρώ

Η βασική διάκριση για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού είναι :

- **Εντός Πόλης για επίδοση την επόμενη ημέρα**

- ✓ Πόρτα - Πόρτα
Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη
 - ✓ Θυρίδα – Πόρτα
Κατάθεση σε θυρίδα Καταστήματος Ταχυμεταφορών / συνεργαζόμενου Πρακτορείου / καταστήματος ΕΛΤΑ και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη
 - ✓ Πόρτα – Θυρίδα
Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη θυρίδα επιλογής του αποστολέα (κατ/τος Ταχ/ρών / Πρακτορείου Ταχ/ρών / κατ/τος ΕΛΤΑ)
 - ✓ Θυρίδα – Θυρίδα
Κατάθεση σε θυρίδα Καταστήματος Ταχυμεταφορών / συνεργαζόμενου Πρακτορείου / καταστήματος ΕΛΤΑ και επίδοση στη θυρίδα επιλογής του αποστολέα
- **Επίδοση αυθημερόν σε 3 - 5 ώρες**
 - ✓ Εντός Πόλης και
 - ✓ Για τις πόλεις όπου έχει αυτόνομη παρουσία η Εταιρεία
 - ✓ Από Πόλη σε Πόλη, με προηγούμενη συνεννόηση
 - **Πόλη-Πόλη για επίδοση την επόμενη ημέρα προς διάφορες πόλεις της χώρας**
 - ✓ Πόρτα – Πόρτα
Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη
 - ✓ Θυρίδα – Πόρτα
Κατάθεση σε θυρίδα Καταστήματος Ταχυμεταφορών / συνεργαζόμενου Πρακτορείου / καταστήματος ΕΛΤΑ και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη
 - ✓ Πόρτα – Θυρίδα
Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη θυρίδα επιλογής του αποστολέα (κατ/τος Ταχ/ρών / Πρακτορείου Ταχ/ρών / κατ/τος ΕΛΤΑ)
 - ✓ Θυρίδα – Θυρίδα
Κατάθεση σε θυρίδα Καταστήματος Ταχυμεταφορών / συνεργαζόμενου Πρακτορείου / καταστήματος ΕΛΤΑ και επίδοση στη θυρίδα επιλογής του αποστολέα.

Στόχος της Εταιρείας για την υπηρεσία Πόλη-Πόλη είναι η **επίδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα** από την κατάθεση, που επιτυγχάνεται κατά κανόνα από Αττική προς στις μεγαλύτερες πόλεις της χώρας, στα δε άλλα σημεία οι χρόνοι επίδοσης αντικειμένων ανέρχονται **από μια έως τρεις ημέρες**. Οι χρόνοι επίδοσης εξαρτώνται άμεσα από την ώρα παραλαβής του αντικειμένου από τον πελάτη, καθώς επίσης και τις επικρατούσες συγκοινωνιακές συνθήκες. Η επίδοση των αντικειμένων πραγματοποιείται στη διεύθυνση και όχι απαραίτητα στον ίδιο τον παραλήπτη.

Σημειώνεται ότι η **χρέωση για την επαρχία είναι ενιαία** και δεν προβλέπεται επιπλέον κόστος για δυσπρόσιτες και απομακρυσμένες περιοχές.

1.1. Ειδικές πρόσθετες υπηρεσίες

- α) **Επίδοση σε Προκαθορισμένη Ωρα**,
σε επιλεγμένους προορισμούς.
- β) **Επίδοση με Ειδική Διαχείριση**
απόδειξη παραλαβής και επιστροφή Δελτίου Αποστολής
- γ) **Αποστολή με Αντικαταβολή με ταχυδρομική / τραπεζική επιταγή ή κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό.**
(Αντικαταβολή: Επίδοση αντικειμένου με ταυτόχρονη είσπραξη του προκαθορισμένου τιμήματος για λογαριασμό του δικαιούχου και απόδοση των χρημάτων σε αυτόν σε σύντομο χρονικό διάστημα από την επίδοση του αντικειμένου.)
- δ) **Αναμονή Διανομέα**
αναλογική χρέωση για κάθε 10 λεπτά μετά τα 10 πρώτα

- ε) **Επίδοση Σάββατο**
σε επιλεγμένα σημεία του Δικτύου
- στ) **Παραλαβή Σάββατο**
σε επιλεγμένα σημεία του Δικτύου
- ζ) **Εντολή Παραλαβής**
λήψη αριθμού πρωτοκόλλου ή νέα παραλαβή κλπ
- η) **Εκ νέου Επίδοση**
δυνατότητα και 3^{ης} επίδοσης εφόσον έχουν προηγηθεί άπρακτες άλλες δύο απόπειρες επίδοσης
- θ) **Αναδιαβίβαση**
εκτός από την Υπηρεσία Εντός Πόλης όπου παρέχεται δωρεάν
- ι) **Δηλωμένη Αξία**
Για αποστολές αντικειμένων μεγάλης αξίας και για αυξημένη ευθύνη της Εταιρείας, σε περίπτωση βλάβης ή απώλειας του περιεχομένου τους, η Εταιρεία δίδει στον αποστολέα τη δυνατότητα ασφάλισης και προσφέρει την υπηρεσία «Δηλωμένης Αξίας», έναντι καταβολής πάγιου τέλους 4,20€ πλέον ΦΠΑ και αναλογικής χρέωσης επί του ποσού της δηλωμένης αξίας. Το ανώτατο όριο για τα εμπορεύματα ορίζεται σε 15.000 Ευρώ ανά αντικείμενο, ενώ για τα έγγραφα ορίζεται σε 734 Ευρώ ανά αντικείμενο. Το ακριβές ύψος της δηλωμένης αξίας καθορίζεται πάντα από την πραγματική αξία του αποστελλόμενου αντικειμένου, το οποίο ο αποστολέας υποχρεούται να περιγράψει με ακρίβεια και πληρότητα. Επίσης η Εταιρεία δικαιούται, αλλά δεν υποχρεούται, να ελέγξει το περιεχόμενο του αντικειμένου που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει ως δηλωμένης αξίας, καθώς και την αλήθεια όσων δηλώθηκαν από τον αποστολέα.
- κ) **Επιστροφή (ανεπίδοτου) φακέλου**
- λ) **Αποστολή Δεμάτων Αυθημερόν με απαίτηση χρήσης αυτοκινήτου**
Οι χρεώσεις για την παροχή των πρόσθετων υπηρεσιών αναφέρονται αναλυτικά στον τιμοκατάλογο της Εταιρείας (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V).

Οι Όροι Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Εσωτερικού (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II) αναφέρονται συνοπτικά στο οπισθόφυλλο του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) εσωτερικού, ενώ το πλήρες κείμενό τους βρίσκεται αναρτημένο στο site της Εταιρείας www.elta-courier.gr

Σημειώνεται ότι το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς αποτελεί νόμιμο παραστατικό διακίνησης και δεν κατέχει θέση τιμολογίου ή απόδειξης. Η Εταιρεία εκδίδει για κάθε επιδιδόμενο αντικείμενο απόδειξη λιανικής ή τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών.

Για εκτέλεση ειδικών έργων και ομαδικών αποστολών, η Εταιρεία έχει τη δυνατότητα υπογραφής συμβάσεων με διαφοροποιημένες τιμές και όρους. Σε κάθε περίπτωση ισχύουν οι Γενικοί Όροι Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς, εκτός αν συμφωνείται διαφορετικά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών.

2. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE (EMS)

Περισσότερες από 120 ταχυδρομικές υπηρεσίες παγκοσμίως που μετέχουν στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση, μεταξύ των οποίων και η μητρική εταιρεία ΕΛΤΑ -κατ' αποκλειστικότητα εκ μέρους της χώρας μας- έχουν συμβληθεί και προσφέρουν υπηρεσίες επείγουσας μεταφοράς εγγράφων και εμπορευμάτων, εκμεταλλευόμενες τα εκτεταμένα τοπικά τους δίκτυα.

Στο πλαίσιο αυτό η Εταιρεία μας αναλαμβάνει τη διανομή των αντικειμένων που παραλαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες των ΕΛΤΑ, σε χρόνους ταχυμεταφορών σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας, με πλήρη ηλεκτρονική παρακολούθηση της πορείας διακίνησής τους και με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια.

Το EMS προσφέρεται για μεταφορά εγγράφων ή εμπορευμάτων αεροπορικώς και η παράδοση γίνεται εργάσιμες ημέρες στη χώρα προορισμού, στη διεύθυνση του παραλήπτη και όχι απαραίτητα στον ίδιο τον παραλήπτη. Ο πίνακας με τους χρόνους επίδοσης για τα αντικείμενα EMS, όπως αυτοί προσδιορίζονται – μέσω της UPU - από

τη χώρα προορισμού, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του ισχύοντα τιμοκατάλογου για υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EMS (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII).

Τα αντικείμενα EMS επιδίδονται και σε Ταχυδρομικές Θυρίδες (P.O.Box). Επίσης δίνεται η δυνατότητα ασφάλισης του περιεχομένου για πελάτες με σύμβαση, σε συνεννόηση με το αρμόδιο τμήμα της Εταιρείας.

Το βάρος κάθε αντικειμένου δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 30 kg (βάρος που ορίζεται από την πολυμερή συμφωνία της UPU), το μήκος του δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 150 cm, καθώς και το άθροισμα του μήκους και της περιμέτρου που υπολογίζεται σε κατεύθυνση διαφορετική από αυτήν του μήκους να μην υπερβαίνει τα 300 cm. Αυτές οι διαστάσεις και το βάρος μπορούν να διαφέρουν ανάλογα με τα ισχύοντα στη χώρα προορισμού.

