



ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟ ΤΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ

Τελευταία Αναθεώρηση: Ιούλιος 2023.

1. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.

1.1 Η Εταιρεία με την επωνυμία «COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και το διακριτικό τίτλο «COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» εδρεύει στο Αιγάλεω Αττικής στη Λεωφόρο Κηφισού αρ. 46, Τ.Κ. 12241, φέρει Α.Φ.Μ. 800635204 και υπάγεται στη ΔΟΥ Φ.Α.Ε. Αθηνών. Είναι εγγεγραμμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.Μ.Η.) του Υπουργείου Ανάπτυξης με αριθμό ΓΕΜΗ 133298201000 και έχει λάβει Αριθμό Μητρώου Γενικής Αδείας της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) 15-050, καθώς και Αριθμό Μητρώου Ειδικής Αδείας της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) 15-050, (στο εξής η «Εταιρεία» ή «COURIER CENTER» ή «COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.»).

1

Η Εταιρεία ιδρύθηκε ο 2015 και έφερε την επωνυμία «COURIER CENTER ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και το διακριτικό τίτλο «COURIER CENTER Α.Ε.». Μετά την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της Εταιρείας το 2018, κωδικοποιήθηκε εκ νέου το καταστατικό της το 2021, και η επωνυμία της είναι πλέον «COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και ο διακριτικός τίτλος της «COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.».

Η διάρκεια της Εταιρείας είναι αορίστου χρόνου. Είναι δυνατό να μετατραπεί σε ορισμένου χρόνου με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης.

Στοιχεία επικοινωνίας της Εταιρείας:

- Τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας 2107512000 που λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο
- E-mail info@courier.gr
- Φόρμα επικοινωνίας στην Ιστοσελίδα της Εταιρείας: <https://www.courier.gr/contacts/>

- Στην Ιστοσελίδα της Εταιρείας δημοσιεύονται επίσης οι διευθύνσεις και τα τηλέφωνα επικοινωνίας των κατά τόπους καταστημάτων της Courier Center, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

1.1.1 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η Εταιρεία δραστηριοποιείται από τη σύστασή της στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, κυρίως στη διακίνηση και μεταφορά εγγράφων και μικροδεμάτων, εντός και εκτός Ελλάδας. Η Εταιρεία δραστηριοποιείται επιπλέον στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών κάθε είδους. Οι Κωδικοί Αριθμοί Δραστηριότητας (Κ.Α.Δ.) της Εταιρείας είναι οι εξής:

53.10.1 - Ταχυδρομικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας
53.10.12 - Ταχυδρομικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας που αφορούν επιστολές

1.1.2 ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η Εταιρεία διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο και εκπροσωπείται νόμιμα από τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου και Διευθύνοντα Σύμβουλό της, σύμφωνα με τις διαδικασίες δημοσιότητας περί Α.Ε. Η βασική λειτουργία της Εταιρείας συγκροτείται από τα ακόλουθα τμήματα:

- Γενική Διεύθυνση: είναι αρμόδια για την εποπτεία όλων των επί μέρους τμημάτων της Εταιρείας.
- Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού: είναι αρμόδια για τα ζητήματα που αφορούν στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού της Εταιρείας.
- Διεύθυνση Πωλήσεων: είναι αρμόδια για τις πωλήσεις και τη διεύρυνση του πελατολογίου.
- Οικονομική Διεύθυνση: είναι αρμόδια για την οικονομική διαχείριση, τη σύνταξη και τήρηση του προϋπολογισμού και την οικονομική στρατηγική.
- Διεύθυνση Λειτουργιών: διασφαλίζει την επιχειρησιακή λειτουργία της Εταιρείας.

- Διεύθυνση Ποιότητας- Ασφάλειας και Προστασίας Δεδομένων: διασφαλίζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, την ασφάλεια και την υγεία του προσωπικού και των προσωπικών δεδομένων.

1.2 ΣΚΟΠΟΣ

Σύμφωνα με το άρθρο 3 του καταστατικού της Εταιρείας, σκοπός της είναι:

1. Η διακίνηση και μεταφορά εγγράφων και μικροδεμάτων, εντός και εκτός Ελλάδας, είτε με δικά της μέσα, είτε συνεργαζόμενη με άλλες εταιρίες μεταφορών και διανομής (COURIER), οι υπηρεσίες μεταφοράς με διαχείριση αλυσίδας εφοδιασμού (logistics) και γενικά οι υπηρεσίες διαμεσολάβησης στη μεταφορά αγαθών.
2. Η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών κάθε είδους υπό καθεστώς Ειδικής ή και Γενικής Άδειας Παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και άλλες σχετικές δραστηριότητες..
3. Η εκμίσθωση και διαχείριση ιδιόκτητων και μισθωμένων ακινήτων που δεν προορίζονται για κατοικία.
4. Οι υπηρεσίες παραγωγής φωτοτυπιών και φωτοαντιγράφων.
5. Οι υπηρεσίες δακτυλογραφήσεων και οι υπηρεσίες μεταφράσεως.
6. Το χονδρικό και λιανικό εμπόριο παραφαρμακευτικών προϊόντων, καθώς και η εισαγωγή και εξαγωγή αγαθών και υπηρεσιών τόσο από τρίτες χώρες όσο και από χώρες της Ευρώπης.
7. Η οργάνωση επιχειρήσεων, που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των ταχυμεταφορών και η παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης και συμβουλευτικής υποστήριξης προς αυτές.
8. Η εκμίσθωση ακινήτων, εξοπλισμού, αυτοκινήτων και ελαφρών μηχανοκινήτων οχημάτων σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των ταχυμεταφορών.
9. Η παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης σε θέματα χρηματοοικονομικής διαχείρισης και λογιστικής υποστήριξης προς επιχειρήσεις.
10. Η παροχή συμβουλών, η οργάνωση και η εκπόνηση μελετών σε οικονομικά, διοικητικά και άλλα θέματα που αφορούν στις επιχειρήσεις που σχετίζονται με τη δραστηριότητα της εταιρείας.
11. Η διενέργεια, για λογαριασμό τρίτων, εισπράξεων δια παντός μέσου, αντιτίμου εμπορικών συναλλαγών (όπως, ενδεικτικά είσπραξη αντικαταβολών).

12. Η οργάνωση και η παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης, σεμιναρίων κ.λπ., όπως ενδεικτικά, σε θέματα μηχανογράφησης, λειτουργίας, πωλήσεων, εξυπηρέτησης πελατών και η επιχείρηση εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων σε σχέση με τη δραστηριότητα της εταιρείας.

Για την επίτευξη του σκοπού της, η Εταιρεία μπορεί:

- A. Να συμμετέχει σε οποιαδήποτε επιχείρηση με όμοιο ή παρεμφερή σκοπό, οποιουδήποτε εταιρικού τύπου.
- B. Να συνεργάζεται με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο με οποιοδήποτε τρόπο και να συνιστά και κοινοπραξίες.
- Γ. Να ιδρύει υποκαταστήματα ή πρακτορεία ή γραφεία οπουδήποτε.
- Δ. Να αντιπροσωπεύει οποιαδήποτε επιχείρηση, ημεδαπή ή αλλοδαπή με όμοιο ή παρεμφερή σκοπό.

1.3 ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ.

Η Εταιρεία εντάσσεται στις οντότητες μικρού μεγέθους με βάση τα ποσοτικά κριτήρια του νόμου 4308/2014 (άρθρο 2).

4

Οι τελευταίες οικονομικές καταστάσεις έχουν συνταχθεί με βάση την αρχή της συνέχισης της δραστηριότητας η οποία έχει αξιολογηθεί για διάστημα 12 μηνών από την ημερομηνία του ισολογισμού. Οι τρέχουσες οικονομικές καταστάσεις έχουν καταρτιστεί σε συμφωνία με τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα, όπως αυτά έχουν ενσωματωθεί στο Νόμο 4308/2014.

Οι οικονομικές καταστάσεις της «COURIER CENTER A.E.» για την περίοδο από την 1η Ιανουαρίου 2021 έως την 31η Δεκεμβρίου 2021 έχουν εγκριθεί από την Τακτική Γενική Συνέλευση των Εταίρων της 30/10/2022.

1.4 ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

1.4.1 ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ- ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Τα κεντρικά γραφεία της COURIER CENTER βρίσκονται επί της οδού Κηφισού 46 στο Αιγάλεω όπου στεγάζεται η διοίκηση της Εταιρείας. Η συνολική επιφάνεια ανέρχεται κατά προσέγγιση σε 1500τ.μ..

1.4.2 ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΛΟΓΗΣ ΑΘΗΝΩΝ

Το κεντρικό κέντρο διαλογής βρίσκεται στο Κορωπί και είναι έκτασης 2000 τετραγωνικών μέτρων. Στο κεντρικό κέντρο διαλογής συγκεντρώνονται οι αποστολές και γίνεται αρχικά μεν η διαλογή και στη συνέχεια η ταξινόμησή τους ανάλογα με τον προορισμό τους, με τελικό στάδιο τη δρομολόγηση κάθε αποστολής στον προορισμό της.

