

01 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2021



ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

TACHYDEMA AE

Περιεχόμενα

1. Χαρακτηριστικά της ΤΑΧΥΔΕΜΑ	Σελ.2
2. Παρεχόμενες Υπηρεσίες και Ποιότητα Υπηρεσιών	Σελ.5
3. Γενικοί όροι ανάληψης μεταφοράς της ΤΑΧΥΔΕΜΑ	Σελ. 9
4. Ευθύνη της Εταιρείας – Αποζημιώσεις	Σελ.13
5. Εξυπηρέτηση Πελατών	Σελ. 15
6. Επίλυση Διαφορών	Σελ. 16

«Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή»



1. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΤΑΧΥΔΕΜΑ

Η εταιρεία με την επωνυμία «ΤΒ ΤΑΧΥΔΕΜΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ», και με το διακριτικό τίτλο «ΤΒ ΤΑΧΥΔΕΜΑ Α.Ε.» παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφορών φακέλων και δεμάτων, καθώς και πρόσθετες λοιπές υπηρεσίες εντός Ελλάδος και στο Εξωτερικό.

Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) με Αριθμό Μητρώου: 21-191 για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς ΓΕΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ, σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΦΕΚ 1700/Β/10-07-2013).

ΕΠΩΝΥΜΙΑ:	ΤΒ ΤΑΧΥΔΕΜΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
ΔΟΥ:	ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ
ΑΦΜ:	801658227
ΕΔΡΑ:	ΞΕΝΟΔΟΧΟΪΠΑΛΛΗΛΩΝ 81, 13677, ΑΧΑΡΝΕΣ
ΤΗΛΕΦΩΝΟ:	210 2560000
SITE:	www.taxydema.gr
E-MAIL:	info@taxydema.gr

ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΤΑΧΥΔΕΜΑ

Σύμφωνα με το καταστατικό της εταιρείας σκοπός της ΤΑΧΥΔΕΜΑ είναι:

1. Η διεξαγωγή επιχειρήσεως courier (ταχυμεταφορές) και ειδικότερα, αλλά όχι περιοριστικά, την παραλαβή, συγκέντρωση, ταξινόμηση και αποστολή στο εσωτερικό ή το εξωτερικό με κάθε μέσο και αντίστροφα, την παραλαβή.
2. Η διακίνηση κάθε προϊόντος ή είδους, είτε για δικό της λογαριασμό είτε για λογαριασμό τρίτων, που περιλαμβάνει φορτώσεις, μεταφορτώσεις, εκφορτώσεις, μεταφορές και

πρακτόρευση μεταφορών διά ξηράς, θάλασσας ή αέρα με δικά της μέσα 2 ή με μέσα τρίτων, που θα τα μισθώνει, ή όχι.

3. Η εκτέλεση οδικών εμπορευματικών μεταφορών κάθε είδους προϊόντων, εμπορευμάτων και υλικών για λογαριασμό της ή για λογαριασμό τρίτων, φυσικών ή νομικών προσώπων στην Ελλάδα ή στην αλλοδαπή, με ιδιόκτητα, μισθωμένα ή συνεργαζόμενα φορτηγά αυτοκίνητα, εφοδιασμένα με Άδεια κυκλοφορίας Δημοσίας Χρήσεως ή με Άδεια Οδικών Μεταφορών, κατά τα οριζόμενα στο Νόμο 3887/2010.
4. Η επεξεργασία, συσκευασία ή ανασυσκευασία πάσης φύσεως εμπορευμάτων τρίτων.
5. την παροχή υπηρεσιών οδικής μεταφοράς εμπορευμάτων δια φορτηγών αυτοκινήτων κοινού φόρτου, γερανοφόρων, ψυγείων, μεταφοράς χύδην προϊόντων, ειδικών μεταφορών και μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων (container).
6. Η μίσθωση Δημοσίας Χρήσεως Φορτηγών Αυτοκινήτων,
7. Η ίδρυση και εκμετάλλευση σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία φορολογικής και τελωνειακής αποθήκης και το διορισμό της ως φορολογικής αντιπροσώπου - εκπροσώπου τρίτων.
8. Η μεταφορά, διακίνηση και διανομή φαρμάκων.
9. Η αγορά ή ενοικίαση πλοίων οποιουδήποτε, ή εκμετάλλευση τέτοιων πλοίων όπως και η πρακτόρευση πλοίων εν γένει και υπόλοιπων μεταφορικών μέσων πλην αεροσκαφών.
10. Η εν γένει αντιπροσώπευση εμπορικών και βιομηχανικών οίκων του εξωτερικού και εσωτερικού.

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Κεντρικά Γραφεία – Κέντρο Διαλογής

Ξενοδοχοϋπαλλήλων 81, Αχαρνές, 136 77 Αχαρνές.

Διαθέτουμε περισσότερα από 5.500 τμ στεγασμένου αποθηκευτικού χώρου στην Αττική και πάνω από 2.500 τμ στη Θεσσαλονίκη, καθώς 700 τμ γραφείων.

Κάθε χώρος είναι εξοπλισμένος με τον απαραίτητο μηχανολογικό εξοπλισμό και τα συστήματα ασφαλείας εγκαταστάσεων και προσωπικού, για την καθημερινή διαλογή των αποστολών, το διαχωρισμό τους και την προώθησή τους στα σημεία εξυπηρέτησης της ΤΑΧΥΔΕΜΑ.