Οι Όροι Παροχής Υπηρεσιών Εξωτερικού EMS (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III) βρίσκονται στο οπισθόφυλλο του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) εξωτερικού EMS και παρατίθενται αναλυτικά στην ιστοσελίδα της Εταιρείας elta-courier.gr, menu: *Υπηρεσίες→EMS→Γενικοί Όροι EMS*.

Για μεγαλύτερη εξασφάλιση και για αυξημένη ευθύνη της Εταιρείας, παρέχεται η υπηρεσία «Δηλωμένη Αξία» σε πελάτες με σύμβαση, έναντι καταβολής επιπρόσθετου τέλους και σε συνεννόηση με το αρμόδιο τμήμα της Εταιρείας.

Για εκτέλεση ειδικών έργων και ομαδικών αποστολών, η Εταιρεία έχει δυνατότητα υπογραφής συμβάσεων με διαφοροποιημένες τιμές και όρους.

3. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού SPECIAL PRIORITY MAIL (SPM)

Το SPM είναι μια υπηρεσία που προσφέρει τη μεγαλύτερη ταχύτητα και καλύτερη εξυπηρέτηση, αξιοποιώντας ένα άρτια οργανωμένο παγκόσμιο δίκτυο. Με το SPM προσφέρουμε εγγυημένη επίδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα, στους κυριότερους επιχειρηματικούς προορισμούς της Ευρώπης και των ΗΠΑ, και με την ταχύτερη δυνατή επίδοση στον υπόλοιπο κόσμο. Προσφέρεται για αποστολές εξωτερικού σε περισσότερους από 200 προορισμούς και αφορά στη διακίνηση εγγράφων ή εμπορευμάτων.

Για μεγαλύτερη εξασφάλιση και για αυξημένη ευθύνη της Εταιρείας, παρέχεται η υπηρεσία «Δηλωμένη Αξία» σε πελάτες με σύμβαση, έναντι καταβολής επιπρόσθετου τέλους και σε συνεννόηση με το αρμόδιο τμήμα της Εταιρείας.

Ο πίνακας με τους χρόνους επίδοσης ανά χώρα προορισμού για τα αντικείμενα SPM αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του ισχύοντα τιμοκατάλογου για υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού SPM (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII).

Η επίδοση του αντικειμένου πραγματοποιείται στη διεύθυνση και όχι απαραίτητα στον ίδιο τον παραλήπτη.

Τα ανώτατα επιτρεπόμενα βάρη, οι διαστάσεις των αντικειμένων και ο τρόπος/χρόνος αποστολής ρυθμίζονται στον αντίστοιχο τιμοκατάλογο της Εταιρείας (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII). Αντικείμενα SPM με μεγαλύτερα βάρη και διαστάσεις μπορούν να διακινηθούν με την Οικονομική Υπηρεσία (οικονομική/οδική μεταφορά), σύμφωνα με τις οδηγίες του τιμοκαταλόγου της Εταιρείας.

Οι Όροι Παροχής Υπηρεσιών Εξωτερικού SPM (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV) αναγράφονται στο οπισθόφυλλο του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) Εξωτερικού SPM και παρατίθενται αναλυτικά στην ιστοσελίδα της Εταιρείας elta-courier.gr, menu: *Υπηρεσίες→SPM→Γενικοί Όροι SPM*.

Για εκτέλεση ειδικών έργων και ομαδικών αποστολών, η Εταιρεία έχει δυνατότητα υπογραφής συμβάσεων με διαφοροποιημένες τιμές και όρους.

4. Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων

Η παρακολούθηση και ο εντοπισμός των αντικειμένων που διακινούνται από την Εταιρεία, σε κάθε στάδιο διαχείρισής τους, πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού συστήματος αναζήτησης.

Όλοι οι διανομείς και τα σημεία της Εταιρείας, είναι εφοδιασμένοι με σύγχρονα μηχανήματα tracking (scanners, PDA, smart phones κλπ) με τα οποία επιτρέπεται η συνολική μηχανογραφική επεξεργασία των πληροφοριών όλης της διαδρομής των διακινούμενων αντικειμένων. Στα στοιχεία που καταχωρούνται περιλαμβάνονται η αποτύπωση σε πραγματικό χρόνο όλης της διαδρομής του αντικειμένου, κάθε ειδική διαχείριση, απαίτηση ή σχόλιο του πελάτη, όνομα παραλήπτη, τυχόν αντικαταβολές και όλα τα στοιχεία αναγνώρισης του αντικειμένου. Μέσω της διαδικασίας αυτής δίδεται η δυνατότητα στον πελάτη, χρησιμοποιώντας την ιστοσελίδα της Εταιρείας www.elta-courier.gr → *Αναζήτηση Αποστολής* και με την απλή εισαγωγή του αριθμού αποστολής του αντικειμένου, σύμφωνα με παρεχόμενες αναλυτικές οδηγίες, να μπορεί να εντοπίσει ανά πάσα στιγμή, εύκολα και αξιόπιστα, το στάδιο μεταφοράς του διακινούμενου αντικειμένου του. Κατά τον ίδιο τρόπο παρακολουθούνται και εντοπίζονται και οι αποστολές εξωτερικού.

Η διαχείριση και διακράτηση των καταχωρημένων πληροφοριών διαχείρισης του αντικειμένου πραγματοποιείται σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

Γ ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι τιμοκατάλογοι της Εταιρείας Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ Α.Ε. βρίσκονται στη διάθεση του συναλλασσόμενου κοινού στα Καταστήματά της, στα συνεργαζόμενα πρακτορεία ταχυμεταφορών, στα Ταχυδρομικά Καταστήματα που εκτελούν υπηρεσίες ταχυμεταφορών καθώς και μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας www.elta-courier.gr. Οι τιμοκατάλογοι εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας και καταρτίζονται με βάση το κοστολόγιο και τον ανταγωνισμό.

Υπηρεσίες Εσωτερικού:

Οι τιμές προς περιστασιακούς πελάτες για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών **εσωτερικού** και οι προσαυξήσεις για πρόσθετες υπηρεσίες φαίνονται στον εκάστοτε ισχύοντα σχετικό τιμοκατάλογο (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V). Για την τιμολόγηση του αντικειμένου ταχυμεταφορών εσωτερικού υπερισχύει το μεγαλύτερο βάρος, που προκύπτει από τη σύγκριση πραγματικού και ογκομετρικού βάρους. Σε περίπτωση που το ογκομετρικό βάρος ενός αντικειμένου είναι μεγαλύτερο του πραγματικού, τότε η χρέωση γίνεται με βάση το ογκομετρικό βάρος, το οποίο υπολογίζεται σε kg αν πολλαπλασιάσουμε τις τρεις διαστάσεις της συσκευασίας (μετρημένες σε cm) και διαιρέσουμε με το 5000. Ισχύει η σχέση : Ογκομετρικό βάρος – (Μήκος x Ύψος x Πλάτος) / 5000.

Υπηρεσίες Εξωτερικού:

Ο ισχύων τιμοκατάλογος για υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού **EMS** προς περιστασιακούς πελάτες ακολουθεί στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI και βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Εταιρείας. Για την τιμολόγηση του αντικειμένου EMS λαμβάνεται υπόψη το πραγματικό βάρος και προς το παρόν δεν γίνεται ογκομέτρηση.

Ο ισχύων τιμοκατάλογος για υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού **SPM** προς περιστασιακούς πελάτες ακολουθεί στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII και βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Εταιρείας. Για την τιμολόγηση του αντικειμένου EMS λαμβάνεται υπόψη το πραγματικό βάρος.

Επίσης, η Εταιρεία έχει τη δυνατότητα, στα πλαίσια σχετικών συμβάσεων με μεγάλους πελάτες, εφαρμογής διαφοροποιημένης εμπορικής πολιτικής με αναμόρφωση των χρεώσεων του συνόλου των παρεχομένων υπηρεσιών της.

Δ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ

1. Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ

Η Εταιρεία δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση των αντικειμένων ταχυμεταφορών εσωτερικού με το παρακάτω περιεχόμενο:

- ✓ Εκρηκτικές ύλες
- ✓ εύφλεκτα υλικά
- ✓ ραδιενεργά υλικά
- ✓ διαβρωτικές ουσίες
- ✓ συμπιεσμένα αέρια
- ✓ ναρκωτικές ουσίες
- ✓ δηλητήρια
- ✓ αρχαιότητες
- ✓ έργα τέχνης
- ✓ αλλοιώσιμα τρόφιμα
- ✓ ζώντα ή νεκρά ζώα ή δείγματα αυτών
- ✓ φυτά και

γενικώς αντικείμενα, που από τη φύση τους ή εξ' αιτίας της συσκευασίας τους υπάρχει κίνδυνος να αυτοκαταστραφούν ή να καταστρέφουν άλλα αντικείμενα ή αντικείμενα των οποίων τη διεκπεραίωση και μεταφορά δεν δέχεται η ΙΑΤΑ. Επίσης δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση, για λογαριασμό περιστασιακών πελατών, συναλλάγματος και χρημάτων σε μετρητά. **Προς αποτροπή της παράδοσης για μεταφορά των προαναφερόμενων αντικειμένων, η Εταιρεία δικαιούται, αλλά δεν υποχρεούται, να ελέγξει το αντικείμενο που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει, ακόμη και να το ανοίξει. Όταν ο αποστολέας για οποιοδήποτε λόγο παραδώσει προς αποστολή τέτοιου είδους αντικείμενα, η Εταιρεία μόλις διαπιστώσει την ύπαρξή τους, έχει το δικαίωμα να τα διαχειριστεί κατά την κρίση της, συμπεριλαμβανόμενης και της άμεσης διακοπής της μεταφοράς, αποποιούμενη κάθε περαιτέρω ευθύνης, ενώ τα τέλη δεν επιστρέφονται.** Ο αποστολέας είναι πάντα ο μοναδικός υπεύθυνος για τις ζημιές που μπορεί να προκληθούν σε πρόσωπα ή άλλα αντικείμενα από ψευδή δήλωση του περιεχομένου.