1.4.3. ΛΟΙΠΑ ΚΕΝΤΡΑ ΔΙΑΛΟΓΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Υπάρχουν ακόμη πέντε (5) κέντρα διαλογής ανά την Ελλάδα (Θεσσαλονίκη, Λάρισα, Λαμία, Κόρινθος και Πάτρα) συνολικής επιφάνειας 6000 τετραγωνικών μέτρων όπου συγκεντρώνονται οι αποστολές, προκειμένου να γίνει η διαλογή και ταξινόμησή τους ανάλογα με τον τελικό τους προορισμό. Στη συνέχεια, δρομολογούνται και πάλι ανάλογα με τον προορισμό τους.

1.4.4 ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΗΜΕΙΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ (PUDO Points)

Η Εταιρεία αναπτύσσεται ταχύτατα και έχει ήδη 82 καταστήματα και 600 σημεία διανομής (PUDO Points) από όπου μπορεί να παραλάβει, κατ' επιλογή του, ο παραλήπτης το παραδοτέο ταχυδρομικό αντικείμενο.

Η Εταιρεία χρησιμοποιεί για τις υπηρεσίες που παρέχει στην Ελληνική Επικράτεια το δίκτυο καταστημάτων συνεργαζόμενης Εταιρείας γενικής αδειάς και για το εξωτερικό το δίκτυο εταιρειών ταχυμεταφορών, οι οποίες συμμορφώνονται με τις διατάξεις της εκάστοτε χώρας όπου εδρεύουν και δραστηριοποιούνται. Με την πολυετή μας εμπειρία στον κλάδο των ταχυμεταφορών δημιουργήσαμε ένα εναλλακτικό δίκτυο παραδόσεων και παραλαβών με στόχο την παράδοση κάθε αποστολής και την παράλληλη εξάλειψη τυχόν επιστροφών.

1.4.5 ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕΣΑ

Για τη διόκτητα οχήματα που διαθέτει η Εταιρεία είναι 19 μοτοσυκλέτες και 186 αυτοκίνητα τύπου VAN. Επιπλέον χρησιμοποιούνται οχήματα ΔΧ που μεταφέρουν μαζικά τις αποστολές προς και από τα Κέντρα διανομής και τα καταστήματα (στα ανωτέρω οχήματα δεν συμπεριλαμβάνονται τα οχήματα των συνεργατών της – πρακτόρων).

2. ΕΙΔΟΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η Εταιρεία παρέχει Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας, Ταχυδρομικές Υπηρεσίες Υπό Καθεστώς Ειδικής Άδειας και σχετικές Υπηρεσίες.

2.1 ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΆΔΕΙΑΣ

Η Εταιρεία παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφοράς εγγράφων, δεμάτων, αντικειμένων κλπ. εντός και εκτός Ελλάδας.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ

Υπηρεσίες ΕΝΤΟΣ ΠΟΛΗΣ: Η Εταιρεία παρέχει τις υπηρεσίες υπό καθεστώς γενικής άδειας με τα πιο κάτω χαρακτηριστικά εντός πόλεων:

- **ΕΝΤΟΣ ΠΟΛΗΣ (βασική υπηρεσία)** (σε 1 έως 2 εργάσιμες ημέρες):

Αποστολή ταχυδρομικού αντικειμένου εντός της ίδιας πόλης.

- **ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ ΜΕ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ** (εντός της ίδιας ημέρας):

Αποστολή ταχυδρομικού αντικειμένου εντός της ίδιας πόλης την ίδια μέρα με αυτοκίνητο.

- **ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ 051** (εντός 5 ωρών από την παραλαβή):

Αποστολή ταχυδρομικού αντικειμένου εντός της ίδιας πόλης εντός 5 ωρών με χρήση δικύκλου.

- **ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ 031** (εντός 3 ωρών από την παραλαβή):

Αποστολή ταχυδρομικού αντικειμένου εντός της ίδιας πόλης εντός 3 ωρών με χρήση δικύκλου.

- **ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ 021** (εντός 2 ωρών από την παραλαβή):

Αποστολή ταχυδρομικού αντικειμένου εντός 2 ωρών με χρήση δίκυκλου.

- **ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ 011:**

Αποστολή ταχυδρομικού αντικειμένου εντός 60' μόνο κατόπιν προηγούμενης συνεννόησης.

- **ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ ΑΠΟΓΕΥΜΑ:**

Αυθημερόν παραλαβή/ παράδοση μετά τις 17:00.

- **ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ ΣΑΒΒΑΤΟΥ:**

Αυθημερόν παραλαβή/ παράδοση το Σάββατο.

- **ΑΓΟΡΑ:**

Αυτόνομη υπηρεσία για την ικανοποίηση ανάγκης πελάτη για αγορά αντικειμένων με παράδοση στον πελάτη την επόμενη μέρα.

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:

- **ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΩΡΑΣ**

Παράδοση και παραλαβή που λαμβάνει χώρα σε ορισμένο χρονικό διάστημα 1-3 ωρών.

- **ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΕΩΣ ΤΙΣ 10:00.**

- **ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΕΩΣ ΤΙΣ 12:00.**

- **ΑΠΟΓΕΥΜΑ ΜΕΤΑ ΤΙΣ 17:00.**

- **ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟ ΣΑΒΒΑΤΟ.**

- **ΑΡΓΙΑ (κατόπιν συνεννόησης): παραλαβή και παράδοση σε αργία.**

- **E-MAIL & SMS Delivery SERVICES**

Ενημέρωση του πελάτη με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) ή γραπτό μήνυμα (SMS) μετά την ολοκλήρωση της παράδοσης.

- CALL BACK SERVICE

Ενημέρωση του πελάτη με τηλεφωνική κλήση μετά την ολοκλήρωση της παράδοσης.

- ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΛΗ Ή ΕΙΣΠΡΑΞΗ

Η λήψη μετρητών ή πληρωμή με πιστωτική/χρεωστική κάρτα για την αξία του παρεχόμενου αντικειμένου για λογαριασμό του αποστολέα.

- ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ

Επιστροφή του αριθμού πρωτοκόλλου στον αποστολέα.

- ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ

Διεκπεραίωση εργασιών σε δημόσιες υπηρεσίες, Τράπεζες και Οργανισμούς (χωρίς χρέωση αναμονής).

- ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ

Επιστροφή στον αποστολέα των δικαιολογητικών που παραλήφθηκαν.

- ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΟ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Αποστολή αντίγραφου του δελτίου ΣΥΔΕΤΑ μετά την ολοκλήρωση της παράδοσης.

- CLEVER POINT

Παρέχεται η δυνατότητα στον παραλήπτη να επιλέξει αρχικά ή μεταγενέστερα να παραλάβει από κατάστημα ή από σημείο διανομής (PUDO Point).

- ΑΝΑΜΟΝΗ

Όταν απαιτείται αναμονή του οδηγού κατά την παράδοση ή την παραλαβή μετά από αίτημα του αποστολέα ή παραλήπτη.

- **ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΕΣ ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ**

Όταν η παράδοση ή η παραλαβή γίνεται σε διεύθυνση που βρίσκεται εκτός του χάρτη ή απομακρυσμένο από την πόλη.

ΑΠΟ ΠΟΛΗ ΣΕ ΠΟΛΗ (σε 1- 5 εργάσιμες ημέρες)

Η Εταιρεία αναλαμβάνει την αποστολή και παράδοση ταχυδρομικών αντικειμένων σε όλη την επικράτεια της χώρας. Ο χρόνος παράδοσης διαφοροποιείται ανάλογα με το αν η αποστολή αφορά χερσαίο, νησιωτικό ή απομακρυσμένο προορισμό ή σε προορισμό που θεωρείται δυσπρόσιτος.

ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΕΣ ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ

Όταν η παράδοση ή η παραλαβή γίνεται σε διεύθυνση που βρίσκεται εκτός του χάρτη ή σε απομακρυσμένη ή προορισμό που θεωρείται δυσπρόσιτος.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

- **Υπηρεσία Export Express (από 1- 5 εργάσιμες ημέρες):**

Η Εταιρεία αναλαμβάνει την αποστολή και παράδοση ταχυδρομικών αντικειμένων στην Ε.Ε. και σε τρίτες χώρες όπου χρησιμοποιείται το δίκτυο εταιρειών ταχυμεταφορών, οι οποίες συμμορφώνονται με τις διατάξεις της εκάστοτε χώρας όπου εδρεύουν και δραστηριοποιούνται. Ο χρόνος παράδοσης διαφοροποιείται ανάλογα με τη χώρα και τη διεύθυνση παράδοσης.

