ΕΕΤΤ
ΑΜ: 99-150
Γενική Άδεια
Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

1. Η εταιρεία με την επωνυμία «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και το διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ», εφεξής η «Εταιρία», (καθολική διάδοχος της εταιρείας με την επωνυμία «ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» την οποία απορρόφησε λόγω συγχώνευσης) παρέχει υπηρεσίες επείγουσας μεταφοράς εγγράφων, εντύπων και εμπορευμάτων στην Ελλάδα με τους κάτωθι όρους, τους οποίους ο αποστολέας ή ο νόμιμος εκπρόσωπός του δηλώνει ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα.

2. Η Εταιρία αναλαμβάνει τη μεταφορά των αντικειμένων των πελατών της (αποστολέων) από το σημείο παραλαβής ή κατάθεσής τους μέχρι το σημείο επίδοσής τους (η επίδοση θα γίνεται στον ίδιο τον παραλήπτη ή σε όποιον άλλο βρεθεί στη διεύθυνση αυτού) με τη μέγιστη δυνατή ταχύτητα και ασφάλεια, σύμφωνα με τους παρόντες γενικούς όρους παροχής υπηρεσιών ταχυμεταφορών εσωτερικού και με αντάλλαγμα που ορίζεται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό της.

3. 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 παρόν έντυπο συμπληρώθηκε από τον ίδιο ή από την Εταιρία για λογαριασμό του. Δηλώνει επίσης με το παρόν ότι αποδέχεται τους παρόντες όρους, είτε ατομικά, είτε υπό την ιδιότητά του ως αντιπροσώπου του ιδιοκτήτη ή του κατόχου των προς αποστολή αντικειμένων.

4. Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥΔΕΤΑ) είναι έγγραφο-συμφωνία (ατομική σύμβαση) και αποδεικτικό παραλαβής, δεσμευτικό και μη διαπραγματεύσιμο. Το ΣΥΔΕΤΑ δεν αποτελεί φορολογικό στοιχείο.

5. Ο αποστολέας υποχρεούται να περιγράφει με σαφήνεια και πληρότητα το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου στο παρόν ΣΥΔΕΤΑ, ιδιαίτερα εάν αυτό είναι ευπαθές ή εύθραυστο. Επίσης, ο αποστολέας 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 Εταιρία 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 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.

6. Ο αποστολέας έχει την επιμέλεια και την ευθύνη της ασφαλούς και ανθεκτικής συσκευασίας των αντικειμένων, ανάλογα με το περιεχόμενό τους. Εάν το περιεχόμενο των αντικειμένων κατά τη μεταφορά και διαχείρισή τους υποστεί ζημία, οφειλόμενη στη μη ασφαλή και ενδεδειγμένη συσκευασία τους, η Εταιρία απαλλάσσεται από οποιαδήποτε υποχρέωση αποκατάστασης της ζημίας αυτής.

7. Η Εταιρία δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση των αντικειμένων 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, 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 προαναφερομένων αντικειμένων, η Εταιρία δικαιούται, αλλά δεν υποχρεούται, να ελέγξει το αντικείμενο που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει, ακόμη και να το ανοίξει. Εάν ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση του προς επίδοση αντικειμένου, η Εταιρεία έχει δικαίωμα να μην το παραλάβει. Όταν ο αποστολέας για οποιοδήποτε λόγο παραδώσει προς αποστολή τέτοιου είδους αντικείμενα, η Εταιρία μόλις διαπιστώσει την ύπαρξή τους, έχει το δικαίωμα να τα διαχειριστεί κατά την κρίση της, συμπεριλαμβανομένης 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.

8. Ο χρυσός, το ασήμι, οι πολύτιμοι λίθοι, τα πολύτιμα μέταλλα δεν μπορούν να αποσταλούν παρά μόνο ως αντικείμενα «Δηλωμένης Αξίας». Για την αποστολή τέτοιων αντικειμένων απαιτείται ειδική δήλωση στην Εταιρία και ειδική ασφάλιση με δαπάνη του αποστολέα και μόνο.

9. Η Εταιρία αναλαμβάνει και τη διεκπεραίωση αποστολής με χρέωση της αμοιβής της στον παραλήπτη. Σε περίπτωση μη καταβολής της παραπάνω αμοιβής από τον παραλήπτη για οποιοδήποτε λόγο, την υποχρέωση εξόφλησης της Εταιρίας αναλαμβάνει ο αποστολέας. Μέχρι δε την εξόφληση της αμοιβής της από τον αποστολέα ή τον παραλήπτη, έχει το δικαίωμα να παρακρατεί το αποστελλόμενο αντικείμενο.

10. Η ασφαλιστική κάλυψη των αντικειμένων είναι υποχρέωση του αποστολέα, ιδιαίτερα όταν περιέχουν αξίες ή έχουν ιδιαίτερη εμπορική χρησιμότητα.

11. Για αποστολές όπου η Εταιρία δεν διατηρεί υποκαταστήματα ταχυμεταφορών, η διεκπεραίωση των αντικειμένων γίνεται μέσω συνεργαζόμενων πρακτορείων ή του δικτύου ταχυδρομικών καταστημάτων της Εταιρίας. Το συνολικό δίκτυο των καταστημάτων παρουσιάζεται αναλυτικά στην ιστοσελίδα της Εταιρίας και δηλώνεται στην ΕΕΤΤ.

12. Όταν για οποιονδήποτε λόγο, η επίδοση ενός αντικειμένου δεν πραγματοποιηθεί στον παραλήπτη, τότε αυτό επιστρέφει στον αποστολέα, με χρέωση όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του. 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 Εταιρίας, με την προβλεπόμενη χρέωση. Μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής, το αντικείμενο καθίσταται οριστικά ανεπίδοτο, θα ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής με σύνταξη σχετικού πρακτικού και η Εταιρία δεν έχει πλέον οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση.