Ο αποστολέας εγγυάται ότι είναι κύριος ή νόμιμος κάτοχος των παραδοθέντων για αποστολή αντικειμένων ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του νομίμου κατόχου των εν λόγω αντικειμένων και αποδέχεται ότι το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ) συμπληρώθηκε από τον ίδιο ή από την Εταιρεία για λογαριασμό του. Επίσης υποχρεούται να περιγράψει με σαφήνεια και πληρότητα το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ, ιδιαίτερα εάν αυτό είναι ευπαθές ή εύθραυστο, και εγγυάται ότι: α) Το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου είναι αυτό που περιγράφει, β) έχουν σημειωθεί σωστά όλα τα απαιτούμενα στοιχεία του ίδιου καθώς και του παραλήπτη και γ) το αποστελλόμενο αντικείμενο έχει συσκευασθεί έτσι, ώστε να επιτυγχάνεται η ασφαλής διεκπεραίωσή του. Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή ή/και να διακόψει τη διεκπεραίωση των προς αποστολή αντικειμένων, εάν δεν τηρούνται οι αναφερόμενες στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ υποχρεώσεις, ενώ στην ίδια περίπτωση ο αποστολέας αναλαμβάνει την υποχρέωση καταβολής όλων των πρόσθετων εξόδων που θα μπορούσαν να ανακύψουν κατά τη διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων αυτών.

2. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EMS

Η Εταιρεία δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση αντικειμένων ταχυμεταφορών εξωτερικού μέσω της υπηρεσίας EMS με το παρακάτω περιεχόμενο:

- ✓ Εκρηκτικές ύλες
- ✓ εύφλεκτα και ραδιενεργά υλικά
- ✓ διαβρωτικές ουσίες
- ✓ ξηρός πάγος
- ✓ συμπιεσμένα αέρια
- ✓ ναρκωτικές ουσίες
- ✓ δηλητήρια

- ✓ πειρατικά και πλαστά προϊόντα
- ✓ πούρα, τσιγάρα και καπνός
- ✓ αρχαιότητες (περιλαμβανομένων των αρχαίων νομισμάτων, σπάνιων βιβλίων και εντύπων που έχουν ιστορική αξία) χωρίς άδεια της αρμόδιας αρχής.
- ✓ έργα τέχνης
- ✓ πορνογραφικό υλικό
- ✓ όπλα
- ✓ ενεργές πιστωτικές κάρτες
- ✓ χρηματικές αξίες
- ✓ αλλοιώσιμα τρόφιμα
- ✓ ζώα και φυτά
- ✓ χρυσός
- ✓ πλατίνα και πολύτιμοι λίθοι σε οποιαδήποτε μορφή
- ✓ αίμα χωρίς την κατάλληλη συσκευασία και σχετική βεβαίωση από αρμόδιο ιατρό ή νοσοκομείο ότι δεν είναι μολυσματικά στην αγγλική γλώσσα
- ✓ φάρμακα, όταν δεν συνοδεύονται από ιατρική συνταγή στα αγγλικά, όπου να αναφέρεται αναλυτικά η ποσότητα, η ονομασία των φαρμάκων και η χρήση για την οποία προορίζονται
- ✓ είδη που υπόκεινται σε εξαγωγικό τέλος, χωρίς άδεια εξαγωγής από την Τελωνειακή Υπηρεσία
- ✓ αντικείμενα των οποίων απαγορεύεται η εισαγωγή και επίδοση από τη χώρα προορισμού σύμφωνα με κατάλογο απαγορευμένων αντικειμένων ΕΛΤΑ
- ✓ αντικείμενα που από τη φύση τους ή εξαιτίας της συσκευασίας τους υπάρχει κίνδυνος να αυτοκαταστραφούν ή να καταστρέψουν άλλα αντικείμενα και, γενικώς, αντικείμενα των οποίων η εισαγωγή ή διακίνηση απαγορεύεται στη χώρα προορισμού, καθώς και αντικείμενα των οποίων τη διεκπεραίωση και μεταφορά δεν δέχεται η ΙΑΤΑ.

Επίσης:

- για χώρες εκτός Ε.Ε., τα εμπορεύματα εκτός της τελωνειακής δήλωσης, να συνοδεύονται και με τιμολόγιο για διευκόλυνση του εκτελωνισμού
- συσκευασίες ξυλοκιβωτίων με προορισμό τις ΗΠΑ γίνονται δεκτές μόνο αν έχει χρησιμοποιηθεί συνθετικό ξύλο, όπως το MDF και το κόντρα πλάκέ θαλάσσης. Συσκευασίες από φυσικό ξύλο δεν γίνονται δεκτές.

Προς αποτροπή της παράδοσης για μεταφορά των προαναφερόμενων αντικειμένων, η Εταιρεία δικαιούται, αλλά δεν υποχρεούται, να ελέγξει το αντικείμενο που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει, ακόμη και να το ανοίξει. Όταν ο αποστολέας για οποιοδήποτε λόγο παραδώσει προς αποστολή τέτοιου είδους αντικείμενα, η Εταιρεία μόλις διαπιστώσει την ύπαρξή τους, έχει το δικαίωμα να τα διαχειριστεί κατά την κρίση της, συμπεριλαμβανόμενης και της άμεσης διακοπής της μεταφοράς, αποποιούμενη κάθε περαιτέρω ευθύνης. Και σε αυτή την περίπτωση τα τέλη οφείλονται κανονικά και δεν επιστρέφονται. Ο αποστολέας είναι σε κάθε περίπτωση ο μοναδικός υπεύθυνος για τις ζημιές που μπορεί να προκληθούν σε πρόσωπα ή άλλα αντικείμενα από ψευδή δήλωση του περιεχομένου.

Ο αποστολέας εγγυάται ότι είναι κύριος ή νόμιμος κάτοχος των παραδοθέντων για αποστολή και διαχείριση αντικειμένων ή ο εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των εν λόγω αντικειμένων και αποδέχεται ότι το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ EMS συμπληρώθηκε από τον ίδιο ή από την Εταιρεία για λογαριασμό του. Επίσης ο αποστολέας υποχρεούται να περιγράψει με σαφήνεια και πληρότητα το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου στο παρόν Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς και εγγυάται ότι: α) Το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου είναι αυτό που περιγράφει, β) έχουν σημειωθεί σωστά όλα τα απαιτούμενα στοιχεία του ιδίου, καθώς και του παραλήπτη και γ) το αποστελλόμενο αντικείμενο έχει συσκευασθεί έτσι, ώστε να επιτυγχάνεται η ασφαλής διεκπεραίωσή του. Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή ή/και να διακόψει τη διεκπεραίωση των προς αποστολή αντικειμένων, εάν δεν τηρούνται οι αναφερόμενες στο παρόν υποχρεώσεις, ενώ ταυτόχρονα, στην ίδια περίπτωση ο αποστολέας αναλαμβάνει την υποχρέωση καταβολής όλων των πρόσθετων εξόδων που θα μπορούσαν να ανακύψουν κατά τη διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων αυτών.

3. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού SPM

Η Εταιρεία δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση αντικειμένων ταχυμεταφορών εξωτερικού μέσω της υπηρεσίας SPM με το παρακάτω περιεχόμενο:

- ✓ επικίνδυνα για αερομεταφορά αγαθά, δηλαδή:
 - εκρηκτικά (όπλα, πυρομαχικά, παιχνίδια με κάψουλες, πυροτεχνήματα, φωτοβολίδες)
 - συμπιεσμένα, εύφλεκτα, υγροποιημένα ή τοξικά αέρια (όλα τα αεροζόλ, μπουκάλες αερίων, οξυγόνο, υγραέριο, βουτάνιο, προπάνιο, καπνογόνα, αναπτήρες)
 - εύφλεκτα υγρά (βενζίνη, χρώματα και κόλλες που περιέχουν εύφλεκτα υγρά, διαλύτες χρωμάτων, νέφτι, οινόπνευμα, ασετόν, βερνίκια νυχιών, σπρέι μαλλιών, διορθωτικά – blanco, αρώματα, κολόνιες)
 - εύφλεκτα στερεά, αυτοαναφλεγόμενα και επικίνδυνα όταν βραχούν (σπίρτα, φώσφορος, λίθιο)
 - οξειδωτές και οργανικά υπεροξειδία (οξυγόνο, καθαριστικά αποχετεύσεων)
 - δηλητήρια και τοξικές ουσίες (εντομοκτόνα, δηλητήρια, ζιζανιοκτόνα, ποντικοφάρμακα)
 - Μολυσματικές ουσίες (αίμα, ούρα, ιστοί)
 - ραδιενεργές ουσίες (ιατρικά ισότοπα, μερικοί ανιχνευτές φωτιάς)
 - διαβρωτικές ουσίες (οξέα, υγρές μπαταρίες αυτοκινήτων, θερμόμετρα)
 - διάφορα (μελάνια, ξηρός πάγος, μπαταρίες λιθίου, μαγνήτες, αερόσακοι αυτοκινήτων, διοξείδιο του άνθρακα, αμίαντος)
- ✓ ναρκωτικές ουσίες και ψυχοτρόπα φάρμακα
- ✓ φάρμακα χωρίς ιατρική συνταγή
- ✓ τρόφιμα (αλλοιώσιμα), η αποστολή είναι πάντα με ευθύνη του αποστολέα
- ✓ ζώα ή νεκρά ζώα
- ✓ φυτά
- ✓ πτώματα & ανθρώπινα υπολείμματα
- ✓ πειρατικά και πλαστά προϊόντα
- ✓ έργα τέχνης χωρίς την κατάλληλη βεβαίωση από Μουσείο/Πινακοθήκη/Υπηρεσία Βυζαντινών Αρχαιοτήτων
- ✓ αρχαιότητες, αγιογραφίες, σπάνια βιβλία και έντυπα με ιστορική αξία
- ✓ αντίκες και αντίγραφα αρχαίων αντικειμένων χωρίς άδεια εξαγωγής από τις αρμόδιες αρχές
- ✓ πολύτιμα μέταλλα, λίθοι και κοσμήματα
- ✓ χρηματικές αξίες
- ✓ οινοπνευματώδη ποτά (στις χώρες Ε.Ε. μεταφέρονται 2 φιάλες κρασί ή 1 φιάλη άλλου ποτού)
- ✓ τσιγάρα, πούρα και καπνός
- ✓ υλικό το οποίο μπορεί να θεωρηθεί πορνογραφικό, προσβλητικό ή ακατάλληλο
- ✓ πολιτικό υλικό
- ✓ βελίτσες αν δεν είναι εξασφαλισμένες σε συσκευασία και γενικώς, αντικείμενα που από τη φύση τους ή εξ αιτίας της συσκευασίας τους υπάρχει κίνδυνος να αυτοκαταστρέφονται ή να καταστρέφουν άλλα αντικείμενα.
- Επίσης, δεν μεταφέρονται:
 - ✓ Διαπραγματεύσιμα είδη που μπορούν να εξαργυρωθούν από οποιονδήποτε τρίτο – μεταβιβάσιμα, δηλαδή:
 - Πιστωτικές κάρτες ενεργές
 - Τηλεφωνικές κάρτες και τηλεφωνικές κάρτες SIM
 - Κάρτες ανάληψης μετρητών με PIN
 - Αεροπορικά εισιτήρια ανοιχτής ημερομηνίας & ονόματος
 - Επιταγές λευκές ή μεταβιβάσιμες
 - Δωροεπιταγές
 - Μετοχές μεταβιβάσιμες
 - Ομόλογα και γραμμάτια μεταβιβάσιμα
 - Τραπεζικά έγγραφα μεταβιβάσιμα

- Traveler's cheques εξαργυρώσιμα
- Γραμματόσημα, ένσημα, coupon response
- Φοροταινίες

Στο σημείο αυτό σημειώνεται ότι διαπραγματεύσιμα είδη που μπορούν να εξαργυρωθούν μόνο από το δικαιούχο και όχι από οποιονδήποτε τρίτο (πχ πιστωτικές ή τηλεφωνικές κάρτες απενεργοποιημένες, κάρτες ανάληψης μετρητών χωρίς το PIN, επιταγές ονομαστικές και δίγραμμες κλπ) μεταφέρονται κανονικά.

Επίσης, τονίζεται ότι:

- Δεν παραλαμβάνονται αποστολές που προορίζονται για ναυτικές / στρατιωτικές βάσεις.
- Δεν παραλαμβάνονται αποστολές που προορίζονται για ταχυδρομική θυρίδα
- Σε περίπτωση αποστολών με προορισμό τις Η.Π.Α. ισχύουν ειδικοί περιορισμοί, ενώ συσκευασίες ξυλοκιβωτίων γίνονται δεκτές μόνο αν έχει χρησιμοποιηθεί συνθετικό ξύλο όπως το MDF και το κόντρα πλακέ θαλάσσης (συσκευασίες από φυσικό ξύλο δεν γίνονται δεκτές)
- Ισχύουν ειδικοί περιορισμοί για ιδιωτικές αποστολές στη Ρωσία.

Σε περίπτωση που ο αποστολέας για οποιοδήποτε λόγο παραδώσει μη αποδεκτά αντικείμενα, όπως αναφέρονται παραπάνω, η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να τα διαχειριστεί κατά την κρίση της, συμπεριλαμβανομένης και της άμεσης διακοπής της μεταφοράς αποποιούμενη κάθε περαιτέρω ευθύνη. Ο αποστολέας είναι υπεύθυνος για τις ζημιές που μπορεί να προκληθούν σε πρόσωπα ή άλλα αντικείμενα από ψευδή δήλωση του περιεχομένου τέτοιων υλών και ουσιών.

Ο αποστολέας εγγυάται ότι είναι κύριος ή νόμιμος κάτοχος των παραδοθέντων για αποστολή και διαχείριση αντικειμένων ή ο εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των εν λόγω αντικειμένων και αποδέχεται ότι το ΣΥΔΕΤΑ SPM συμπληρώθηκε από τον ίδιο ή από την Εταιρεία για λογαριασμό του. Επίσης ο αποστολέας είναι υποχρεωμένος να περιγράψει με σαφήνεια και πληρότητα το περιεχόμενο του αντικειμένου στο αντίστοιχο Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς, ενώ εγγυάται ότι:

- α) Το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου είναι αυτό που περιγράφει.
 - β) Στο αντικείμενο έχουν σημειωθεί σωστά τα απαιτούμενα στοιχεία του ιδίου και του παραλήπτη, καθώς και το τηλέφωνο αποστολέα και παραλήπτη.
 - γ) Το υπό διακίνηση αντικείμενο έχει συσκευασθεί έτσι, ώστε να εξασφαλίζεται η ασφαλής διεκπεραίωσή του.
- Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή ή / και να διακόψει σε κάθε στιγμή τη διακίνηση κάποιου αντικειμένου, εάν δεν τηρούνται οι αναφερόμενες στο παρόν υποχρεώσεις, ενώ ταυτόχρονα στην ίδια περίπτωση ο αποστολέας αναλαμβάνει την υποχρέωση καταβολής όλων των πρόσθετων εξόδων που ενδεχομένως θα μπορούσαν να ανακύψουν κατά τη διαχείριση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων.

Ε ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

1. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ

Όταν, για οποιονδήποτε λόγο, η επίδοση ενός αντικειμένου είτε δεν πραγματοποιηθεί στον παραλήπτη, έχοντας η Εταιρεία εξαντλήσει κάθε προβλεπόμενη προσπάθεια επίδοσής του, είτε ο παραλήπτης αρνηθεί να παραλάβει το αντικείμενο, τότε αυτό θεωρείται ανεπίδοτο και επιστρέφει στον αποστολέα του σε διάστημα δύο (2) εβδομάδων (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά σε σύμβαση με πελάτη) από την ημερομηνία αποστολής του, έναντι αποζημίωσης προς την Εταιρεία που ισούται με το ποσό που καταβλήθηκε για την αποστολή του (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά σε σύμβαση με πελάτη).

Εάν το αντικείμενο μετά την επιστροφή του δεν καταστεί δυνατό να επιδοθεί ούτε στον αποστολέα για κάποιο λόγο, παραμένει για έξι (6) μήνες στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας, με την εκάστοτε προβλεπόμενη χρέωση. Μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής, το αντικείμενο καθίσταται οριστικά ανεπίδοτο και ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής (ή δωρεάς του σε κοινωνική ή άλλα ιδρύματα), κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού, και η Εταιρεία δεν έχει πλέον οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση.

Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα για τα οποία υπάρχει διαφορετική έγγραφη συμφωνία και όσα έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα τους ότι έχουν αξία μείζονα των 100 €, οπότε αποδίδονται στην ΕΕΤΤ.

2. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EMS

Όταν για οποιονδήποτε λόγο, η επίδοση ενός αντικειμένου στον παραλήπτη δεν πραγματοποιηθεί, τότε αυτό επιστρέφει στον αποστολέα. Αν το αντικείμενο μετά την επιστροφή του δεν καταστεί δυνατόν να επιδοθεί για κάποιο λόγο στον αποστολέα, παραμένει για έξι (6) μήνες στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας. Μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής, το αντικείμενο καθίσταται οριστικά ανεπίδοτο, ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής με σύνταξη σχετικού πρακτικού και η Εταιρεία δεν έχει πλέον οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση.

3. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού SPM

Όταν για οποιονδήποτε λόγο, η επίδοση ενός αντικειμένου καταστεί αδύνατη, η Εταιρεία προβαίνει σε περαιτέρω διαχείριση, ενεργώντας βάσει των οδηγιών του αποστολέα, τον οποίο και θα βαρύνει με το τυχόν κόστος της επιστροφής, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας ή με κόστος άλλης διαχείρισης. Η επιστροφή αντικειμένων από χώρες ΕΕ γίνεται ατελώς.

Όταν για οποιονδήποτε λόγο, η επίδοση ενός αντικειμένου στον παραλήπτη δεν πραγματοποιηθεί, τότε αυτό επιστρέφει στον αποστολέα. Αν το αντικείμενο μετά την επιστροφή του δεν καταστεί δυνατόν να επιδοθεί στον αποστολέα για κάποιο λόγο, παραμένει για έξι (6) μήνες στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας, με την προβλεπόμενη χρέωση. Μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής, το αντικείμενο καθίσταται οριστικά ανεπίδοτο, ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής με σύνταξη σχετικού πρακτικού και η Εταιρεία δεν έχει πλέον οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση.