- **Υπηρεσία Export Economy (από 1- 7 εργάσιμες ημέρες):**

Η Εταιρεία αναλαμβάνει την αποστολή και παράδοση ταχυδρομικών αντικειμένων στην Ε.Ε. και σε τρίτες χώρες όπου χρησιμοποιείται το δίκτυο εταιρειών ταχυμεταφορών, οι οποίες συμμορφώνονται με τις διατάξεις της εκάστοτε χώρας όπου εδρεύουν και δραστηριοποιούνται. Ο χρόνος παράδοσης διαφοροποιείται ανάλογα με τη χώρα και τη διεύθυνση παράδοσης.

- **DIPLOMAT SERVICE**



Εξατομικευμένη λύση για εξαιρετικά επείγουσες μεταφορές ή αποστολές που απαιτούν αυξημένη ασφάλεια ή έχουν άλλες απαιτήσεις.

- **MICRO LOGISTICS**

Η Εταιρεία παρέχει σε εταιρείες ολοκληρωμένες υπηρεσίες μεταφοράς και αποθήκευσης των αποστολών από την αποθήκευση μέχρι και την παράδοσή τους στον τελικό καταναλωτή.

2.2 ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΆΔΕΙΑΣ

Η Εταιρεία παρέχει ταχυδρομικές υπηρεσίες κάθε είδους και συγκεκριμένα η Εταιρεία παρέχει το σύνολο των φάσεων περισυλλογής, διαλογής, μεταφοράς και διανομής: α. Αντικειμένων αλληλογραφίας βάρους μέχρι 2 χιλιόγραμμων, συμπεριλαμβανομένων αντικειμένων διαφημιστικού ταχυδρομείου, β. Εφημερίδων βάρους μέχρι 2 χιλιόγραμμων, γ. Βιβλίων, καταλόγων, περιοδικών βάρους μέχρι 2 χιλιόγραμμων, δ. Δεμάτων βάρους μέχρι 20 χιλιόγραμμων.

10

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ

Η Εταιρεία COURIER CENTER παρέχει τις υπηρεσίες υπό καθεστώς ειδικής άδειας με τα χαρακτηριστικά που αναλύονται κατωτέρω.

Η κάλυψη παράδοσης της Εταιρείας εκτείνεται σε όλη την επικράτεια της χώρας μέσω του δικού της πανελλαδικού δικτύου καταστημάτων. Για το εξωτερικό η υπηρεσία παρέχεται σε συνεργασία με διεθνείς εταιρείες, αναλόγως του προορισμού. Στην υπηρεσία ταχυδρομείου οι χρόνοι παράδοσης είναι ενδεικτικοί. Διαφοροποιούνται ανάλογα με το γεωγραφικό σημείο παραλαβής και σημείου παράδοσης.

Η COURIER CENTER παρέχει Υπηρεσίες ταχυδρομείου εντός Ελλάδας, καθώς και στο εξωτερικό κατόπιν συμφωνίας.

ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ:

- ΕΝΤΟΣ ΠΟΛΗΣ: 2 έως 5 εργάσιμες ημέρες
- ΝΗΣΙΩΤΙΚΟΙ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ: 2 έως 6 εργάσιμες ημέρες
- ΧΕΡΣΑΙΟΙ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ: 2 έως 5 εργάσιμες ημέρες
- ΔΥΣΠΡΟΣΙΤΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ: 2 έως 7 εργάσιμες ημέρες

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ:

Η υπηρεσία αφορά ομαδικές αποστολές Ταχυδρομείου. Αφορά την παράδοση αποστολών στην διεύθυνση παραλήπτη και ο πελάτης ενημερώνεται για την ημερομηνία παραλαβής και παράδοσης των αποστολών του. Ο αποστολέας μπορεί να παρακολουθεί μέσω του Track&Trace διαδικτυακά την ημέρα παράδοσης κάθε αποστολής του.

Όλες οι ομαδικές αποστολές αλληλογραφίας αφορούν αποστολές:

Βάρους μέχρι 2 χιλιόγραμμων, συμπεριλαμβανομένων αντικειμένων διαφημιστικού ταχυδρομείου

Η υπηρεσία αφορά αποστολές εσωτερικού, όχι αποστολές προς Ταχυδρομική Θυρίδα (Τ.Θ.)

11

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

Η υπηρεσία ομαδικών αποστολών εσωτερικού ταχυδρομείου ίδιου Περιεχομένου. Η COURIER CENTER παρέχει την υπηρεσία με παράδοση στην διεύθυνση παραλήπτη κατά την οποία ο αποστολέας έχει την δυνατότητα ενημέρωσης για την ημερομηνία παραλαβής και παράδοσης όλων των αποστολών του.

Η υπηρεσία εσωτερικού Ταχυδρομείου αποτελείται από την παραλαβή των αποστολών, την εναπόθεση τους σε γραμματοκιβώτιο των αποστολών σε όλη την επικράτεια της χώρας στην διεύθυνση που έχει δηλώσει ο αποστολέας και βεβαίως την καταγραφή ημερομηνίας παράδοσης τους.

Η υπηρεσία αφορά όλες τις ομαδικές αποστολές ποσότητας μεγαλύτερης των 5.000 αποστολών εσωτερικού ταχυδρομείου ίδιου περιεχόμενο, όπως περιοδικά, κατάλογοι, διαφημιστικά χωρίς εμπορική αξία.



Οι αποστολές εσωτερικού προς Τ.Θ. δεν εξυπηρετούνται από την ταχυδρομική υπηρεσία εσωτερικού.

Για την υπηρεσία ταχυδρομείου πρέπει οι εταιρείες/αποστολείς να παρέχουν στην COURIER CENTER τις αποστολές ολοκληρωμένες, με κωδικοποίηση σε διαφανές παράθυρο, σε αυτοκόλλητο, ή σε συγκεκριμένο σημείο του φακέλου καθώς επίσης και ταξινομημένες. Επιπλέον η διαβίβαση προς την COURIER CENTER των απαραίτητων πληροφοριών για την διεκπεραίωση των αποστολών εσωτερικού ταχυδρομείου, η εταιρείες/αποστολείς τις παρέχουν μέσω ηλεκτρονικών αρχείων.

Οι χρεώσεις καθώς και πρόσθετα επιμέρους στοιχεία περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογο της ταχυδρομικής υπηρεσίας εσωτερικού.

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Η πρόσθετη υπηρεσία πιστοποιημένης παράδοσης αντικαθιστά την απλή εναπόθεση της αποστολής σε παραλήπτη και γίνεται παράδοση στην διεύθυνση παράδοσης του παραλήπτη με την υπογραφή του.

Σε περίπτωση αποτυχίας κατά παράδοση αφήνεται ειδοποιητήριο στον παραλήπτη, και του δίνεται η δυνατότητα να παραλάβει την αποστολή του εντός 7 ημερών από τον πλησιέστερο σταθμό της COURIER CENTER.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΣΤΟΝ ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ

Η COURIER CENTER παρέχει την Υπηρεσία Πιστοποίησης Παράδοσης, με την επιστροφή στον αποστολέα της ηλεκτρονικής υπογραφής του παραλήπτη.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ



Η COURIER CENTER παρέχει την δυνατότητα ελέγχου της ορθότητας των διευθύνσεων των αποστολών εντός της επικράτειας. Ο έλεγχος γίνεται με σύγχρονα μέσα στα ηλεκτρονικά αρχεία διαβίβασης πληροφοριών παράδοσης των αποστολών.

2.3 ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ

Τα δέματα/αντικείμενα που αποστέλλονται στο εσωτερικό είναι ασφαλισμένα χωρίς περαιτέρω χρέωση μέχρι του ποσού των τετρακοσίων (400) ευρώ. Οι αποστολές εξωτερικού είναι ασφαλισμένες μέχρι του ποσού των 100 δολαρίων ΗΠΑ. Για αξία μεγαλύτερη αυτών και μέχρι του ποσού των 3.000 ευρώ για το εσωτερικό, μπορεί να δηλωθεί μεγαλύτερη αξία και να καταβληθεί ασφάλιστρο ύψους 0,9% επί της ασφαλιζόμενης αξίας, την οποία επιβαρύνεται και καταβάλλει ο αποστολέας.

2.4 ΒΑΡΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ

Οι χρεώσεις για τα προς αποστολή αντικείμενα υπολογίζονται για συνολικό βάρος ανά αποστολή μέχρι 2 κιλά. Για αποστολές άνω των 2 κιλών υπάρχει επιπλέον χρέωση σύμφωνα με όσα ορίζονται στον τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Για αποστολές μεγάλου όγκου ισχύει το ογκομετρικό βάρος (μήκος x πλάτος x ύψος/5000).

13

2.5 ΕΣΠΕΤΑ - ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΡΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ

Η Εταιρεία, σύμφωνα με όσα προβλέπουν οι ισχύουσες διατάξεις νόμων, έχει δημιουργήσει και εφαρμόζει Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού των Ταχυδρομικών Αποστολών (ΕΣΠΕΤΑ) και έχει την τεχνική και λειτουργική υποδομή (hardware – software) για την ηλεκτρονική καταχώρηση, διαχείριση και διακράτηση πληροφοριών, καθώς και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των διαφόρων σημείων του συστήματος και του δικτύου μεταφοράς.