ΔΙΑΜΕΤΑΚΟΜΙΣΤΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ

Διαθέτουμε 7 ακόμα σταθμούς μεταφόρτωσης στην υπόλοιπη Ελλάδα. Συγκεκριμένα:

1. Λάρισα
2. Κόρινθο
3. Πάτρα
4. Σκύδρα
5. Κοζάνη
6. Σέρρες
7. Αλεξανδρούπολη

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ

Διαθέτουμε περισσότερα από 30 αποκλειστικά καταστήματα εξυπηρέτησης και πάνω από 150 σημεία εξυπηρέτησης σε όλη την Ελλάδα μέσα από συνεργαζόμενο δίκτυο.

ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕΣΑ

Πραγματοποιούμε καθημερινά πάνω από 100 δρομολόγια τελικής διανομής, με σύγχρονα οχήματα, τα οποία ελέγχονται σε πραγματικό χρόνο για την τήρηση του δρομολογίου και ένα μεγάλο δίκτυο συνεργατών Line Haul σε όλη την Ελλάδα.

2. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

✚ ΒΑΣΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Εντός Πόλης

- **Αυθημερόν παράδοση:** παραλαβή και παράδοση της αποστολής εντός της ίδιας εργάσιμης
- **Παράδοση την επόμενη εργάσιμη:** παραλαβή της αποστολής με παράδοση αυτής την επόμενη εργάσιμη

Από Πόλη σε Πόλη

- **Παράδοση την επόμενη εργάσιμη:** παραλαβή της αποστολής με παράδοση την επόμενη εργάσιμη στις μεγάλες πόλεις
- **Παράδοση σε 1-3 εργάσιμες:** παραλαβή της αποστολής με παράδοση σε 1-3 εργάσιμες σε πιο απομακρυσμένες πόλεις και σε δυσπρόσιτους προορισμούς.

✚ ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- **Υπηρεσία Αντικαταβολής:** παράδοση της αποστολής με είσπραξη μετρητών (αναγραφόμενο ποσό φορτωτικής) ή παραλαβή επιταγής
- **Παράδοση Σαββάτου:** δυνατότητα παράδοσης της αποστολής το Σάββατο
- **Πρωινή Παράδοση // Δέσμευση Ώρας:** δυνατότητα παράδοσης της αποστολής μέχρι τις 10:00 το πρωί // δυνατότητα παράδοσης της αποστολής σε συγκεκριμένο χρονικό περιθώριο
- **Υπηρεσία Αγοράς:** δυνατότητα αγοράς υπηρεσίας ή προϊόντος με παράδοση στο σημείο που θα ζητηθεί, αφού προηγηθεί η κατάθεση του ποσού αγοράς
- **Υπηρεσία επιστροφής αριθμού πρωτοκόλλου // δικαιολογητικών:** επιστροφή αριθμού πρωτοκόλλου // δικαιολογητικών στον αποστολέα
- **Ε.Μ.Α. (Ειδική Μεταχείριση Αποστολών):** παράδοση της αποστολής μέσω ειδικής μεταχείρισης. Κατόπιν συνεννόησης
- **Παράδοση σε επίσημες αργίες:** παράδοση της αποστολής Κυριακές και επίσημες αργίες
- **Ομαδική αποστολή:** παραλαβή μαζικής αποστολής με παράδοση σε πολλούς παραλήπτες

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

ΕΞΑΓΩΓΗ

- **Υπηρεσία Express:** διακίνηση εγγράφων και δεμάτων στο εξωτερικό με τη συντομότερη δυνατή παράδοση, ανάλογα με τον προορισμό.
- **Υπηρεσία Economy:** διακίνηση εγγράφων και δεμάτων στο εξωτερικό σε 3-7 εργάσιμες, ανάλογα με τον προορισμό.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- **Υπηρεσία Express:** παραλαβή εγγράφων και δεμάτων από το εξωτερικό με τη συντομότερη δυνατή παράδοση, ανάλογα με τον προορισμό.
- **Υπηρεσία Economy:** παραλαβή εγγράφων και δεμάτων από το εξωτερικό σε 3-7 εργάσιμες, ανάλογα με τον προορισμό.

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

✚ ΕΙΔΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ & ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.)

Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν.4053/2012 και στην απόφαση με αριθμό 686/064/26.03.2013 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» και ισχύει σήμερα, καθώς επίσης και στην απόφαση αριθμ. 687/328/05.04.2013 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» και ισχύει σήμερα. διαθέτει Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.) μέσα από το οποίο παρέχονται αναλυτικά τα στοιχεία διακίνησης κάθε αποστολής, όπως: παραλαβή από τον αποστολέα, άφιξη στο κατάστημα αποστολής, αναχώρηση από το κατάστημα αποστολής, άφιξη σε κέντρο διαλογής, κατανομή σε κατάστημα παράδοσης, αναχώρηση από κέντρο διαλογής, άφιξη σε κατάστημα παράδοσης, δρομολόγηση σε courier, άφιξη (επιστροφή) courier – παράδοση ή μη παράδοση, στοιχεία παραλήπτη.

✚ ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΑΣ (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.)

Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ για την διεκπεραίωση του ταχυδρομικού αντικειμένου (παραλαβή, διακίνηση, διαλογή, μεταφορά, παράδοση) εκδίδει Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.), ή παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη, διενεργείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν.4053/2012 και στην απόφαση με αριθμό 686/064/26.03.2013 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών».

Στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. αναγράφονται τα στοιχεία της εταιρείας ΤΑΧΥΔΕΜΑ (επωνυμία, διακριτικός τίτλος, ΑΦΜ, διεύθυνση εταιρείας, τηλέφωνο επικοινωνίας), ο αριθμός μητρώου της Ε.Ε.Τ.Τ., τα στοιχεία του αποστολέα και του παραλήπτη, καθώς και ένας μοναδικός αριθμός που ταυτοποιεί το ταχυδρομικό αντικείμενο και είναι απαραίτητος για την παρακολούθηση και τον εντοπισμό του στο Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α..

Μέσα από το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. παρέχονται οι εξής πληροφορίες: αριθμός αποστολής ταχυδρομικού αντικειμένου (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ), ημερομηνία παραλαβής, ημερομηνία και ώρα παράδοσης, στοιχεία αποστολέα και παραλήπτη. Τα στοιχεία των παραδόσεων των αποστολών είναι διαθέσιμα μέσα από την ιστοσελίδα μας www.taxydema.gr για 6 μήνες από την ημερομηνία αποστολής του αντικειμένου.

ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ δημοσιοποιεί με σαφήνεια ακριβείς και ενημερωμένους τους τιμοκαταλόγους παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της ιστοσελίδας της www.taxydema.gr. Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ έχει το δικαίωμα διαμόρφωσης των χρεώσεων για τις υπηρεσίες εντός Ελλάδος και εξωτερικού.

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ ΤΑΧΥΔΕΜΑ

Οι πελάτες της ΤΑΧΥΔΕΜΑ μπορούν να εξυπηρετηθούν από το δίκτυο καταστημάτων της καθημερινά, Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 08:00 έως τις 19:00 και Σάββατο από τις 09:00 έως τις 14:00 (ενδέχεται σε κατά τόπους καταστήματα να διαφοροποιείται το ωράριο επικοινωνίας).

ΧΡΟΝΟΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ

Ο χρόνος επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων αναφέρεται στον Επίσημο Τιμοκατάλογο της εταιρείας μας και διαφοροποιείται ανάλογα με την επιλογή της υπηρεσίας αλλά και τον προορισμό. Ο χρόνος επίδοσης αφορά εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) και υπολογίζεται από την ημέρα αναχώρησης της αποστολής από το κατάστημα παραλαβής. Αναλυτικά οι χρόνοι παράδοσης ανά υπηρεσία:

Παραδόσεις Εσωτερικού

Αυθημερόν: διαφοροποιούνται ανάλογα του σημείου παραλαβής και παράδοσης και συνήθως υλοποιείται κατόπιν επικοινωνίας.

Εντός Πόλης: παράδοση την επόμενη εργάσιμη.

Από Πόλη σε Πόλη: η παράδοση των αντικειμένων για τα μεγάλα αστικά κέντρα είναι την επόμενη εργάσιμη και για τους υπόλοιπους προορισμούς είναι 2-4 εργάσιμες. Ενδέχεται να προκύψει επιπλέον χρόνος παράδοσης για επιδόσεις που αφορούν δυσπρόσιτους προορισμούς.

Παραδόσεις Εξωτερικού

Express: η διεκπεραίωση των αποστολών εξαγωγής και εισαγωγής γίνεται από 1 έως 2 εργάσιμες, ανάλογα με τον προορισμό.

Economy: η διεκπεραίωση των αποστολών εξαγωγής και εισαγωγής γίνεται από 3 έως 7 εργάσιμες, ανάλογα με τον προορισμό.

ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ δεν αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση των αντικειμένων των οποίων η μεταφορά είναι απαγορευμένη από τις διεθνείς συμβάσεις ή Οργανισμούς (IATA, ICAO) ή/και από διατάξεις της Κοινοτικής ή/και Εθνικής νομοθεσίας. Συγκεκριμένα δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά αντικειμένων που ανήκουν στις παρακάτω κατηγορίες:

- ❖ Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα

ταχυδέμα

- ❖ Χρήματα, συνάλλαγμα
- ❖ Χρυσό και σε οποιαδήποτε μορφή
- ❖ Κοσμήματα
- ❖ Πολύτιμα μέταλλα, πολύτιμους λίθους
- ❖ Αρχαιότητες, έργα τέχνης
- ❖ Αλλοιώσιμα τρόφιμα
- ❖ Γραμματόσημα
- ❖ Φυτά
- ❖ Ναρκωτικά
- ❖ Είδη ή μέρη σπλισμού
- ❖ Εύφλεκτα, Εκρηκτικά & Ραδιενεργά Υλικά
- ❖ Ζώα

ΕΠΙΔΟΣΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Σε περίπτωση που το ταχυδρομικό αντικείμενο δεν κατέστη δυνατό να επιδοθεί στον τελικό παραλήπτη, τότε ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

1. Αφήνεται ειδοποιητήριο με τον αριθμό ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. του αντικειμένου στην αναγραφόμενη διεύθυνση του παραλήπτη και επιστρέφει η αποστολή στο κατάστημα παράδοσης.
2. Ενημερώνεται ο παραλήπτης με sms, εφόσον υπάρχει αριθμός κινητού τηλεφώνου
3. Προγραμματίζεται τουλάχιστον 2^η προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου.
4. Σε περίπτωση άρνησης παραλαβής ή αδυναμίας παράδοσης, το ανεπίδοτο αντικείμενο επιστρέφει στον αποστολέα.

Ανεπίδοτο θεωρείται το αντικείμενο εκείνο που:

1. δεν κατέστη δυνατόν να επιδοθεί για οποιοδήποτε λόγο,
2. έχει παρακρατηθεί νόμιμα από την ΤΑΧΥΔΕΜΑ.