ΣΤ ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε. – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Η Εταιρεία μας δεσμεύεται και καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίδοση των διακινούμενων αντικειμένων εντός των συμφωνηθέντων χρονικών ορίων, πράγμα το οποίο κατά κανόνα επιτυγχάνεται, βάσει επίσημων στοιχείων. Στις περιπτώσεις, ωστόσο, που η παροχή των υπηρεσιών που προσφέρονται είναι πλημμελής, για λόγους που αφορούν την Εταιρεία και με δική της υπαιτιότητα, καταβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία ως ακολούθως:

Ορισμοί σχετικοί με την ευθύνη της Εταιρείας:

- **Απώλεια:** Η ανέκκλητη αποστέρηση παραληφθέντος αντικειμένου κατά τη διάρκεια της διαχείρισής του από τις Υπηρεσίες της Εταιρείας
- **Καθυστερημένη επίδοση:** Η μη επίδοση αντικειμένων στο συμφωνηθέντα με τον καταναλωτή-χρήστη χρόνο
- **Μερική βλάβη:** Η μερική καταστροφή του διακινούμενου αντικειμένου, το οποίο δύναται να επισκευαστεί
- **Ολική βλάβη:** Η ολική και μη αναστρέψιμη καταστροφή του διακινούμενου αντικειμένου
- **Ανωτέρα Βία:** Ατυχήματα, φυσικές καταστροφές, θεομηνίες, απεργίες, αργοπορίες μεταφορικών μέσων, καθώς και άλλες περιπτώσεις που ορίζονται από το Νόμο.

Δικαίωμα επιφύλαξης:

Ο παραλήπτης, εάν υπάρχουν βάσιμοι προς τούτο λόγοι, έχει δικαίωμα να παραλάβει το αντικείμενο με επιφύλαξη, καταγράφοντας τους σχετικούς λόγους της επιφύλαξης στο ΣΥΔΕΤΑ. Η δήλωση επιφύλαξης μπορεί να πραγματοποιηθεί εντός μίας (1) ημέρας από την παραλαβή του αντικειμένου.

1. Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ

Σε περίπτωση βλάβης ή απώλειας του περιεχομένου των αποστελλόμενων αντικειμένων από αποδεδειγμένη υπαιτιότητα της Εταιρείας καθώς και σε περίπτωση καθυστερημένης επίδοσης, αυτή υποχρεούται να καταβάλλει μόνον την παρακάτω αποζημίωση, το ύψος της οποίας ορίζεται ως ακολούθως:

- **Φάκελοι – Δέματα:**

α) Για αποδεδειγμένη **απώλεια** ή **ολική κλοπή** ή **ολική καταστροφή** του περιεχομένου **φακέλου**, η οφειλόμενη αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των 50€ ανά αντικείμενο, με επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους της συγκεκριμένης αποστολής

β) για αποδεδειγμένη **απώλεια** ή **ολική κλοπή** ή **ολική καταστροφή** του περιεχομένου **δέματος**, η οφειλόμενη αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των 100€, με επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους της συγκεκριμένης αποστολής.

γ) για αποδεδειγμένη **μερική απώλεια** ή **μερική κλοπή** ή **μερική καταστροφή** περιεχομένου **φακέλου** ή **δέματος**, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, υπό την προϋπόθεση ότι αυτή δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή. Ως πραγματική αξία ορίζεται το κόστος αποκατάστασης, επισκευής ή αναπαραγωγής του περιεχομένου.

δ) σε περίπτωση **καθυστερημένης επίδοσης**, που οφείλεται αποδεδειγμένα και αποκλειστικά σε υπαιτιότητα της Εταιρείας, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε μέρα καθυστέρησης και, σε περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, υπό την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει όσων προβλέπονται ανωτέρω για τις περιπτώσεις απωλειών και σε καμία περίπτωση δεν ξεπερνά το ποσό των 100€.

- Στις περιπτώσεις που υφίστανται ειδικότερες συμφωνίες και, ιδίως, στις περιπτώσεις που συνάπτονται συμβάσεις για πλήθος αντικειμένων ή για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα, οπότε προσφέρονται ειδικές προνομιακές τιμές και προσαρμοσμένη -κατά τις εκάστοτε απαιτήσεις- διαχείριση, υπερισχύουν οι ειδικότεροι συνομολογούμενοι όροι. Σε τέτοια περίπτωση, η εκάστοτε καταβαλλόμενη αποζημίωση για ολική απώλεια, κλοπή ή καταστροφή φακέλου ή δέματος ισούται με την πραγματική αξία του απολεσθέντος, κλαπέντος ή καταστραφέντος, όπως αυτή αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά και αποδεικτικά έγγραφα και, υπό την προϋπόθεση, σύμφωνα με τα ανωτέρω, ότι αυτή δεν υπερβαίνει το ποσό των 50€ για φακέλους και το ποσό των 100€ για δέματα.

- **Αντικείμενα δηλωμένης αξίας:**

Σε περίπτωση **ολικής βλάβης** ή **απώλειας** αντικειμένου **δηλωμένης αξίας**, η αποζημίωση ανέρχεται στο ύψος της δηλωθείσας αξίας, εφόσον υπάρχει αποδεδειγμένη βλάβη και εφόσον ο αποστολέας προσκομίσει στην Εταιρεία απόδειξη ή τιμολόγιο ή δελτίο αποστολής, που να αποδεικνύει την αξία του αντικειμένου καθώς και έκθεση ειδικού πραγματογνώμονα- και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης **μερικής βλάβης** ή **μερικής απώλειας** αντικειμένου **δηλωμένης αξίας**, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της μερικής απώλειας ή της βλάβης. Ως πραγματική αξία νοείται η δαπάνη επισκευής ή αποκατάστασης του περιεχομένου, που αποδεικνύεται από τον πελάτη με προσκόμιση έκθεσης ειδικού πραγματογνώμονα, καθώς και απόδειξης, τιμολογίου ή δελτίου αποστολής του καταστραφέντος αντικειμένου. Η καταβληθείσα αποζημίωση δε δύναται να υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας.

Για την καταβολή της αποζημίωσης σε περιπτώσεις απώλειας ή ολικής βλάβης αντικειμένων δηλωμένης αξίας, απαιτείται η αποδεδειγμένη αθέτηση υποχρέωσης της Εταιρείας, που απορρέει από τον Χ.Υ.Κ. και τους γενικούς όρους παροχής των υπηρεσιών ταχυμεταφορών εσωτερικού. Αποδεδειγμένη αθέτηση υποχρέωσης είναι αυτή που προκύπτει ύστερα από διοικητική έρευνα των αρμοδίων οργάνων της Εταιρείας.

- Εάν ένα αντικείμενο επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι αποδεδειγμένα άγνωστη, ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

- Σε πολλαπλή αποστολή, όπου αποστέλλονται πολλά αντικείμενα ταχυμεταφοράς προς έναν παραλήπτη και που εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται χωριστά.
- Για το ύψος της αποζημίωσης, σε καμία περίπτωση δεν λαμβάνεται υπόψη η εμπορική χρησιμότητα ή η ιδιαίτερη αξία των αντικειμένων για τον αποστολέα, παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο.
- Διαδικασία:
Ο αποστολέας μπορεί να απευθύνεται στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service) της Εταιρείας, τηλεφωνικά στους αριθμούς 11120 (από σταθερό ή κινητό με αστική χρέωση) και 210 6073005 ή ηλεκτρονικά (www.elta-courier.gr και info@elta-courier.gr) για αναζήτηση και κάθε πληροφορία περί της τύχης του αντικειμένου του, εντός της προθεσμίας των έξι (6) μηνών από την επομένη της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου. Αιτήσεις αποζημίωσης με την προσκόμιση του πρωτότυπου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ, γίνονται δεκτές εγγράφως ή ηλεκτρονικά και για χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου. Σε περιπτώσεις που προκύπτει αποζημίωση του αιτούντος- χρήστη, το προβλεπόμενο ποσό της αποζημίωσης καταβάλλεται εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης. Η εν λόγω αποζημίωση καταβάλλεται από τις οικονομικές υπηρεσίες της Εταιρείας με πρόσφορο για τον καταναλωτή τρόπο κατόπιν σχετικής συνεννόησης.
- Για την καταβολή της παραπάνω αποζημίωσης στους δικαιούχους, πρέπει να γίνει έγγραφη αίτηση αναζήτησης και αίτηση αποζημίωσης είτε στο σημείο κατάθεσης του αντικειμένου, είτε ηλεκτρονικά ή μέσω τηλεομοιοτυπίας. Έντυπες αιτήσεις αναζήτησης και αιτήσεις αποζημιώσεων βρίσκονται σε όλα τα σημεία του δικτύου της Εταιρείας και στην ιστοσελίδα της www.elta-courier.gr.
- Σε καμία άλλη περίπτωση, πλην αυτών που προβλέπονται στο παρόν κεφάλαιο, καταβάλλεται αποζημίωση.
- Για τη διαπίστωση των πραγματικών περιστατικών και για την καταβολή αποζημίωσης, σύμφωνα με τις παραπάνω αναφερόμενες περιπτώσεις, η Εταιρεία διεξάγει έρευνα μέσω των ελεγκτικών οργάνων της.
- Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή, αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη των ταχυδρομικών αντικειμένων. Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.

2. Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Εξωτερικού EMS

Η Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ ΑΕ αναλαμβάνει και διεκπεραιώνει με συνέπεια την επίδοση των εισερχομένων αντικειμένων με την υπηρεσία EMS των ΕΛΤΑ στην ελληνική επικράτεια καθώς και τη διακίνηση των εξερχομένων αντικειμένων με την εν λόγω υπηρεσία έως το σημείο εξόδου από τη χώρα. Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την έγκαιρη επίδοση - διακίνηση των αντικειμένων μέσα στα προβλεπόμενα χρονικά όρια, όπως αυτά εμφανίζονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της. Στους χρόνους δεν υπολογίζεται ο χρόνος παραμονής στο Τελωνείο.