Το σύστημα που εφαρμόζει η Εταιρεία για την παρακολούθηση του προς αποστολή αντικειμένου περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τα ακόλουθα στοιχεία:

1. Αριθμό ή κωδικό ταυτοποίησης του ταχυδρομικού αντικειμένου (συνοδευτικό δελτίο ταχυμεταφοράς- ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ).

2. Ημερομηνία, τόπο, ώρα παραλαβής του ταχυδρομικού αντικειμένου.
3. Στοιχεία άφιξης/ αναχώρησης στο κέντρο διαλογής.
4. Είδος ταχυδρομικού αντικειμένου (έγγραφο/ δέμα).
5. Βάρος ή ογκομετρικό βάρους.
6. Παρεχόμενο προϊόν, σύμφωνα με την επιλεγμένη υπηρεσία.
7. Ημερομηνία, τόπο και ώρα επίδοσης.
8. Ημερομηνία και ώρα αποτυχημένων προσπαθειών επίδοσης.
9. Ιστορικό σε κάθε στάδιο της διαδικασίας- καταγραφή κάθε σταδίου.

Η διαδικασία των αποστολών μέσω της υπηρεσίας ταχυμεταφοράς στην Courier Center ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. παρακολουθείται ηλεκτρονικά από το ΕΣΠΕΤΑ που έχει την ιδιαίτερη ονομασία «FunShip». Το ίδιο το «FunShip», αποτελεί το Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού των Ταχυδρομικών Αποστολών (ΕΣΠΕΤΑ) της υπηρεσίας ταχυμεταφοράς που προβλέπεται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Η παραλαβή, αποστολή, διακίνηση και διανομή των αποστολών αναφέρεται μόνο βάσει του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ) και τα λοιπά απαιτούμενα στοιχεία που είναι διαρκώς διαθέσιμα στο FunShip. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ταχυμεταφοράς, μπορεί να εντοπιστεί το προς μεταφορά αντικείμενο μέσω του ΕΣΠΕΤΑ (ERP FunShip). Εντοπίζεται η τελευταία ηλεκτρονική καταχώρηση που έχει γίνει και σε ποιο στάδιο βρίσκεται η μεταφορά.

2.6 ΧΡΕΩΣΗ

Η Εταιρεία COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. αναρτά ενημερωμένους, πλήρεις τιμοκατάλογους στην Ιστοσελίδα της και διατηρεί το δικαίωμα τροποποίησης των χρεώσεων, ανά υπηρεσία ή συνολικά, αναρτώντας το σχετικό τιμοκατάλογο στην ιστοσελίδα της.

- Τιμοκατάλογος υπηρεσιών υπό καθεστώς γενική άδειας:

https://www.courier.gr/media/pdfs/cc_pricelist_03_2023_v3.pdf

Τιμοκατάλογος υπηρεσιών υπό καθεστώς ειδικής άδειας:

https://www.courier.gr/media/pdfs/cc_pricelist_postal_services_2023_v1.pdf

-

2.7 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ ΞΕΧΩΡΙΣΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ



Σε περιπτώσεις ομαδικών αποστολών ή ειδικής φύσεως πελάτες, η Εταιρεία επιφυλάσσεται να καταρτίζει συμβάσεις με πελάτες τροποποιώντας εγγράφως τη σύμβαση που διέπει τα μέρη, διατηρώντας την ισχύ των ισχυουσών διατάξεων για τα δικαιώματα του καταναλωτή.

2.8 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. έχει υιοθετήσει το σύστημα της 24ης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πελατών της σε μία προσπάθεια να είναι όσο το δυνατόν περισσότερο κοντά στους πελάτες της. Η εν γένει συμπεριφορά των υπαλλήλων είναι πελατοκεντρική με γνώμονα την άμεση ικανοποίηση του αποστολέα και του παραλήπτη και προωθεί το πνεύμα εξυπηρέτησης κάθε συναλλασσόμενου με την Εταιρεία.

Το προσωπικό εξυπηρέτησης αντιμετωπίζει με ευγένεια, ευπρέπεια και σεβασμό, καθώς και αίσθημα ευθύνης τους πελάτες της Εταιρείας, είτε η επικοινωνία είναι τηλεφωνική ή ηλεκτρονική, είτε γίνεται με τη φυσική παρουσία του πελάτη. Οι εργαζόμενοι στην COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένοι σε θέματα απορρήτου της ταχυδρομικής επικοινωνίας και σε ετοιμότητα να διαφυλάσσουν με κάθε ενέργειά τους όλα τα επί μέρους στοιχεία που απαρτίζουν το απόρρητο της ταχυδρομικής επικοινωνίας και της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων. Όλοι οι εργαζόμενοι υπόκεινται σε εκπαίδευση ώστε να παρέχουν τις υπηρεσίες σύμφωνα με τις πιο πάνω αρχές.

Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να εξυπηρετήσει κατά προτεραιότητα άτομα με ειδικές ανάγκες, διευκολύνοντας τόσο την πρόσβαση στα φυσικά καταστήματα όσο και δίνοντας προτεραιότητα στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση και παράδοση αποστολών.

Οι πελάτες μπορούν να απευθύνονται τηλεφωνικά στο τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας 210-7512000 που λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο αλλά και να επικοινωνούν ηλεκτρονικά με την Εταιρεία μέσω της [φόρμας επικοινωνίας](#) που βρίσκεται στην Ιστοσελίδα της. Στην Ιστοσελίδα της Εταιρείας δημοσιεύονται επίσης οι διευθύνσεις και τα τηλέφωνα επικοινωνίας των κατά τόπους καταστημάτων της Courier Center, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

Οι πελάτες μπορούν ακόμα να παρακολουθούν την πορεία των αποστολών τους στην Ιστοσελίδα της Εταιρείας μέσω της υπηρεσίας «[Track & Trace](#)».

2.9 ΤΥΧΗ ΑΠΑΡΑΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να ολοκληρωθεί με ασφάλεια κάθε παράδοση στον προκαθορισμένο και στον ταχύτερο δυνατό χρόνο. Για όλες τις περιπτώσεις παραδόσεων γίνονται δύο ή και περισσότερες απόπειρες παράδοσης. Σε αποστολές που μετά από τις προβλεπόμενες προσπάθειες επίδοσης, δεν έχει καταστεί δυνατό να ολοκληρωθεί η παράδοση, τα προς επίδοση αντικείμενα παραμένουν σε εκκρεμότητα παράδοσης και ο χρόνος παραμονής τους στο κατάστημα δεν ξεπερνά τις 5 εργάσιμες μέρες.

Συγκεκριμένα, εάν δεν ολοκληρωθεί η επίδοση στην 1^η προσπάθεια παράδοσης, ο εκπρόσωπος της Εταιρείας αφήνει ειδοποιητήριο και καλούμε τον παραλήπτη και τον ενημερώνουμε με γραπτό τηλεφωνικό μήνυμα ότι δεν κατέστη δυνατή η επίδοση.

Αν δεν καταστεί εφικτό να ολοκληρωθεί η παράδοση με την 2^η απόπειρα επίδοσης, ενημερώνουμε εκ νέου τον παραλήπτη για τη μη επιτυχημένη επίδοση και ότι το προς παράδοση αντικείμενο-παραμένει στο κατάστημα για 3 ακόμα μέρες, προκειμένου να επικοινωνήσει μαζί μας ο παραλήπτης και να κάνουμε νέα προσπάθεια αποστολής. Αν δε ζητήσει εκ νέου παράδοση ο παραλήπτης, το αντικείμενο επιστρέφεται στον αποστολέα μετά από πέντε (5) εργάσιμες ημέρες παραμονής του στο κατάστημα. Η παραμονή του αντικειμένου στο κατάστημα μπορεί να παραταθεί για δύο (2) ημέρες ακόμη στην περίπτωση που το ζητήσει ο αποστολέας ή ο παραλήπτης.

Οι αποστολές που είναι σε εκκρεμότητα για το ως άνω διάστημα επιστρέφουν στον αποστολέα με την έκδοση ηλεκτρονικού εγγράφου επιστροφής (ΣΥΔΕΤΑ ή άλλο έγγραφο) μέσω του ΕΣΠΕΤΑ που τηρεί η Εταιρεία.

Σε περίπτωση κατά την οποία ο παραλήπτης αρνείται να παραλάβει μια αποστολή, η συγκεκριμένη αποστολή θα επιστρέφεται στον αποστολέα με επιπλέον χρέωση ίση της αξίας της αρχικής αποστολής.

Σε περίπτωση κατά την οποία δεν είναι δυνατόν να επιδοθεί το αντικείμενο στον αποστολέα ή να επιστραφεί στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, το αντικείμενο επιστρέφει στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας όπου παραμένει στις κεντρικές αποθήκες για έξι (6) μήνες με έξοδα του αποστολέα και, στη συνέχεια, αν δεν το έχει αναζητήσει κανείς, θεωρείται οριστικά ανεπίδοτο και καταστρέφεται. Για την καταστροφή συντάσσεται σχετικό πρακτικό. Εξαιρέση σε αυτό αποτελούν αντικείμενα για τα οποία η αξία που έχει δηλωθεί είναι μεγαλύτερη από 100 € ή έχουν νομίμως παρακρατηθεί ή κατασχεθεί τα οποία παραδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ.