Όλα τα ως άνω και οι πλήρεις διαδικασίες επίδοσης αποτυπώνονται στον ΕΣΠΕΤΑ και είναι στη διάθεση των καταναλωτών για διάστημα **έξι (6) μηνών**. Με την παρέλευση του χρονικού διαστήματος συντάσσεται ειδικό πρακτικό καταστροφής. Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ έχει δικαίωμα να παρακρατήσει το αντικείμενο, ώστε να εξασφαλίσει κάθε είδους δαπάνη που έχει προκύψει από τη μεταφορά μέχρι την εξόφληση αυτής. Εξαίρεση αποτελούν τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των 100€, οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ..

3. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΤΗΣ ΤΑΧΥΔΕΜΑ

Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. έχει θέση σύμβασης ταχυμεταφοράς και αποτελεί τεκμήριο αποδοχής των γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς από τα εμπλεκόμενα μέρη (αποστολέα - παραλήπτη). Για τη μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της ΤΑΧΥΔΕΜΑ, ο αποστολέας συμφωνεί με τους όρους οι οποίοι αναφέρονται στο παρόν έντυπο. Κανένας εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της ΤΑΧΥΔΕΜΑ, ούτε ο αποστολέας έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους.

Άρθρο 1: Το συνοδευτικό δελτίο ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) είναι μη διαπραγματεύσιμο. Συμπληρώνεται από τον αποστολέα ή από την ΤΑΧΥΔΕΜΑ για λογαριασμό του. Ο αποστολέας δηλώνει και αποδέχεται ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των μεταφερόμενων αγαθών που περιγράφονται στο έντυπο. Επίσης δηλώνει ότι με το παρόν αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους μεταφοράς της ΤΑΧΥΔΕΜΑ.

Άρθρο 2: Ο αποστολέας εγγυάται ότι στην υπό διεκπεραίωση αποστολή: α) Κάθε είδος που αναγράφεται σε κάθε αποδεικτικό της ΤΑΧΥΔΕΜΑ, περιγράφεται σωστά και σύμφωνα με το νόμο. β) Έχουν σημειωθεί σωστά τα απαιτούμενα στοιχεία και η πλήρης διεύθυνση του αποστολέα και του παραλήπτη. γ) Έχει συσκευασθεί επαρκώς, ώστε να διασφαλισθεί η ασφαλής διεκπεραίωσή του. δ) Θα καταβάλλει όλα τα πρόσθετα έξοδα που τυχόν προκύψουν κατά τη διεκπεραίωση (επιστροφή ή αποθήκευση).

Άρθρο 3: Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ δικαιούται αλλά δεν υποχρεούται να ελέγξει το περιεχόμενο της αποστολής την οποία αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει. Επιπρόσθετα δικαιούται να μην παραλάβει προς διακίνηση αποστολές, εφόσον ο αποστολέας αρνηθεί τον έλεγχό τους. Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ δικαιούται να μην προχωρήσει στη διεκπεραίωση της αποστολής, σε περίπτωση που υπάρχουν ενδείξεις απαγορευμένου περιεχομένου, ή ανεπαρκή στοιχεία παραλήπτη ή δεν έχουν υποβληθεί τα απαραίτητα έγγραφα που απαιτούνται από τις αρμόδιες τελωνειακές αρχές (όσον αφορά αποστολές εξωτερικού).

Άρθρο 4: Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ δικαιούται να παρακρατήσει ή να μην παραδώσει κάθε είδος που μεταφέρει, προκειμένου να εξασφαλίσει την δαπάνη που προκύπτει από την μεταφορά (ναύλοι – φορτωτικές - πρόσθετα έξοδα - αμοιβή εκτελωνιστή - έξοδα επιστροφής – έξοδα αποθήκευσης κ.λ.π.) μέχρι να εξοφληθεί.

Άρθρο 5: Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση της αποστολής με χρέωση στον παραλήπτη ή σε τρίτο μόνο εντός Ελλάδος. Σε περίπτωση άρνησης καταβολής της αμοιβής από τον παραλήπτη ή τον τρίτο για οποιονδήποτε λόγο, την υποχρέωση εξόφλησης της ΤΑΧΥΔΕΜΑ αναλαμβάνει ο αποστολέας.

Άρθρο 6: Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ διεκπεραιώνει αποστολές αγορών, αντικαταβολών και μεταφορών και με μη έγγραφη (τηλεφωνική- ηλεκτρονική κλπ) εντολή. Στις περιπτώσεις αυτές ο εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου στο ΣΥΔΕΤΑ ως «αποστολέα».

Άρθρο 7: Σε περίπτωση αποδεδειγμένης απώλειας ή ολικής κλοπής ή ολικής καταστροφής της αποστολής, εγγράφου ή δέματος, η ευθύνη της ΤΑΧΥΔΕΜΑ, περιορίζεται στο μικρότερο των παρακάτω οριζόμενων ποσών: α) μέχρι του ποσού των 59 ευρώ για έγγραφα και μέχρι του ποσού των 150 ευρώ για δέματα, για αποστολές εσωτερικού

β) μέχρι το εκάστοτε αντίστοιχο σε ευρώ ποσό των 100 δολαρίων ΗΠΑ, για αποστολές εξωτερικού