Εισερχόμενα EMS αντικείμενα:

Η επίδοση αντικειμένων στον ελλαδικό χώρο γίνεται εργάσιμες ημέρες και ώρες. Σύμφωνα με τις κανονιστικές διατάξεις που διέπουν την υπηρεσία EMS διεθνώς, τυχόν δικαιούμενη αποζημίωση για πλημμελή παροχή της υπηρεσίας καταβάλλεται μόνο από τη χώρα καταγωγής σύμφωνα με τις εκεί ισχύουσες διαδικασίες.

Εξερχόμενα EMS αντικείμενα:

Η Εταιρεία αναλαμβάνει τη διακίνηση από το σημείο κατάθεσης / διεύθυνση παραλήπτη και έως το σημείο εξόδου από τη χώρα όπου το αντικείμενο παραλαμβάνεται από τις αντίστοιχες υπηρεσίες των ΕΛΤΑ, με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια και ταχύτητα. Η επίδοση του αντικειμένου στη χώρα προορισμού πραγματοποιείται στη διεύθυνση του παραλήπτη -όπως αυτή εμφανίζεται στο Συνοδευτικό Δελτίο Αποστολής- και στους χρόνους που προβλέπονται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Οι επιδόσεις γίνονται εργάσιμες ημέρες και ώρες σύμφωνα πάντα με τα ισχύοντα στη χώρα προορισμού.

Σε περιπτώσεις καθυστερημένων επιδόσεων δεν καταβάλλεται αποζημίωση.

Σε περιπτώσεις βλάβης ή απώλειας αντικειμένου με υπαιτιότητα της Εταιρείας και γενικά για κάθε πληροφορία περί της τύχης του αντικειμένου, παράπονα, καταγγελίες, αναφορές κλπ ο αποστολέας μπορεί να απευθύνεται στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών Εξωτερικού της Εταιρείας (τηλ: 11 120, επιλογή 3) ή ηλεκτρονικά στο e-mail: customercare@elta-courier.gr (ή www.elta-courier.gr) και μέσα σε χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την επόμενη της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου. Αίτηση για αποζημίωση γίνεται δεκτή εγγράφως ή ηλεκτρονικά, μέσα σε αποκλειστική προθεσμία έξι (6) μηνών από την επομένη της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου. Απαραίτητη είναι η προσκόμιση του πρωτότυπου Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς.

Η Εταιρεία αποκλειστικά και μόνο σε περίπτωση βλάβης ή απώλειας αντικειμένου και εφόσον έχουν τηρηθεί τα ανωτέρω επιστρέφει στον αποστολέα τα τέλη αποστολής και του καταβάλλει επιπλέον ως αποζημίωση:

- α) Για έγγραφα το ποσό των σαράντα (40,00) Ευρώ.
- β) Για εμπορεύματα ποσό μέχρι των εκατόν πενήντα (150,00) Ευρώ, ανάλογα με την πραγματική αξία του περιεχόμενου, που αποδεικνύεται μόνο και αποκλειστικά με προσκόμιση απόδειξης ή τιμολογίου ή, ελλείψει αυτών, υπεύθυνης δήλωσης με γνήσιο υπογραφής.

Στην καταβολή της αποζημίωσης σε καμία περίπτωση δεν λαμβάνεται υπόψη η εμπορική χρησιμότητα ή η ιδιαίτερη αξία των αντικειμένων για τον αποστολέα, παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο.

Σε κάθε άλλη περίπτωση, η Εταιρεία ουδεμία αποζημίωση καταβάλλει.

Για καλύψεις μεγαλύτερων ποσών και για την αυξημένη ευθύνη της Εταιρείας, σε περίπτωση βλάβης ή απώλειας του περιεχομένου του αποστελλόμενου αντικειμένου, η Εταιρεία προσφέρει την υπηρεσία «Δηλωμένη Αξία» μόνο σε πελάτες με σύμβαση και μετά από σχετική έγγραφη συμφωνία, έναντι καταβολής επιπρόσθετου τέλους. Το ανώτατο όριο δηλωμένης αξίας και οτιδήποτε άλλο αφορά στην υπηρεσία αυτή θα καθορίζεται από την Εταιρεία και θα εμπεριέχεται λεπτομερώς στη σχετική έγγραφη συμφωνία.

Σε περιπτώσεις που προκύπτει αποζημίωση του αιτούντος- χρήστη, το προβλεπόμενο ποσό της αποζημίωσης καταβάλλεται εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης. Η εν λόγω αποζημίωση καταβάλλεται από τις οικονομικές υπηρεσίες της Εταιρείας με πρόσφορο για τον καταναλωτή τρόπο κατόπιν σχετικής συνεννόησης.

3. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού SPM

Η Εταιρεία δεσμεύεται να καταβάλλει κάθε προσπάθεια για την επίδοση των αντικειμένων του αποστολέα μέσα στα προβλεπόμενα χρονικά όρια, όπως αυτά εμφανίζονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της. Σημειώνεται με κάθε δυνατή έμφαση ότι ο χρόνος και η διαδικασία εκτελωνισμού των αντικειμένων ανήκει στην αποκλειστική ευθύνη των Τελωνειακών Αρχών και δεν περιλαμβάνεται στους χρόνους επίδοσης. Η επίδοση γίνεται εργάσιμες ημέρες στη χώρα προορισμού.

Σε περιπτώσεις καθυστερημένων επιδόσεων δεν καταβάλλεται αποζημίωση.

Η Εταιρεία, σε περίπτωση ολικής βλάβης ή απώλειας του αντικειμένου, επιστρέφει εξ' ολοκλήρου στον αποστολέα τα τέλη που αυτός έχει καταβάλλει και επιπλέον 18€ ανά κιλό βάρους κατά ανώτερο, με την προσκόμιση ανάλογου αποδεικτικού στοιχείου (απόδειξη ή τιμολόγιο) για την πραγματική αξία του

περιεχομένου. Η ευθύνη της Εταιρείας περιορίζεται αυστηρά και μόνο στην άμεση απώλεια ή ζημία και σε καμία περίπτωση δεν λαμβάνεται υπόψη στην καταβολή της αποζημίωσης η εμπορική χρησιμότητα ή η ιδιαίτερη αξία των αντικειμένων για τον αποστολέα, παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο.

Για καλύψεις μεγαλύτερων ποσών και για την αυξημένη ευθύνη της Εταιρείας, σε περίπτωση βλάβης ή απώλειας του περιεχομένου του αποστελλόμενου αντικειμένου, η Εταιρεία προσφέρει την υπηρεσία «Δηλωμένη Αξία» μόνο σε πελάτες με σύμβαση και μετά από σχετική έγγραφη συμφωνία, έναντι καταβολής επιπρόσθετου τέλους. Το ανώτατο όριο δηλωμένης αξίας και οτιδήποτε άλλο αφορά στην υπηρεσία αυτή θα καθορίζεται από την Εταιρεία και θα εμπεριέχεται λεπτομερώς στη σχετική έγγραφη συμφωνία.

Ο αποστολέας μπορεί να απευθύνεται στον Τομέα Εξωτερικού της Εταιρείας (τηλ. 11 120, επιλογή 3) ή ηλεκτρονικά στο e-mail: customercare@elta-courier.gr (ή www.elta-courier.gr) για αναζήτηση και κάθε πληροφορία περί της τύχης του αντικειμένου του, μέσα σε αποκλειστική προθεσμία έξι (6) μηνών από την ημερομηνία της κατάθεσης του αντικειμένου. Αιτήσεις αποζημίωσης θα γίνονται δεκτές μόνο εγγράφως και για διάστημα έξι (6) μηνών από την επομένη της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου. Απαραίτητη είναι η προσκόμιση του πρωτότυπου ΣΥΔΕΤΑ και όσων αποδεικτικών στοιχείων απαιτηθούν.

Σε περιπτώσεις που προκύπτει αποζημίωση του αιτούντος- χρήστη, το προβλεπόμενο ποσό της αποζημίωσης καταβάλλεται εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης. Η εν λόγω αποζημίωση καταβάλλεται από τις οικονομικές υπηρεσίες της Εταιρείας με πρόσφορο για τον καταναλωτή τρόπο κατόπιν σχετικής συνεννόησης.

Z ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.

Η ευθύνη της Εταιρείας παύει να υφίσταται με την παραλαβή του διακινουμένου αντικειμένου από τον παραλήπτη του. Επίσης η Εταιρεία δεν έχει ευθύνη στις παρακάτω περιπτώσεις:

1. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ

Ουδμία αποζημίωση καταβάλλεται για καθυστερήσεις, που οφείλονται σε ανωτέρα βία ή σε αργοπορία μεταφορικών μέσων χωρίς υπαιτιότητα της Εταιρείας ή σε υπαιτιότητα του αποστολέα, του παραλήπτη ή των εκπροσώπων τους.