3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ‘COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.’

Η λειτουργία της Εταιρείας Courier Center ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. διέπεται από τις αρχές που αποτυπώνονται στις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που ορίζονται από το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015. Η καθημερινή πρακτική μας είναι να υλοποιείται το όραμα και στόχος της Εταιρείας να ικανοποιούνται οι ανάγκες του πελάτη, ο οποίος εξυπηρετείται ή πρόκειται να εξυπηρετηθεί από την Εταιρεία μας, μέσα από την εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

17

Βασικοί στόχοι του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, όπως τους θέτουμε σε εφαρμογή, είναι:

1. Η εκτέλεση του έργου ταχυμεταφορών να γίνεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών.
2. Ο χειρισμός των διακινούμενων παραγγελιών να γίνεται κατά τρόπο, ώστε να διατηρείται η ακεραιότητα αυτών από την εισαγωγή τους στις αποθήκες μας έως την παράδοσή τους.
3. Να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των μερών αναφορικά με την παράδοση, τις συνθήκες, το χρόνο, το είδος, την ποσότητα, την τιμή και την ποιότητα των υπηρεσιών.
4. Να υπάρχει συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και της συνολικής λειτουργίας του Σ.Δ.Π. (Σύστημα διαχείρισης ποιότητας).
5. Να προσφέρουμε στους πελάτες μας προϊόντα και υπηρεσίες ενός σταθερά υψηλού επιπέδου και κατάλληλων για το σκοπό που προορίζονται.
6. Να τηρούνται οι όροι και οι προϋποθέσεις που θέτει τόσο η ισχύουσα νομοθεσία όσο και οι ειδικοί όροι κάθε πελάτη.

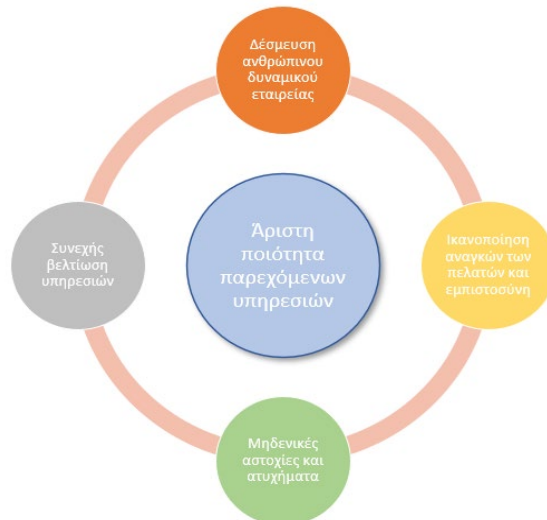
Επιπρόσθετα, η Εταιρεία μεριμνά ώστε να εξασφαλίζονται οι κατάλληλες συνθήκες εργασίας, ο

κατάλληλος εξοπλισμός και το ανθρώπινο δυναμικό που θα εγγυώνται την ομαλή εκτέλεση των εργασιών.

Η επίτευξη των παραπάνω καθορίζεται μέσα από πλαίσιο διαδικασιών του Σ.Δ.Π., οι οποίες καθορίζουν ενέργειες όπως:

- Η συστηματική παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος, μέσα από τις ετήσιες ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση, εσωτερικές επιθεωρήσεις, κλπ.
- Ο σαφής προσδιορισμός των απαιτήσεων του πελάτη.
- Η τεκμηριωμένη και συνεχής παρακολούθηση και μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών.
- Η εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων για την αποτελεσματική λειτουργία του.
- Η τεκμηριωμένη αναζήτηση αιτιών εμφάνισης προβλημάτων και αδυναμιών, ώστε να καθοριστούν και εφαρμοστούν οι απαραίτητες διορθωτικές ή/και προληπτικές ενέργειες, με σκοπό την αποφυγή της επανεμφάνισής τους.

Η συνολική εφαρμογή των αρχών του συστήματος Σ.Δ.Π. εξασφαλίζεται μέσα από τη συνεχή ενημέρωση και επιμόρφωση του προσωπικού σε όλα τα επίπεδα. Η ασφάλεια, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και οι στόχοι της Εταιρείας αντικατοπτρίζονται σχηματικά ως:



4. ΑΤΟΜΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕ ΤΟ ΧΡΗΣΤΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ‘COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.’ - ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ‘COURIER CENTER’

Όροι και Προϋποθέσεις Ανάληψης Μεταφοράς Εγγράφων και Δεμάτων από την «COURIER CENTER»

Ο αποστολέας συμφωνεί με το σύνολο των όρων και προϋποθέσεων που τίθενται στο παρόν για την μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής της «COURIER CENTER» και δηλώνει ότι αναγνωρίζει ότι οι όροι αυτοί δεν είναι δυνατόν να τροποποιηθούν ή να θεωρηθεί ότι τροποποιήθηκαν από κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη.

ΑΡΘΡΟ 1. Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ) δεν αποτελεί φορολογικό έγγραφο, είναι μη διαπραγματεύσιμο και συμπληρώνεται με ευθύνη του αποστολέα από τον ίδιο ή από τον εκπρόσωπο «COURIER CENTER» για λογαριασμό του είτε ηλεκτρονικά, είτε τηλεφωνικά, είτε εγγράφως σε κατάσταση ή στον χώρο όπου έχει κληθεί να παραλάβει την αποστολή. Επίσης, το έντυπο αυτό έχει ισχύ μόνο με την αναγραφή του ονόματος του εκπροσώπου της «COURIER CENTER» στο ΣΥΔΕΤΑ. Η παραλαβή, αποστολή, διακίνηση και διανομή των αποστολών αναφέρεται στο σύστημα εντοπισμού των αποστολών που τηρείται μόνο βάσει του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ) και τα λοιπά απαιτούμενα στοιχεία που αναφέρονται σε αυτό. Κάθε πρόσθετη υπηρεσία ή ειδική συνθήκη που αφορά το προς μεταφορά αντικείμενο πρέπει να αναφέρεται σε αυτό (ΣΥΔΕΤΑ).

ΑΡΘΡΟ 2. Ο Αποστολέας με το παρόν δηλώνει ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους του. Επίσης, δηλώνει ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου του προς μεταφορά αντικειμένου, το οποίο έχει συσκευάσει κατάλληλα προς μεταφορά και δεν εμπίπτει σε κάποια από τις κατηγορίες των απαγορευμένων ειδών που αναφέρονται στο ακόλουθο άρθρο.

ΑΡΘΡΟ 3. Η «COURIER CENTER» δεν παραλαμβάνει για διεκπεραίωση ταχυδρομικά αντικείμενα των οποίων η μεταφορά αντίκειται στους εκάστοτε ισχύοντες νόμους και διατάξεις. Ειδικότερα, δεν αναλαμβάνει για μεταφορά τα ακόλουθα: χρήματα & χρεόγραφα- επικίνδυνα & εκρηκτικά υλικά- ζώα- τρόφιμα- αντίκες (εύθραυστα αντικείμενα) & ράβδους χρυσού- πυροβόλα όπλα και

τμήματά τους- πυρομαχικά- νεκρούς – τέφρα- κοσμήματα, πολύτιμους λίθους & μέταλλα- ναρκωτικά- κάθε παράνομη ιδιοκτησία απαγορευμένη από διάταξη νόμου. Επίσης, διατηρεί τη δυνατότητα να αρνηθεί να μεταφέρει αντικείμενα τα οποία χαρακτηρίζονται επικίνδυνα, όπως: εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα- ενεργοποιημένες τραπεζικές κάρτες- κάρτες χρόνου σταθερής και κινητής τηλεφωνίας- αρχαιότητες- έργα τέχνης- μη αναπαραγώγιμα έγγραφα ή αντικείμενα (π.χ. αλληλογραφία/φίλμ/βίντεο προσωπικής αξίας, γραμματόσημα, λαχεία, αντίκες)- φυτά- εύφλεκτα και ραδιενεργά υλικά- βιολογικό υλικό- μολυσματικές, διαβρωτικές και δηλητηριώδεις ουσίες- ζώα- πορνογραφικό υλικό και γενικά είδη των οποίων η μεταφορά απαγορεύεται από διεθνείς συμβάσεις ή Οργανισμούς (IATA, ICAO) ή/και από διατάξεις της Κοινοτικής ή/και Εθνικής νομοθεσίας. Ο αποστολέας φέρει την ευθύνη του περιεχομένου σε περίπτωση που είναι απαγορευμένο ή επικίνδυνο για μεταφορά ή εύθραυστο ή ευπαθές. Εάν δεν δηλώσει εγγράφως και δεν καταγραφεί στο ΣΥΔΕΤΑ κάτι διαφορετικό, ο αποστολέας με την παράδοση του αντικειμένου θεωρείται ότι δηλώνει ότι η αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη.