γ) στο πραγματικό κόστος κτήσης εγγράφων ή αντικειμένων, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η εμπορική αξία ή η αποθετική αξία αυτών για τον αποστολέα, παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο και με ανώτατο όριο τα ως άνω οριζόμενα ποσά. Ως πραγματικό κόστος κτήσης νοείται: για τα έγγραφα το κόστος αντικατάστασης ή αναπαραγωγής αυτών και για τα αντικείμενα το κόστος αγοράς, επισκευής ή αντικατάστασης αυτών (λαμβάνοντας υπόψη την κατάσταση στην οποία ήταν κατά την παραλαβή), όπως αποδεικνύεται από σχετικά προσκομιζόμενα παραστατικά. Τα ανωτέρω ισχύουν και για τις περιπτώσεις αποστολών με δηλωμένη αξία χωρίς όμως να έχουν ασφαλιστεί στην ΤΑΧΥΔΕΜΑ. Σε κάθε περίπτωση, ισχύουν τα οριζόμενα από την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β). Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ συμβάλλεται με τον Εντολέα/Αποστολέα επί τη βάση του αυστηρού περιορισμού της ευθύνης της μόνο για άμεση ζημία και για τα όρια που περιγράφονται ανωτέρω. Σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κάθε άλλο είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά θετικής ή αποθετικής ζημίας, διαφυγόντων κερδών, απώλεια εισοδήματος κ.λ.π) από οποιοδήποτε λόγο και αν επέλθουν, ακόμα και στην περίπτωση που ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της ΤΑΧΥΔΕΜΑ πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του Εντολέα/Αποστολέα ή τρίτων περιορίζονται σε μια μόνο αξίωση ανά αποστολή, η διευθέτηση της οποίας αποτελεί πλήρη και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημία σε σχέση με την αποστολή. Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ, σε καμία περίπτωση, δεν μπορεί να γνωρίζει το ακριβές περιεχόμενο των εκάστοτε αποστολών. Ο Εντολέας/Αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου - στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του μέσω της ΤΑΧΥΔΕΜΑ καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα - είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια στο άρθρο 7 στις παραγράφους «α» και «β» και είναι ο ίδιος υπεύθυνος για τυχόν υπερβάσεις των παραπάνω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

Άρθρο 8: Σε περίπτωση επιθυμίας του αποστολέα υπάρχει δυνατότητα πρόσθετης ασφάλισης της αποστολής, μέσω της ασφαλιστικής εταιρίας που συνεργάζεται η ΤΑΧΥΔΕΜΑ, ο οποίος αναλαμβάνει το ανάλογο κόστος ασφάλισης που ανέρχεται σε 1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας για αποστολές εσωτερικού και εξωτερικού. Η ασφαλιζόμενη αξία πρέπει να δηλώνεται στο προκαθορισμένο πεδίο ασφάλισης του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ, να υπάρχει δυνατότητα επιβεβαίωσης από σχετικά νόμιμα παραστατικά και το πρόσθετο κόστος ασφάλισης να έχει καταβληθεί εμπρόθεσμα στην ΤΑΧΥΔΕΜΑ. Για αποστολές αξίας άνω των 2.000 ευρώ, η διακίνηση και η ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών μπορεί να γίνει μόνον κατόπιν επικοινωνίας και ειδικής συμφωνίας με την ΤΑΧΥΔΕΜΑ.

Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας ή ο Αποστολέας ή τρίτος προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την ΤΑΧΥΔΕΜΑ αντικειμένων και σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής, η ευθύνη της ΤΑΧΥΔΕΜΑ συνολικά έναντι της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας, καθώς και οποιουδήποτε άλλου τρίτου, δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά αναφέρονται στο ανωτέρω άρθρο 7 (α & β). Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την ΤΑΧΥΔΕΜΑ οποιουδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της ΤΑΧΥΔΕΜΑ, καταστροφή, απώλεια ή κλοπή της αποστολής. Σε περίπτωση ασφάλισης των μεταφερομένων ειδών σε ασφαλιστική εταιρία ή με ασφαλιστήριο συμβόλαιο επιλογής του Εντολέα ή του Αποστολέα ή τρίτου, αυτός δηλώνει και εγγυάται στην ΤΑΧΥΔΕΜΑ ότι στην ασφάλιση έχει περιληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρίας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της ΤΑΧΥΔΕΜΑ για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρω όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.

Άρθρο 9: Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια, ώστε να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα παράδοσης, που αναγράφεται στην ιστοσελίδα www.taxydema.gr και στους ισχύοντες ή συμφωνημένους τιμοκαταλόγους της ΤΑΧΥΔΕΜΑ. Δεν αναλαμβάνει την ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία ή απώλεια που προκαλείται από τυχόν καθυστερήσεις παράδοσης των αποστολών πέραν των ορίων που ορίζονται στην υπ' αριθμ. 688/52 απόφαση της ΕΕΤΤ (ΦΕΚ 1412/10-06-13) σε περίπτωση αποδεδειγμένης, με υπαιτιότητά της, καθυστέρησης παράδοσης. Σε καμία όμως περίπτωση τυχόν αποζημίωση για καθυστέρηση παράδοσης δεν δύναται να υπερβαίνει τα ποσά που καταβάλλει η ΤΑΧΥΔΕΜΑ για περιπτώσεις απώλειας σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο ανωτέρω άρθρο 7. Η ευθύνη της ΤΑΧΥΔΕΜΑ ρητά περιορίζεται μέχρι των ποσών που ορίζονται, κατά περίπτωση, στο ανωτέρω άρθρο 7 α και β και σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών, διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της ΤΑΧΥΔΕΜΑ πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της ΤΑΧΥΔΕΜΑ για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται. Τυχόν διαφορετική σε σχέση με τους χρόνους παράδοσης, κατανόηση του πελάτη ή συμπλήρωση, παρατήρηση ή επισήμανση επί του αποδεικτικού παραλαβής παράδοσης ή επί της αποστολής δεν ισχύει και γίνεται με δική του ευθύνη. Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε ανώτερη βία ή σε απρόβλεπτες αιτίες, όπως ενδεικτικά: α) Λόγω απρόοπτων γεγονότων κειμένων πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες κ.λ.π). β) Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή. γ) Λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή. Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση των αποστολέα/παραλήπτη/εντολέα/πελάτη/χρήστη για οποιαδήποτε αποστολή και από οποιαδήποτε αιτία εφόσον αυτοί δεν έχουν εξοφλήσει κάθε οικονομική υποχρέωση που τυχόν έχουν προς την ΤΑΧΥΔΕΜΑ εμπρόθεσμα βάσει της προβλεπόμενης μεταξύ τους συμφωνίας, συμπεριλαμβανομένων και των ασφαλιστρών. Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ δικαιούται να συμψηφίσει τυχόν οφειλές του δικαιούχου αποζημίωσης με ποσά αποζημίωσης.