Επίσης, η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη και ουδμία αποζημίωση καταβάλλει και στις παρακάτω περιπτώσεις:

- 1 Για απώλεια ή βλάβη αντικειμένων που προκλήθηκε από υπαιτιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη, ή των οποίων την αποστολή δεν αναλαμβάνει η Εταιρεία, σύμφωνα με τον όρο 7 των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Εσωτερικού.
- 2 Για απώλεια ή ζημία που είναι αποτέλεσμα της κακής συσκευασίας ή της φύσης του αντικειμένου ή έκτακτων και απρόοπτων γεγονότων, κείμενων πέραν των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ατυχήματα, απεργίες, καιρικές συνθήκες, εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή τα μεταφορικά μέσα.
- 3 Για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση αποθετική ζημία, από απώλεια εισοδήματος, κερδών, αγορών ή χρήσεων, διάρρηξη συμβολαίων κλπ, που προκλήθηκε από υπαιτιότητα ή μη της Εταιρείας, σε πελάτες ή τρίτους.
- 4 Όταν δεν υποβληθεί η σχετική αίτηση εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στον όρο 19 των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Εσωτερικού.
- 5 Εφόσον ο παραλήπτης παρέλαβε το αποστελλόμενο αντικείμενο χωρίς επιφύλαξη, οπότε και τεκμαίρεται ότι το αντικείμενο επιδόθηκε σωστά.
- 6 Όταν ο αποστολέας, παρά την υποχρέωσή του, δεν έχει περιγράψει πλήρως και σαφώς το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου ή δεν έχει μεριμνήσει για την κατάλληλη συσκευασία ή δεν έχει καταγράψει με πληρότητα και ορθότητα τα στοιχεία του παραλήπτη.

- 7 Όταν ο πελάτης δεν έχει εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις, ιδίως όταν δεν έχει εξοφλήσει τις οικονομικές του υποχρεώσεις προς την Εταιρεία ή δεν έχει προσκομίσει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, οπότε αυτή δικαιούται να συμψηφίσει τυχόν οφειλές με ποσά αποζημίωσης ή με παρακράτηση αντικειμένων.

2. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EMS

Η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη και ουδεμία αποζημίωση καταβάλλει και στις παρακάτω περιπτώσεις:

- 1 Για απώλεια ή βλάβη που προκλήθηκε από υπαιτιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη.
- 2 Για απώλεια ή βλάβη αντικειμένων των οποίων την αποστολή δεν αναλαμβάνει η Εταιρεία, σύμφωνα με τον όρο 6 των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Εξωτερικού EMS.
- 3 Για απώλεια ή βλάβη που είναι αποτέλεσμα της κακής συσκευασίας ή της φύσης του αντικειμένου
- 4 Για λόγους ανωτέρας βίας ή σε περιπτώσεις απρόοπτων και έκτακτων γεγονότων κείμενων πέραν των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ατυχήματα, απεργίες, καιρικές συνθήκες.
- 5 Για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση αποθετική ζημία, από απώλεια εισοδήματος, κερδών, αγορών ή χρήσεως, διάρρηξη συμβολαίων κλπ., που προκλήθηκε από υπαιτιότητά της ή μη, στον πελάτη ή τρίτους.
- 6 Όταν δεν υποβληθεί η σχετική αίτηση εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στον όρο 12 των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Εξωτερικού EMS.
- 7 Για καθυστέρηση που οφείλεται στη διαδικασία εκτελωνισμού του αντικειμένου στη χώρα προορισμού.
- 8 Για διαδικασίες που προέρχονται από την εσωτερική νομοθεσία της χώρας προορισμού.

3. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού SPM

Η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη και ουδεμία αποζημίωση καταβάλλει:

- 1 Για απώλεια ή ζημία που προκλήθηκε από λάθος ή παράλειψη του αποστολέα ή του παραλήπτη.
- 2 Για αντικείμενα των οποίων την αποστολή δεν αναλαμβάνει η Εταιρεία, σύμφωνα με τον όρο 7 των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Εξωτερικού SPM .
- 3 Για απώλεια ή -ζημία που είναι αποτέλεσμα της κακής συσκευασίας ή της φύσης του αντικειμένου.
- 4 Για λόγους ανωτέρας βίας ή σε περιπτώσεις απρόοπτων και έκτακτων γεγονότων κείμενων πέραν των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ατυχήματα, απεργίες, καιρικές συνθήκες, εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή τα μεταφορικά μέσα.
- 5 Για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση αποθετική -ζημία, από απώλεια εισοδήματος, κερδών, αγορών ή χρήσεως, διάρρηξη συμβολαίων κ.λπ. που προκλήθηκε από υπαιτιότητά της ή μη, στον πελάτη ή τρίτους.
- 6 Όταν δεν υποβληθεί η σχετική αίτηση εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στον όρο 12 των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Εξωτερικού SPM.
- 7 Για διαδικασίες που προέρχονται από την εσωτερική νομοθεσία της χώρας προορισμού.
- 8 Εφόσον ο παραλήπτης παρέλαβε το αποστελλόμενο αντικείμενο χωρίς επιφύλαξη, οπότε και τεκμαίρεται ότι το αντικείμενο επιδόθηκε σωστά.
- 9 Όταν ο αποστολέας, παρά την υποχρέωσή του, δεν έχει περιγράψει πλήρως και σαφώς το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου ή δεν έχει μεριμνήσει για την κατάλληλη συσκευασία ή δεν έχει καταγράψει με πληρότητα και ορθότητα τα στοιχεία του παραλήπτη.

Η ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ - ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΑΜΕΑ

Εξυπηρέτηση πελατών

Στόχος της Εταιρείας είναι η ικανοποίηση του πελάτη με έγκαιρη και ασφαλή μεταφορά των αντικειμένων του, ώστε να δικαιώνεται κάθε φορά η επιλογή της από αυτόν. Στο πλαίσιο αυτό, το πρόγραμμα λειτουργίας των υπηρεσιών της Εταιρείας για την εξυπηρέτηση του κοινού καταρτίζεται σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες, καθώς και τις υφιστάμενες δυνατότητες της επιχείρησης.

Ειδικότερα, για την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, η Εταιρεία διαθέτει ένα σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο με αριθμό **11 120**, από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο με αστική χρέωση. Οι ώρες επικοινωνίας με την Εταιρεία είναι κατά κανόνα Δευτέρα έως Παρασκευή 08.00-20.00 και Σάββατο 08.00-16.00, εξαιρουμένων των αργιών. Εναλλακτικά οι καταναλωτές μπορούν όλο το 24ωρο να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πελατών (www.elta-courier.gr), ενώ η Εταιρεία έχει παρουσία και στα κοινωνικά δίκτυα (facebook: Eltacourier.official, twitter: eltacourier1)

Τα Κέντρα της Εταιρείας λειτουργούν για το συναλλασσόμενο κοινό από Δευτέρα έως Παρασκευή 08.00-20.00 και Σάββατο 08.00-16.00, εξαιρουμένων των αργιών. Ωστόσο η δυνατότητα παραλαβών των Κέντρων περιορίζεται μέχρι τις 18.00 προκειμένου να επιτευχθεί ο ποιοτικός στόχος της επόμενης ημέρας επίδοσης. Τα Ταχυδρομικά Καταστήματα παρέχουν υπηρεσίες ταχυμεταφορών από Δευτέρα έως Παρασκευή 08.00-14.00 εξαιρουμένων των αργιών, ενώ τα συνεργαζόμενα πρακτορεία λειτουργούν από Δευτέρα έως Παρασκευή 08.00-20.00 και Σάββατο 08.00-16.00, εξαιρουμένων των τοπικών και εθνικών εορτών και αργιών. Ειδικά για τα συνεργαζόμενα πρακτορεία η δυνατότητα παραλαβών μπορεί να περιορίζεται κατά 2-3 ώρες, ώστε να επιτευχθεί ο ποιοτικός στόχος της επίδοσης την επόμενη ημέρα.

Συμπεριφορά – σεβασμός – ευπρέπεια προσωπικού

Το ανθρώπινο δυναμικό της Εταιρείας υποχρεούται και εκπαιδεύεται ειδικά ώστε να επιδεικνύει τον αρμόζοντα σεβασμό έναντι του συναλλασσόμενου κοινού κατά την ενάσκηση των υπηρεσιακών καθηκόντων του. Διαπιστωμένες υπηρεσιακές παραβάσεις του προσωπικού σε θέματα συμπεριφοράς ελέγχονται αυστηρά από τη Διοίκηση της Εταιρείας και τιμωρούνται βάσει των προβλεπόμενων εσωτερικών διαδικασιών.

Παράπονα του κοινού κατά του προσωπικού για πλημμελή εξυπηρέτηση, ανάρμοστη συμπεριφορά ή οτιδήποτε άλλο μπορούν να γίνουν προφορικά στον Προϊστάμενο του Καταστήματος ή τον αναπληρωτή του είτε με την υποβολή έντυπης αναφοράς παραπόνων είτε και με απλή έγγραφη αναφορά προκειμένου αυτή να χρησιμεύσει ως στοιχείο διοικητικής έρευνας σε βάρος του υπαίτιου προσωπικού.

Επίσης, παράπονα, σχόλια, ερωτήσεις και οποιοδήποτε μήνυμα προς την Εταιρεία μπορεί να υποβληθεί και ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας www.elta-courier.gr και της ειδικής ηλεκτρονικής φόρμας στο menu: *Επικοινωνία*→*Στοιχεία Επικοινωνίας*. Στο menu *Επικοινωνία*→*Πείτε μας τη γνώμη σας* διατίθεται σύντομο ερωτηματολόγιο με το οποίο οι χρήστες μπορούν να βαθμολογήσουν τις υπηρεσίες που τους παρασχέθηκαν συμβάλλοντας στη βελτίωσή τους.

Επιπλέον, στην κατεύθυνση αυτή, σε όλα τα Καταστήματα βρίσκονται τοποθετημένα ειδικά «κουτιά παραπόνων» στα οποία οι πελάτες μπορούν ανώνυμα ή επώνυμα να υποβάλλουν τις προτάσεις, υποδείξεις ή παρατηρήσεις τους. Όλες οι απόψεις λαμβάνονται σοβαρά υπόψη και χρησιμοποιούνται για τη βελτιστοποίηση της ποιότητας των υπηρεσιών μας.