13. Ο παραλήπτης, εάν υπάρχουν βάσιμοι προς τούτο λόγοι, έχει δικαίωμα να παραλάβει με επιφύλαξη.

14. Σε περίπτωση ολικής βλάβης ή απώλειας του περιεχομένου των αποστελλόμενων αντικειμένων από υπαιτιότητα της Εταιρίας, αυτή υποχρεούται να καταβάλλει μόνον την παρακάτω αποζημίωση, το ύψος της οποίας ορίζεται ως ακολούθως:

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.

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.

15. Για αποστολές αντικειμένων μεγάλης αξίας και για αυξημένη ευθύνη της Εταιρίας, σε περίπτωση βλάβης ή απώλειας του περιεχομένου τους, η Εταιρία 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 Εταιρία 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.

16. 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 Εταιρία 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.

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

18. Σε περίπτωση καθυστερημένης επίδοσης, που οφείλεται αποδεδειγμένα και αποκλειστικά σε υπαιτιότητα της Εταιρίας, 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 (όρος 14 α & β) για τις περιπτώσεις απωλειών και σε καμία περίπτωση δεν ξεπερνά το ποσό των 100€.

19. Η αίτηση για την άσκηση κάθε σχετικού δικαιώματος από το χρήστη πρέπει να υποβληθεί εγγράφως στην Εταιρία μέσα στην αποκλειστική προθεσμία των έξι (6) μηνών από την επομένη της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου για αποστολή. Απαραίτητη είναι η προσκόμιση του πρωτότυπου ΣΥΔΕΤΑ.

20. 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.

21. 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.

22. Η Εταιρία δεν φέρει καμία ευθύνη και ουδεμία αποζημίωση καταβάλλει στις παρακάτω περιπτώσεις:

α) για καθυστερήσεις, που οφείλονται σε ανωτέρα βία ή σε αργοπορία μεταφορικών μέσων χωρίς υπαιτιότητα της Εταιρίας ή σε υπαιτιότητα του αποστολέα, του παραλήπτη ή των εκπροσώπων τους.

β) για απώλεια ή βλάβη αντικειμένων, που προκλήθηκε από υπαιτιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη ή των οποίων την αποστολή δεν αναλαμβάνει η Εταιρία, σύμφωνα με τον όρο 7 του παρόντος.

γ) για απώλεια ή βλάβη που είναι αποτέλεσμα της κακής συσκευασίας ή της φύσης του αντικειμένου ή 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.

δ) για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση θετική ή αποθετική ζημία, από απώλεια εισοδήματος, κερδών, αγορών ή χρήσεων, διάρρηξη συμβολαίων κλπ., που προκλήθηκε από υπαιτιότητα ή μη της Εταιρίας, σε πελάτες ή τρίτους.

ε) όταν δεν υποβληθεί η σχετική αίτηση εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στον όρο 19 του παρόντος.

στ) εφόσον ο παραλήπτης παρέλαβε το αποστελλόμενο αντικείμενο χωρίς επιφύλαξη, οπότε και τεκμαίρεται ότι το αντικείμενο επιδόθηκε σωστά.

ζ) όταν ο αποστολέας, παρά την υποχρέωσή του, δεν έχει περιγράψει πλήρως και σαφώς το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου ή έχει αποστείλει αντικείμενο με απαγορευμένο / ακατάλληλο περιεχόμενο ή δεν έχει μεριμνήσει για την κατάλληλη συσκευασία ή δεν έχει καταγράψει με πληρότητα και ορθότητα τα στοιχεία του παραλήπτη .

η) Σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων από την πλευρά των χρηστών και, ιδίως, όταν αυτοί δεν έχουν εξοφλήσει τις οικονομικές τους υποχρεώσεις προς την Εταιρία, οπότε αυτή δικαιούται να συμψηφίσει τυχόν οφειλές τους με ποσά αποζημίωσης ή με παρακράτηση των αντικειμένων τους.

23. 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.

24. Κανένας αντιπρόσωπος, υπάλληλος ή εκπρόσωπος της Εταιρίας ή ο αποστολέας δεν έχει δικαίωμα να άρει ή να τροποποιήσει μονομερώς τους παραπάνω όρους.

25. Οι καταναλωτές για κάθε απορία, παράπονο ή πρόβλημα, μπορούν να απευθύνονται στο Customer Service της Εταιρίας, στον αριθμό 210-6073000 ή στην ηλεκτρονική σελίδα www.elta-courier.gr. Για διαφορές των οποίων η επίλυση δεν κατέστη δυνατή, η Εταιρία δύναται να συγκαλέσει, κατόπιν σχετικού έγγραφου αιτήματος, την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.

26. Από ενάρξεως εφαρμογής του νέου Γενικού Κανονισμού περί Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων και ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών, η Εταιρία συμμορφώθηκε πλήρως στο περιεχόμενο και τις διατάξεις αυτού. Το σύνολο της Πολιτικής Απορρήτου Προσωπικών Δεδομένων της Εταιρίας βρίσκεται αναρτημένο και διαρκώς επικαιροποιημένο στην ιστοσελίδα www.elta-courier.gr αλλά και σε έντυπη μορφή σε κάθε κατάστημα του δικτύου της. Η υπογραφή εκ μέρους του πελάτη κατά την αποστολή αποτελεί ρητή και ανεπιφύλακτη αποδοχή εκ μέρους του της Πολιτικής αυτής.

27. Για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς, μετά τυχόν ατελέσφορη διαδικασία ενώπιον της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών της Εταιρίας, αρμόδια είναι τα δικαστήρια της Αθήνας.