Άρθρο 10: Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον αποστολέα και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της ΤΑΧΥΔΕΜΑ, μέσω επιστολής ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε διάστημα 20 ημερών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής.

Άρθρο 11. Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ δεν αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση αποστολών όταν το περιεχόμενο αντίκειται στο νόμο ή αφορά αντικείμενα τα οποία απαγορεύονται ή περιορίζονται από την διεθνή ένωση Αεροπορικών μεταφορών (IATA), το διεθνή οργανισμό πολιτικής αεροπορίας (ICAO) και κάθε άλλη αρμόδια δημόσια υπηρεσία ή οργανισμό, ή εντάσσονται στα απαγορευμένα προς μεταφορά είδη όπως αυτά αναφέρονται στην ιστοσελίδα της www.taxydema.gr. Ενδεικτικά αναφέρονται: εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα, χρήματα σε μετρητά, συνάλλαγμα, χρυσό και σε οποιαδήποτε μορφή, κοσμήματα, πολύτιμα μέταλλα, πολύτιμους λίθους, αρχαιότητες, έργα τέχνης, αλλοιώσιμα τρόφιμα, γραμματόσημα, φυτά, ναρκωτικά, εκρηκτικά, είδη ή μέρη οπλισμού, ζώα και γενικά είδη τα οποία δεν δέχεται να διεκπεραιώσει η IATA. Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ δεν υποχρεούται να ελέγξει

το περιεχόμενο της αποστολής και ο αποστολέας δηλώνει υπεύθυνα ότι η αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη.

Άρθρο 12: Ο εκάστοτε χρήστης των υπηρεσιών ρητά δηλώνει ότι γνωρίζει και αποδέχεται τις χρεώσεις των υπηρεσιών, όπως αναφέρονται στον τιμοκατάλογο που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της εταιρείας www.taxydema.gr. Επίσης κάθε χρήστης της υπηρεσίας αναγνωρίζει και αποδέχεται πως η χρέωση κάθε αποστολής εξαρτάται από τον όγκο και το βάρος της. Στην περίπτωση που το αποτέλεσμα της ογκομέτρησης της αποστολής (μήκος x πλάτος x ύψος / 5.000) είναι μεγαλύτερο από το βάρος ζυγίσματος, τότε αποδέχεται ότι η χρέωση γίνεται σύμφωνα με το αποτέλεσμα της ογκομέτρησης στο πλαίσιο και των κανονισμών της IATA.

Άρθρο 13: Σε περίπτωση που η αποστολή δεν είναι δυνατόν, για οποιονδήποτε λόγο, να επιδοθεί στον παραλήπτη ή να επιστραφεί στον αποστολέα, τότε παραμένει για έξι (6) μήνες από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσής του, στις αποθήκες της εταιρείας με έξοδα του αποστολέα. Μετά την πάροδο του εξαμήνου η αποστολή θεωρείται οριστικά ανεπίδοτη και ακολουθείται διαδικασία καταστροφής της, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής από την εταιρεία. Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των 100 ευρώ, οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ..

Άρθρο 14: Σε περίπτωση που η παραλαβή ή η παράδοση της αποστολής γίνει με την χρήση της συσκευής (PDA) για τη λήψη των δεδομένων (στοιχείων) παραλαβής και παράδοσης αποστολών ή εναλλακτικά σε τρίτο μηχανογραφικό σύστημα (ηλεκτρονικός υπολογιστής, οθόνη αφής πολλαπλών χρήσεων κλπ.) με τη χρήση ειδικού κωδικού ασφαλείας (PIN), η ηλεκτρονική υπογραφή (αποστολέα ή παραλαβόντος) στο PDA ή η χρήση του κωδικού ασφαλείας (PIN) επέχει θέση υπογραφής του παρόντος.

Άρθρο 15: Η διαδικασία επίλυσης διαφορών γίνεται είτε μέσω Φιλικού διακανονισμού: έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με την ΤΑΧΥΔΕΜΑ για την επίτευξη επίλυσης της διαφοράς, είτε με τη Συγκρότηση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών: η ΤΑΧΥΔΕΜΑ κατόπιν σχετικού αιτήματος, συγκροτεί Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Για περισσότερες πληροφορίες οι χρήστες μπορούν να απευθύνονται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΤΑΧΥΔΕΜΑ στο τηλ.: 210 2560000.