Στην περίπτωση κατάθεσης έντυπης αναφοράς σύμφωνα με τα παραπάνω, ο παραπονούμενος πελάτης είναι υποχρεωμένος να συνεργαστεί με τα ελεγκτικά όργανα της Εταιρείας, εφόσον τούτο του ζητηθεί για τον ανωτέρω λόγο.

Η «Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ ΑΕ» οφείλει να πληροφορήσει τον παραπονούμενο πελάτη για τα αποτελέσματα τυχόν ασκηθείσας διοικητικής έρευνας.

Διευκόλυνση ατόμων με ειδικές ανάγκες

Η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη να εξασφαλίζει την καλύτερη δυνατή πρόσβαση και εξυπηρέτηση σε άτομα με ειδικές ανάγκες, εφόσον τούτο επιτρέπεται από τις συνθήκες του χώρου συναλλαγής των καταστημάτων και υποκαταστημάτων και μέσα στα πλαίσια των κανονιστικών διατάξεων της Εταιρείας.

Τα άτομα με ειδικές ανάγκες εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα από τις θυρίδες συναλλαγής των σημείων της Εταιρείας και για τον σκοπό αυτό έχουν αναρτηθεί σε εμφανή σημεία των χώρων συναλλαγής σχετικές πινακίδες.

Θ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

1. Φιλικός Διακανονισμός / Λειτουργία Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service)

Η Εταιρεία έχει λάβει σχετική μέριμνα ώστε να εξυπηρετείται το καταναλωτικό κοινό κατά τον απλούστερο και συντομότερο δυνατό τρόπο.

Για την καλύτερη ενημέρωση, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των καταναλωτών για κάθε απορία ή παράπονο που έχει σχέση με την εξυπηρέτησή του, λειτουργεί στην έδρα της Εταιρείας ο Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service) με τον οποίο ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει με τους παρακάτω τρόπους:

- με τηλεφωνική επικοινωνία στους αριθμούς 11120 (από σταθερό ή κινητό με αστική χρέωση) και 210 6073005
- μέσω τηλεομοιοτυπίας στον αριθμό 210 6073173
- με επιστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση: Λεωφ. Βουλιαγμένης 115-117 & Ηλία Ηλιού, 116 80, Ν. Κόσμος, Αθήνα, με ένδειξη «για τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών»
- ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.elta-courier.gr ή στο e-mail: customercare@elta-courier.gr ή με χρήση της σχετικής ηλεκτρονικής φόρμας στο menu: *Επικοινωνία* → *Στοιχεία Επικοινωνίας*
- μέσω του υπεύθυνου του οικείου Καταστήματος / Πρακτορείου / συνεργαζόμενου ταχ/κού καταστήματος της Εταιρείας

Ο αριθμός τηλεφώνου για την επικοινωνία του κοινού με το αρμόδιο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών αναφέρεται στα Συνοδευτικά Δελτία Ταχυμεταφοράς, στα υλικά συσκευασίας, στην ηλεκτρονική σελίδα της Εταιρείας καθώς και σε όλα τα ενημερωτικά και διαφημιστικά έντυπα της Εταιρείας που εκτίθενται σε εμφανές σημείο στους χώρους συναλλαγής των σημείων εξυπηρέτησης. Η υποβολή αιτήσεων γίνεται εγγράφως ή ηλεκτρονικά στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service) ή σε σημείο εξυπηρέτησης της Εταιρείας.

Στις περισσότερες περιπτώσεις οι πελάτες ενημερώνονται για την αποστολή τους μέσα στην ίδια ημέρα. Διαφορετικά και εάν το αίτημα του πελάτη δεν μπορεί να τύχει άμεσης διαχείρισης, οι αρμόδιοι υπάλληλοι βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία μαζί του ενημερώνοντάς τον για όλες τις ενέργειες που γίνονται έως ότου κλείσει ικανοποιητικά η υπόθεση.

Γενικά, η Εταιρεία οφείλει για οποιοδήποτε θέμα εξυπηρέτησης πελατών να απαντά εντός 10 ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής επιστολής του καταναλωτή-πελάτη σε οποιοδήποτε σημείο εξυπηρέτησης της Εταιρείας. Αν η απάντηση δεν μπορεί για οποιοδήποτε λόγο να είναι οριστική, η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώσει τον πελάτη για τη διαδικασία που θα ακολουθήσει για την επίλυση του προβλήματος του στα πλαίσια του παρόντος Χ.Υ.Κ., καθώς επίσης να του δώσει την οριστική απάντηση σύμφωνα με τα παραπάνω μετά το πέρας της σχετικής διαδικασίας.

2. Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών

Η συνεχής βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πελατών της αποτελεί θεμελιώδη αρχή της φιλοσοφίας της Εταιρείας. Για το λόγο αυτό καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε οι διαφορές να λύνονται στα πλαίσια του παρόντος ΧΥΚ και με φιλικό τρόπο, πράγμα που επιτυγχάνεται στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων. Εάν, παρόλα αυτά, ο καταναλωτής δεν έχει επιλύσει οριστικά το πρόβλημά του στο αρμόδιο τμήμα της Εταιρείας, μπορεί να απευθυνθεί εγγράφως προς την Εταιρεία και να ζητήσει την επίλυση της διαφοράς του από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, η οποία έχει συσταθεί για το σκοπό αυτό με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου της Εταιρείας και στην οποία συμμετέχουν υπηρεσιακοί παράγοντες της Εταιρείας και συμπληρώνεται από εκπρόσωπο των καταναλωτών (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII).

Διαφορά θεωρείται η αποδεδειγμένη αθέτηση από την Εταιρεία οποιασδήποτε διάταξης του παρόντος ΧΥΚ. **Υποχρέωση** της Εταιρείας, για την οποία ευθύνεται, είναι αυτή που απορρέει από τον παρόντα Χ.Υ.Κ. και από τη μη εφαρμογή διατάξεων νόμων και διεθνών συμβάσεων.

Η Επιτροπή ενημερώνει εγγράφως το χρήστη για τον τόπο και το χρόνο της συνεδρίασης και τον καλεί, αν επιθυμεί, να παρασταθεί και να εκφράσει προφορικά, τις απόψεις του, ή να υποβάλει γραπτό υπόμνημα σε περίπτωση που κωλύεται. Η Επιτροπή επιλαμβάνεται της υπόθεσης και οφείλει να καταβάλλει προσπάθεια ώστε να εκδοθεί η σχετική απόφαση μέσα σε προθεσμία είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής αίτησης ή σαράντα (40) ημερών, εφόσον απαιτηθούν πρόσθετα στοιχεία. Οι αποφάσεις της Επιτροπής δεν αποτελούν δεδικασμένο και δεν κωλύουν, ούτε αναστέλλουν την προθεσμία προσφυγής στα δικαστήρια

I ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ

Η Εταιρεία παρακολουθεί τα επιτεύγματα στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και, ιδιαίτερα, τις ραγδαίες εξελίξεις στην αγορά των ταχυμεταφορών και εφαρμόζει σύγχρονη πολιτική ποιότητας, κεντρικός άξονας της οποίας είναι η συνεχής ανάπτυξη του αυτόνομου δικτύου της Εταιρείας με ταυτόχρονη βελτίωση των επιδόσεων ποιότητας και παραγωγικότητας.

Οι επιμέρους αντικειμενικοί σκοποί της Εταιρείας είναι

- Η συνεχής βελτίωση των ποιοτικών της επιδόσεων.
- Η βελτιστοποίηση της παραγωγικότητας.
- Η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών της.
- Η συνεχής επιμόρφωση των στελεχών της.

K ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ ΧΥΚ

Ο Χ.Υ.Κ. δεν ισχύει στις περιπτώσεις:

- 1) Ανωτέρας βίας ή σε περιπτώσεις απρόοπτων και έκτακτων γεγονότων κείμενων πέραν των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ατυχήματα, απεργίες, καιρικές συνθήκες.
- 2) Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή αντικειμένων ταχυμεταφορών.
- 3) Αδυναμίας ανεύρεσης του παραλήπτη στην αναγραφόμενη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία οφείλεται σε υπαιτιότητα του αποστολέα.
- 4) Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων των πελατών και οποιασδήποτε άλλης υποχρέωσης του πελάτη που προβλέπεται από τον Χ.Υ.Κ.
- 5) Ενεργειών που είναι αντίθετες με τους Νόμους του Κράτους.
- 6) Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της Εταιρείας λόγω υπαιτιότητας ή επιθυμίας του πελάτη.

- 7) Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- 8) Μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης της Εταιρείας εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων, με τους οποίους η Εταιρεία συνεργάζεται.
- 9) Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του πελάτη ή τρίτου προσώπου.
- 10) Αποδεδειγμένης αδυναμίας της Εταιρείας.
- 11) Αποστολών των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη, σύμφωνα με τις διατάξεις διεθνών συμβάσεων ή της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, καθώς και αποστολών των οποίων έχει κατασχεθεί ή καταστραφεί από τις αρμόδιες Αρχές.

ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΝΤΑΙ:

- I. Δίκτυο Εταιρείας
- II. Γενικοί Όροι Παροχής Υπηρεσιών
Εσωτερικού
- III. Γενικοί Όροι Παροχής EMS
- IV. Γενικοί Όροι Παροχής SPM
- V. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ Εσωτερικού
- VI. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ EMS
- VII. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ SPM
- VIII. Σύσταση Επιτροπής Επίλυσης
Διαφορών

ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ ΑΕ