ΑΡΘΡΟ 3. Ο αποστολέας εγγυάται ότι: α) Κάθε είδος που αναγράφεται στη μπροστινή σελίδα περιγράφεται σωστά και σύμφωνα με το νόμο, β) Στο υπό διακίνηση αντικείμενο έχουν αναγραφεί σωστά τα στοιχεία και η διεύθυνση του παραλήπτη, γ) Το υπό διακίνηση αντικείμενο έχει συσκευαστεί έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διεκπεραίωσή του.

ΑΡΘΡΟ 4. Οι εκπρόσωποί μας έχουν το δικαίωμα να ελέγξουν το προς παραλαβή αντικείμενο και να αρνηθούν τη διεκπεραίωση της αποστολής εφόσον ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρησή του ή το κρίνουν απαραίτητο, διότι αντιβαίνει σε κάποιον από τους όρους του παρόντος. Επίσης, η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει την μεταφορά αν διαπιστωθεί σε οποιοδήποτε στάδιο ότι αντιβαίνει σε κάποιον από τους όρους του παρόντος.

ΑΡΘΡΟ 5. Οι χρεώσεις για τα προς αποστολή αντικείμενα υπολογίζονται για συνολικό βάρος ανά αποστολή μέχρι 2 κιλά. Για αποστολές άνω των 2 κιλών υπάρχει επιπλέον χρέωση σύμφωνα με όσα ορίζονται στον τιμοκατάλογο της Εταιρείας. Για αποστολές μεγάλου όγκου ισχύει το ογκομετρικό βάρος (μήκος x πλάτος x ύψος/5000).

ΑΡΘΡΟ 6. Η «COURIER CENTER» δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής ή παράδοσης ή μεταφοράς αντικειμένων, απώλεια ή ζημιά αν αυτά έχουν προκύψει από γεγονότα που είναι υπεράνω των ανθρωπίνων δυνατοτήτων (ατύχημα – δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων. κλπ.) ή λόγω λανθασμένων ομαδικών πράξεων από αποστολέα, τον παραλήπτη, οποιονδήποτε εκπρόσωπο τελωνειακών ή άλλων δημοσίων αρχών ή ταχυδρομικής υπηρεσίας, μεταφορικής εταιρείας ή άλλου νομικού ή φυσικού προσώπου στο οποίο ανατίθεται η διεκπεραίωση της αποστολής από την «COURIER CENTER».

ΑΡΘΡΟ 7. Κάθε απαίτηση κατά της εταιρείας πρέπει να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της «COURIER CENTER». Η εταιρεία μετά το έγγραφο αίτημα σας, απαντάει εντός 20 ημερών. Σε διάστημα εντός 6 μηνών από την ημερομηνία αποστολής του αντικειμένου μπορείτε να ασκήσετε τα δικαιώματά σας. Καμία αξίωση αποζημίωσης δεν μπορεί να λάβει χώρα μετά την παρέλευση έξι (6) μηνών από την κατάθεση του ταχυδρομικού αντικειμένου.

ΑΡΘΡΟ 8. Η «COURIER CENTER» δικαιούται να αρνηθεί την παράδοση ή/και να διατηρήσει σε παρακαταθήκη το μεταφερόμενο αντικείμενο εάν δεν έχουν εξοφληθεί τα έξοδα μεταφοράς, τυχόν προκαταβολή χρέωσης, αντικαταβολή ή άλλα έξοδα οποιασδήποτε φύσεως που σχετίζονται με τη μεταφορά ή την παράδοση του αντικειμένου και να διατηρήσει το αντικείμενο στην κατοχή της ή/και να αρνηθεί την παράδοση μέχρι την αποπληρωμή των σχετικών συνολικών αξιών/εξόδων.

ΑΡΘΡΟ 9. Τα ταχυδρομικά αντικείμενα που αποστέλλονται στο εσωτερικό είναι ασφαλισμένα χωρίς περαιτέρω χρέωση μέχρι του ποσού των τετρακοσίων (400) ευρώ για τα δέματα/αντικείμενα. Οι αποστολές εξωτερικού είναι ασφαλισμένες μέχρι του ποσού των 100 Ευρώ/δολαρίων ΗΠΑ. Για αξία μεγαλύτερη αυτών και μέχρι του ποσού των 3.000 ευρώ για το εσωτερικό, μπορεί να δηλωθεί μεγαλύτερη αξία και να καταβληθεί ασφάλιστρο ύψους 0,9% επί της ασφαλιζόμενης αξίας, την οποία επιβαρύνεται και καταβάλλει ο αποστολέας.

ΑΡΘΡΟ 10. Σε περίπτωση απώλειας ή ζημίας του αποστελλόμενου αντικειμένου, εγγράφου ή δέματος, η ευθύνη της «COURIER CENTER» περιορίζεται στα πιο κάτω:

α) Ολική Απώλεια νοείται η αδυναμία εντοπισμού του αντικειμένου μετά την παρέλευση 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.

β) Μερική Απώλεια νοείται η απώλεια μέρους της αρχικής αποστολής είτε λόγω ζημίας της εξωτερικής συσκευασίας που αιτιολογεί την μερική απώλεια περιεχομένου είτε λόγω μη παράδοσης ενός ή και περισσότερων φακέλων/δεμάτων από το σύνολο των φακέλων/δεμάτων που αποτελούσαν την αρχική αποστολή πριν ή έως και κατά την ώρα της παράδοσης.

γ) Ολική Καταστροφή νοείται η ολοσχερής καταστροφή αντικειμένου λόγω πλημμελούς μεταφοράς του.

δ) Μερική Καταστροφή νοείται η καταστροφή μέρους της αποστολής λόγω πλημμελούς μεταφοράς. ε) Ανωτέρα Βία: Απρόοπτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατυχήματα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα, κλπ.).

Ως πραγματική αξία νοείται : • για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών • για τα αντικείμενα το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή), λαμβανομένης της κάθε φορά μικρότερης αξίας που αναφέρεται στην παράγραφο. πιο κάτω, η οποία σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη των ορίων ποσών που ορίζονται στην Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013) για τις περιπτώσεις αποδεδειγμένης κλοπής, ολικής απώλειας ή ολικής καταστροφής.

Οι περιπτώσεις που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από την COURIER CENTER προς τον πελάτη για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών (ή αντιστοίχως για τις υπηρεσίες ταχυδρομείου) καθορίζονται από την Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013).

Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, με ευθύνη της courier center οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 50€ και μέγιστη αποζημίωση 70€ και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή. ii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος με ευθύνη της courier center καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100€ και μέγιστη αποζημίωση 400€ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.



Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος με ευθύνη της courier center 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 και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου με ευθύνη της courier center, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, και έως του ποσού ασφαλισμένης αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη με ευθύνη της COURIER CENTER, ή δεν παραδοθεί με ευθύνη της COURIER CENTER και επιστραφεί ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

ΑΡΘΡΟ 11: Α. Σε περίπτωση κατά την οποία ο παραλήπτης αρνείται να παραλάβει μια αποστολή, η συγκεκριμένη αποστολή θα επιστρέφεται στον αποστολέα με επιπλέον χρέωση ίση της αξίας της αρχικής αποστολής. Β. Σε περίπτωση κατά την οποία δεν είναι δυνατόν να επιδοθεί το αντικείμενο στον αποστολέα ή να επιστραφεί στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, το αντικείμενο επιστρέφει στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας όπου παραμένει στις κεντρικές αποθήκες για έξι (6) μήνες με έξοδα του αποστολέα και, στη συνέχεια, αν δεν το έχει αναζητήσει κανείς, θεωρείται οριστικά ανεπίδοτο και καταστρέφεται. Για την καταστροφή συντάσσεται σχετικό πρακτικό. Εξαίρεση σε αυτό αποτελούν αντικείμενα για τα οποία η αξία που έχει δηλωθεί είναι μεγαλύτερη από 100€ ή έχουν νομίμως παρακρατηθεί ή κατασχεθεί τα οποία παραδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ.

ΑΡΘΡΟ 12: Η Εταιρεία δε φέρει ευθύνη για τις πιο κάτω περιπτώσεις:

Α. Ανωτέρας βίας, όπως αυτή ορίζεται από τις ισχύουσες διατάξεις.

Β. Εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις, στα μεταφορικά μέσα ή σε άλλα μέσα που χρησιμοποιεί η επιχείρηση που συνεπάγονται βλάβη, απώλεια ή τυχόν καταστροφή των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Γ. Υπαιτιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου που συνδέεται με αυτούς.

Δ. Πράξεις ή ενέργειες που είναι αντίθετες με τις ισχύουσες διατάξεις.

Ε. Μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων του αποστολέα/παραλήπτη.