Άρθρο 16: Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ διαθέτει Πολιτική Διασφάλισης Προσωπικών Δεδομένων και Πολιτική Διασφάλισης Απορρήτου των Επικοινωνιών. Το πλήρες κείμενο των ανωτέρω πολιτικών, η παρούσα σύμβαση και ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή της ΤΑΧΥΔΕΜΑ που διέπουν κάθε ταχυμεταφορά μέσω αυτής, ως είναι σε ισχύ καθώς και τυχόν τροποποιήσεις τους, δημοσιεύονται στην αρχική σελίδα της ιστοσελίδας της εταιρείας www.taxydema.gr.

Άρθρο 17: Για κάθε νομική διαφορά, μεταξύ της ΤΑΧΥΔΕΜΑ και του χρήστη, αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια Αθηνών.

4. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ // ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ σε περίπτωση αποδεδειγμένης απώλειας ή ολικής κλοπής ή ολικής καταστροφής ή ζημιάς του αντικειμένου, καταβάλλει αποζημίωση σύμφωνα με τα οριζόμενα της απόφασης απόφαση της ΕΕΤΤ – ΦΕΚ ΤΕΥΧΟΣ Β' 1412/10.6.2013 με αριθμό 688/52/16.4.2013, «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών», όπως αυτά αναγράφονται στο άρθρο 7 των «Γενικών Όρων Ανάληψης Μεταφοράς». Συγκεκριμένα, περιορίζεται στο μικρότερο των παρακάτω οριζόμενων ποσών:

α) μέχρι του ποσού των 59 ευρώ για έγγραφα και μέχρι του ποσού των 150 ευρώ για δέματα, για αποστολές εσωτερικού

β) μέχρι το εκάστοτε αντίστοιχο σε ευρώ ποσό των 100 δολαρίων ΗΠΑ, για αποστολές εξωτερικού

γ) στο πραγματικό κόστος κτήσης εγγράφων ή αντικειμένων, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η εμπορική αξία ή η αποθετική αξία αυτών για τον αποστολέα, παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο και με ανώτατο όριο τα ως άνω οριζόμενα ποσά. Ως πραγματικό κόστος κτήσης νοείται: για τα έγγραφα το κόστος αντικατάστασης ή αναπαραγωγής αυτών και για τα αντικείμενα το κόστος αγοράς, επισκευής ή αντικατάστασης αυτών (λαμβάνοντας υπόψη την κατάσταση στην οποία ήταν κατά την παραλαβή), όπως αποδεικνύεται από σχετικά προσκομιζόμενα παραστατικά. Τα ανωτέρω ισχύουν και για τις περιπτώσεις αποστολών με δηλωμένη αξία χωρίς όμως να έχουν ασφαλιστεί στην ΤΑΧΥΔΕΜΑ. Σε κάθε περίπτωση, ισχύουν τα οριζόμενα από την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β). Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ συμβάλλεται με τον Εντολέα/Αποστολέα επί τη βάση του αυστηρού περιορισμού της ευθύνης της μόνο για άμεση ζημία και για τα όρια που περιγράφονται ανωτέρω. Σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κάθε άλλο είδος απώλειας ή ζημιάς (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά θετικής ή αποθετικής ζημιάς, διαφυγόντων κερδών, απώλεια εισοδήματος κ.λ.π) από οποιοδήποτε λόγο και αν επέλθουν, ακόμα και στην περίπτωση που ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημιάς τέθηκε υπόψη της ΤΑΧΥΔΕΜΑ πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του Εντολέα/Αποστολέα ή τρίτων περιορίζονται σε μια μόνο αξίωση ανά αποστολή, η διευθέτηση της οποίας αποτελεί πλήρη και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημία σε σχέση με την αποστολή. Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ, σε καμία περίπτωση, δεν μπορεί να γνωρίζει το ακριβές περιεχόμενο των εκάστοτε αποστολών. Ο Εντολέας/Αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου - στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του μέσω της ΤΑΧΥΔΕΜΑ καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα - είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια στο άρθρο 7 στις παραγράφους «α» και «β» (όπως αναφέρονται στους Γενικούς Όρους Ανάληψης Μεταφοράς) και είναι ο ίδιος υπεύθυνος για τυχόν υπερβάσεις των παραπάνω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η ΤΑΧΥΔΕΜΑ καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια, προκειμένου να πετύχει την τάχιση παράδοση, σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της εταιρείας.

Η εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων της στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. από τη στιγμή που παραδίδεται το ταχυδρομικό αντικείμενο στον παραλήπτη, έχοντας την υπογραφή του παραλαβόντος ή τη στιγμή εναπόθεσης στη διεύθυνση του παραλήπτη, όταν αυτό έχει ζητηθεί από τον αποστολέα,