ΣΤ. Αιτήματος που δεν βασίζεται στην ατομική σύμβαση ή τις ισχύουσες διατάξεις.

ΑΡΘΡΟ 13 Η Εταιρεία έχει εκπονήσει και εφαρμόζει διαδικασία επίλυσης διαφορών σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις. Η διαδικασία αυτή αποτελεί φιλικό διακανονισμό και έχει το χαρακτήρα έγγραφης επικοινωνίας του χρήστη με την Εταιρεία με σκοπό να επιλυθεί η διαφορά μεταξύ των δύο μερών σύμφωνα με όσα ορίζονται στον χάρτη υποχρεώσεων καταναλωτή ή/ και τη σύμφωνη γνώμη των μερών που θα επιτευχθεί. Στην περίπτωση που τυχόν δε βρεθεί συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς κατά τη διαδικασία του φιλικού διακανονισμού ή στην περίπτωση που υποβάλει σχετικό αίτημα ο χρήστης, συστήνεται και συνεδριάζει η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Η Επιτροπή αποτελείται από εκπρόσωπο των καταναλωτών και μέλη της επιχείρησης και στη συνεδρίασή της ο χρήστης μπορεί να παρασταθεί αυτοπροσώπως ή να εκπροσωπηθεί από ειδικά εξουσιοδοτημένο πρόσωπο. Η Εταιρεία αποστέλλει ενημέρωση εγγράφως για τον τόπο και το χρόνο της συνεδρίασης της επιτροπής και το δικαίωμα του χρήστη να υποβάλλει εγγράφως υπόμνημα αν δεν επιθυμεί ή δεν δύναται να παραστεί κατά τη συνεδρίαση.

ΑΡΘΡΟ 14 Ο εντολέας/αποστολέας έχει το δικαίωμα να ασκήσει κάθε δικαίωμα που έχει από τις ισχύουσες διατάξεις και το παρόν εντός έξι (6) μηνών από την κατάθεση του ταχυδρομικού αντικειμένου προς αποστολή μετά το πέρας του οποίου ουδένα δικαίωμα αποζημίωσης αναγνωρίζεται.

ΑΡΘΡΟ 15 Για οποιαδήποτε διαφορά πέραν του φιλικού διακανονισμού μεταξύ της COURIER CENTER και του αποστολέα ή του παραλήπτη αποκλειστικά αρμόδια είναι τα δικαστήρια των Αθηνών.

5. ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ - ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Η COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. δε παραλαμβάνει για διεκπεραίωση ταχυδρομικά αντικείμενα των οποίων η μεταφορά αντίκειται στους εκάστοτε ισχύοντες νόμους και διατάξεις. Ειδικότερα, δεν αναλαμβάνει για μεταφορά τα ακόλουθα:

- Χρήματα & Χρεόγραφα
- Επικίνδυνα & Εκρηκτικά Υλικά
- Ζώα
- Τρόφιμα
- Αντίκες (Εύθραυστα Αντικείμενα) & Ράβδους Χρυσού
- Πυροβόλα όπλα και Τμήματά τους
- Πυρομαχικά
- Νεκροί – Τέφρα
- Κοσμήματα, Πολύτιμοι Λίθοι & Μέταλλα
- Ναρκωτικά
- Κάθε Παράνομη Ιδιοκτησία Απαγορευμένη από Νόμο / Διάταξη
- Επίσης διατηρεί τη δυνατότητα να αρνηθεί να μεταφέρει αντικείμενα τα οποία χαρακτηρίζονται επικίνδυνα, όπως:
 - Χρήματα
 - Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα
 - Ενεργοποιημένες τραπεζικές κάρτες
 - Κάρτες Χρόνου Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας
 - Χρυσό σε οποιαδήποτε μορφή
 - Ωρολόγια Χρυσά
 - Κοσμήματα
 - Πολύτιμοι Λίθοι & Μέταλλα
 - Αρχαιότητες
 - Έργα Τέχνης
 - Μη Αναπαραγώγιμα Έγγραφα ή Αντικείμενα (πχ Αλληλογραφία/Φιλμ/Βίντεο Προσωπικής Αξίας, Γραμματόσημα, Λαχεία, Αντίκες)

- Αλλοιώσιμα Τρόφιμα
- Φυτά
- Ναρκωτικά
- Εύφλεκτα, Εκρηκτικά & Ραδιενεργά Υλικά
- Βιολογικό Υλικό
- Μολυσματικές, Διαβρωτικές & Δηλητηριώδεις Ουσίες
- Είδη ή μέρη Οπλισμού
- Ζώα
- Πορνογραφικό Υλικό και
- γενικά είδη των οποίων η μεταφορά απαγορεύεται από διεθνείς συμβάσεις ή Οργανισμούς (IATA, ICAO) ή/και από διατάξεις της Κοινοτικής ή/και Εθνικής νομοθεσίας.

Ειδικά για την υπηρεσία Αντικαταβολής ή Αγοράς, η Εταιρεία μας μπορεί να μεταφέρει χρήματα ή αξιόγραφα.

Οι εκπρόσωποί μας έχουν το δικαίωμα αλλά όχι την υποχρέωση να ελέγξουν το προς παραλαβή αντικείμενο και να αρνηθούν τη διεκπεραίωση της αποστολής εφόσον το κρίνουν απαραίτητο για τους λόγους που περιέχονται στον παρόντα Χ.Υ.Κ..

26

Ο αποστολέας φέρει την ευθύνη του περιεχομένου σε περίπτωση που είναι απαγορευμένο ή επικίνδυνο για μεταφορά ή εύθραυστο ή ευπαθές. Εάν δεν δηλώσει εγγράφως και δεν καταγραφεί στο ΣΥΔΕΤΑ κάτι διαφορετικό, ο αποστολέας με την παράδοση του αντικειμένου θεωρείται ότι δηλώνει ότι η αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη.

Εάν η Εταιρεία κληθεί να διενεργήσει αποστολή όπου περιέχεται κάτι από τα παραπάνω - χωρίς να της καταστεί γνωστό -, δύναται να αξιώσει την καταβολή αποζημίωσης από τον αποστολέα σε περίπτωση που τυχόν προκληθεί ζημία ή βλάβη των εγκαταστάσεων ή του προσωπικού της Εταιρείας ή τρίτων.

6. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ 'COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.' - ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

6.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ 'COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.'

α. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου προς αποστολή στο εσωτερικό, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 50€ και μέγιστη αποζημίωση 70€ για φάκελο ή έγγραφο και 400 € ευρώ για δέμα και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή. Για αποστολές στο εξωτερικό μέγιστη αποζημίωση είναι το αντίστοιχο των 100 Δολαρίων ΗΠΑ.

β. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος προς αποστολή στο εσωτερικό καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100€ και μέγιστη αποζημίωση 400€ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή. Για αποστολές στο εξωτερικό μέγιστη αποζημίωση είναι το αντίστοιχο των 100 Δολαρίων ΗΠΑ.

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

δ. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και 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.

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

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

ζ. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν του συμφωνημένου χρονικού διαστήματος, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε μέρα 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 τα 100€.

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

θ. Καμία αξίωση αποζημίωσης δεν υπάρχει μετά την παρέλευση έξι (6) μηνών από την κατάθεση του ταχυδρομικού αντικειμένου.

στ. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται στην περίπτωση που η απώλεια, βλάβη ή καθυστέρηση επίδοσης του αντικειμένου οφείλεται σε περιστατικά που δεν μπορούσε να προβλέψει ούτε να αποφύγει ή στην υπαιτιότητα του αποστολέα ή στην ιδιαίτερη φύση του ταχυδρομικού αντικειμένου.

ζ. Η ανωτέρω αποζημίωση αφορά μόνο στο πραγματικό κόστος των εγγράφων ή/και αντικειμένων κατά το χρόνο μεταφοράς, όπως αποδεικνύεται από τα σχετικά παραστατικά έγγραφα και δεν περιλαμβάνει το κόστος κτήσης τους, τη συναισθηματική ή άλλη αξία, την εμπορική ή άλλη αξία τους.

6.2. Επιπλέον, ορίζονται τα εξής:

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

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

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

δ. Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων δεν γεννά δικαίωμα αποζημίωσης.

Όλες οι αποστολές δεμάτων στο εσωτερικό είναι ασφαλισμένες για αξία έως 400€ και οι πελάτες μας είναι ενημερωμένοι προφορικά από τους πωλητές και γραπτώς από τη σύμβαση.

Όταν πελάτης στείλει στο εσωτερικό δέμα αξίας πέραν των 400€ και μας ενημερώσει για αυτό, τότε η χρέωση για την ειδική υπηρεσία ασφάλισης προστίθεται στη χρέωση αποστολής.

6.3 ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΠΩΛΕΙΑΣ / ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗΣ

Προκειμένου να λάβει αποζημίωση ο χρήστης θα πρέπει να έχει συμβεί μία από τις πιο κάτω περιπτώσεις:

1. Να έχει απωλεσθεί ή καταστραφεί το αντικείμενο το περιεχόμενο της αποστολής και αυτό να αποδεικνύεται από την Εταιρεία.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις αποστέλλεται ηλεκτρονικά στον πελάτη το αρχείο ΑΙΤΗΣΗ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.. Επίσης ο πελάτης θα πρέπει να προσκομίσει μαζί με την αίτηση το συνοδευτικό παραστατικό της αποστολής και το τιμολόγιο αγοράς του αντικειμένου, από το οποίο να προκύπτει η αξία κτίσης.

Τα παραπάνω μαζί με τις τυχόν υπάρχουσες φωτογραφίες της κατεστραμμένης αποστολής στέλνονται σε ηλεκτρονική μορφή στην ασφαλιστική Εταιρεία.

Εφόσον εγκριθεί η αποζημίωση από την ασφαλιστική Εταιρεία τα χρήματα πιστώνονται στην τράπεζα της Εταιρείας και ζητάμε από τον πελάτη να μας αποστείλει τιμολόγιο αποζημίωσης (χωρίς ΦΠΑ με χαρτόσημο 3,6%). Στη συνέχεια, πιστώνεται στο λογαριασμό του πελάτη το ποσό που αντιστοιχεί στην αποζημίωση.

7. ΜΗ ΕΥΘΥΝΗ 'COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.'

Η Εταιρεία δε φέρει ευθύνη για τις πιο κάτω περιπτώσεις:

Α. Ανωτέρας βίας, όπως αυτή ορίζεται από τις ισχύουσες διατάξεις, και κυρίως αν οφείλεται σε έκτακτα γεγονότα τα οποία δεν οφείλονται σε πράξεις ή παραλείψεις της επιχείρησης ή των

προσθηθέντων αυτής ή των συνεργατών της και η συνέπεια των οποίων έχει άμεση επίδραση στη λειτουργία της επιχείρησης.

Β. Εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις, στα μεταφορικά μέσα ή σε άλλα μέσα που χρησιμοποιεί η επιχείρηση που συνεπάγονται βλάβη, απώλεια ή τυχόν καταστροφή των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Γ. Υπαιτιότητα του χρήστη ή τρίτου που συνδέεται με το χρήστη - π.χ. εσφαλμένες οδηγίες ή πληροφορίες από τον παραλήπτη ή τον αποστολέα, ακατάλληλη συσκευασία.

Δ. Πράξεις ή ενέργειες που είναι αντίθετες με τις ισχύουσες διατάξεις.

Ε. Μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων των χρηστών.

ΣΤ. Αιτήματος που δεν βασίζεται στην ατομική σύμβαση ή τις ισχύουσες διατάξεις.

Σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, η Εταιρεία δεν ευθύνεται για ολική ή μερική καταστροφή στις εξής περιπτώσεις:

1. Εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες η Εταιρεία δεν μπορούσε να προβλέψει ούτε να αποφύγει. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.
2. Αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.
3. Λόγω της ιδιαίτερα ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου ή δέματος, όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα,
4. Αποδεδειγμένης αμέλειας του αποστολέα, όπως ιδίως ακατάλληλη συσκευασία, λανθασμένη περιγραφή του αντικειμένου και ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία του παραλήπτη.
5. Αποστολών των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα ή/και τον παραλήπτη.
6. Αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές.
7. Ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των έξι (6) μηνών.
8. Ο παραλήπτης παραλαμβάνει το αντικείμενο και εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.

Ο κατά τα ανωτέρω περιορισμός της αποζημίωσης με τη χορήγηση κατ' αποκοπήν αποζημίωσης καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία, και δεν ισχύει, εάν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικοπραξία ανάγεται σε δόλο της Εταιρείας ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του. Η Εταιρεία απαλλάσσεται σε κάθε περίπτωση από οποιαδήποτε ευθύνη εξ' οιασδήποτε αιτίας 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.

8. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ- ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Ο χρήστης ταχυδρομικής υπηρεσίας έχει το δικαίωμα να ασκήσει κάθε δικαίωμα που έχει από τις ισχύουσες διατάξεις και το χάρτη δικαιωμάτων και υποχρεώσεων καταναλωτή εντός έξι (6) μηνών από την κατάθεση του ταχυδρομικού αντικειμένου προς αποστολή.

Η Εταιρεία έχει εκπονήσει και εφαρμόζει διαδικασία εξέτασης παραπόνων και διαδικασία επίλυσης διαφορών σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις. Η διαδικασία αυτή αποτελεί φιλικό διακανονισμό και έχει το χαρακτήρα έγγραφης επικοινωνίας του χρήστη με την Εταιρεία με σκοπό να εξεταστούν τα παράπονα και να επιλυθεί η διαφορά μεταξύ των δύο μερών σύμφωνα με όσα ορίζονται στον παρόντα χάρτη υποχρεώσεων καταναλωτή ή/ και τη σύμφωνη γνώμη των μερών που θα επιτευχθεί.

Στην περίπτωση που τυχόν δε βρεθεί συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς κατά τη διαδικασία του φιλικού διακανονισμού ή στην περίπτωση που υποβάλει σχετικό αίτημα ο χρήστης, συστήνεται και συνεδριάζει η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Η Επιτροπή αποτελείται από εκπρόσωπο των καταναλωτών και μέλη της επιχείρησης και στη συνεδρίασή της μπορεί να εκπροσωπείται από ειδικά εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ο χρήστης ή να παρίσταται αυτοπροσώπως. Η Εταιρεία αποστέλλει ενημέρωση εγγράφως για το τόπο και το χρόνο της συνεδρίασης της επιτροπής και το δικαίωμα του χρήστη να υποβάλλει εγγράφως υπόμνημα αν δεν επιθυμεί ή δεν δύναται να παραστεί κατά τη συνεδρίαση.

9. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η Εταιρεία λαμβάνει κατάλληλα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, καθώς και τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των διαβιβαζόμενων ή αποθηκευμένων πληροφοριών, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 (εφεξής «ΓΚΠΔ»), του νόμου 4624/2019 και την εφαρμοστέα εθνική νομοθεσία όπως αυτή ισχύει. Τέτοια μέτρα περιλαμβάνουν, ενδεικτικά: Διαδικασία ελέγχου πρόσβασης: Διαβαθμισμένα δικαιώματα πρόσβασης σε cloud files storage, Χρήση ισχυρών Κωδικών πρόσβασης, Μέτρα ασφάλειας των ηλεκτρονικών δεδομένων: Κρυπτογράφηση, Back up (εκτός κτιρίου, έλεγχος τήρησης), χρήση Firewall, λογισμικού προστασίας από ιούς (Antivirus), κωδικοί ασφάλειας, Περιορισμό πρόσβασης σε site αυξημένης επικινδυνότητας, Περιορισμό χρήσης ηλεκτρονικών φορητών μέσων αποθήκευσης – προστασία/κλείσιμο θυρών USB, Κεντρική διαχείριση των χρηστών και των φακέλων του τοπικού δικτύου δεδομένων υπολογιστών που υποστηρίζει την κεντρική επόπτευση κινήσεων, λογαριασμών, συνδέσεων που εφαρμόζουν οι χρήστες, Έλεγχο ασφάλειας συνδεσιμότητας και δικαιώματα χρήσης (πολιτική κλειδώματος των Η/Υ εντός χρονικού διαστήματος 20', screen saver με κωδικό, computer user με κωδικό ασφαλείας), Διαχωρισμός δικτύου internet (γραφείου vs wifi επισκεπτών/συνεργατών), Διεξαγωγή penetration test σε τακτά χρονικά διαστήματα, Μέτρα περιβαλλοντικής ασφάλειας όπως χρήση συστήματος συναγερμού, συστήματος καμερών (CCTV), εφαρμογή μέτρων περιορισμού πρόσβασης με βάση διαβαθμισμένα δικαιώματα, χρήση κλειδαριών ασφαλείας, Εφαρμογή συστήματος ασφαλούς καταστροφής αρχείων.

Όλοι οι εργαζόμενοι δεσμεύονται από ρήτρες τήρησης εχεμύθειας και απορρήτου και τα Προσωπικά Δεδομένα υφίστανται επεξεργασία μόνο από ειδικά εξουσιοδοτημένο προσωπικό της Εταιρείας.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διασφάλιση του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών από την COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε., τα φυσικά πρόσωπα μπορούν να ανατρέχουν στην Πολιτική Διασφάλισης Απορρήτου Των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στο : <https://www.courier.gr/privacy-policy/>

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από την COURIER CENTER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. ή την άσκηση των δικαιωμάτων τους τα φυσικά πρόσωπα

Λ.Κηφισού 46, 12241 Αιγάλεω, Τηλ.: 210 7512000, [http:// www.courier.gr](http://www.courier.gr)



COURIER
CENTER
we Deliver

μπορούν να ανατρέχουν στην Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων στο
<https://www.courier.gr/privacy-policy-cookies/>