ταχυδέμα

2. όταν υπάρχουν παραλείψεις, λανθασμένες οδηγίες είτε του αποστολέα, είτε του παραλήπτη, είτε τρίτου προσώπου έχοντας συμφέρον από την εν λόγω αποστολή,
3. για αντικείμενα που ανήκουν σε ευπαθής κατηγορίες (τρόφιμα, φάρμακα κλπ) και μπορεί να επέλθουν βλάβες, αλλοιώσεις ή και καταστροφή, λόγω ακαταλληλότητας της συσκευασίας,
4. σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας, όπως αυτή ορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, όπως επίσης έκτακτα γεγονότα, που δεν οφείλονται σε πράξεις της επιχείρησης, τις οποίες όμως δεν μπορεί να προβλέψει ή να αποφύγει,
5. σε αποδεδειγμένες εγκληματικές ή τρομοκρατικές ενέργειες τόσο στις εγκαταστάσεις όσο και στα μεταφορικά μέσα, οι οποίες έχουν ως αποτέλεσμα απώλεια, βλάβη ή και καταστροφή του ταχυδρομικού αντικειμένου,
6. για αποστολές των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για αποστολέα ή τον παραλήπτη,
7. για αποστολές των οποίων το περιεχόμενο κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες αρχές,
8. λόγω της αδιαφορίας παραλαβής του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον παραλήπτη,
9. μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων από την πλευρά των χρηστών, ειδικότερα όταν αυτοί δεν έχουν εξοφλήσει τις οικονομικές τους υποχρεώσεις προς την εταιρεία, οπότε αυτή δικαιούται να συμψηφίσει τυχόν οφειλές τους με ποσά αποζημίωσης ή με παρακράτηση των αντικειμένων τους,
10. για ενέργειες ή πράξεις που είναι αντίθετες με τους νόμους του κράτους,
11. σε ανυπόστατο αίτημα όταν αυτό είναι αποδεδειγμένο
12. όταν δεν υλοποιείται η υποχρέωση της εταιρείας εξαιτίας της υπαιτιότητας ή επιθυμίας του πελάτη,
13. σε κάθε περίπτωση απώλειας, καταστροφής, καθυστέρησης που οφείλεται σε ακαταλληλότητα της συσκευασίας του αντικειμένου.

5. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να επικοινωνεί με τα τμήματα των κεντρικών γραφείων της εταιρείας καθημερινά, Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 09:00 έως τις 17:00, είτε ηλεκτρονικά info@taxydema.gr, είτε τηλεφωνικά στο Τμήμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών 210 25 60 000. Με το δίκτυο καταστημάτων καθημερινά, Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 08:00 έως τις 19:00 και Σάββατο από τις 09:00 έως τις 14:00 (ενδέχεται σε κατά τόπους καταστήματα να διαφοροποιείται το ωράριο επικοινωνίας).

Επίσης ο κάθε πελάτης έχει τη δυνατότητα να ενημερωθεί αναφορικά με τις υπηρεσίες, τη λειτουργία της TAXYDEMA, αλλά και για την πορεία της αποστολής του μέσω της ιστοσελίδας www.taxydema.gr.

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να αιτηθεί εγγράφως το οποιοδήποτε θέμα σε διάστημα εντός έξι (6) μηνών από την ανάληψη του ταχυδρομικού αντικειμένου. Η TAXYDEMA ανάλογα με τη φύση του θέματος θα επανέλθει με την επίσημη τοποθέτησή της σε διάστημα είκοσι (20) ημερών από τη λήψη του αιτήματος.

Η TAXYDEMA φροντίζει να τηρούνται όλα τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να είναι προσιτή η πρόσβαση, αλλά και η άμεση εξυπηρέτηση των ατόμων με ειδικές τόσο στα κεντρικά της γραφεία, όσο και στο δίκτυο καταστημάτων της.

Το προσωπικό της TAXYDEMA αλλά και το προσωπικό των καταστημάτων της είναι υποχρεωμένο να συμπεριφέρεται με σεβασμό στους πελάτες κατά την διάρκεια της μεταξύ τους συναλλαγής. Σε περίπτωση εντοπισμού ανάρμοστης συμπεριφοράς ή ελλιπούς εξυπηρέτησης, ο πελάτης μπορεί να ενημερώσει το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών είτε εγγράφως, είτε τηλεφωνικά στα προαναφερόμενα στοιχεία επικοινωνίας.

6. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Οι τρόποι επίλυσης τυχόν διαφορών μεταξύ των χρηστών και της ΤΑΧΥΔΕΜΑ υπάρχει δυνατότητα να επιλυθούν με τους ακόλουθους τρόπους:

✚ Φιλικός Διακανονισμός

Ως **Φιλικός Διακανονισμός** ορίζεται η έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με την επιχείρηση, ώστε να επιτευχθεί η επίλυση της διαφοράς μεταξύ των δύο μερών, εντός των προβλεπόμενων στον Χ.Υ.Κ. ή και με τη σύμφωνη γνώμη των μερών.

✚ Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών

Από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών δίνεται η δυνατότητα να επιλύονται οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στην επιχείρηση. Η Επιτροπή συγκροτείται μετά από αίτημα του χρήστη και αποτελείται από μέλη τα οποία ανήκουν στο δυναμικό της επιχείρησης, καθώς και από εκπρόσωπο των καταναλωτών. Στις συνεδριάσεις μπορεί να παρίσταται ή να εκπροσωπείται από ειδικά εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ο χρήστης.

Η εταιρεία ενημερώνει τον χρήστη για τον τόπο και το χρόνο των συνεδριάσεων της Επιτροπής και για το δικαίωμά του να υποβάλει γραπτό υπόμνημά του σε περίπτωση κωλύματος φυσικής παρουσίας. Η άσκηση του δικαιώματος των χρηστών μπορεί να εκτελεστεί σε διάστημα έξι (6) μηνών από την κατάθεση του αποστελλόμενου αντικειμένου, ενώ η επίλυση των διαφορών καταβάλλεται προσπάθεια να επιλυθεί εντός είκοσι (20) εργασίμων ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος ή σαράντα (40) εργασίμων ημερών εφόσον απαιτηθούν πρόσθετα στοιχεία.