

# ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

## ΑΕΤΟΣ COURIER ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ & ΜΙΚΡΟΔΕΜΑΤΩΝ

1.. Η εταιρία είναι Ατομική επιχείρηση ταχυμεταφορών (courier) με την επωνυμία « **KOSTANDIN MIHALI** » και με το διακριτικό τίτλο «**ΑΕΤΟΣ COURIER -ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ & ΜΙΚΡΟΔΕΜΑΤΩΝ**» Εδρεύει στον Πειραιά, Ανδρίανοπούλου 20 τ.κ.18539

1.1. Ως κύριο Σκοπό της η εταιρία έχει : α) τη διεξαγωγή επιχειρήσεως ταχείας μεταφοράς (COURIER) εγγράφων & μικροδεμάτων οπουδήποτε σε όλο το νομό ΑΤΤΙΚΗΣ με κάθε μεταφορικό μέσο και η παροχή συναφών διευκολύνσεων. Τη διεξαγωγή επιχειρήσεως μεταφορών πάσης φύσεως και δια παντός μέσου, β) την συσκευασία μικρών αντικειμένων, γ) τη διενέργεια δραστηριότητας logistics, δηλαδή τη διαχείριση αποθήκης πελατών της εταιρίας, την παραλαβή, διαχείριση και διακίνηση εμπορευμάτων των πελατών, τη διενέργεια παραγγελιών για λογαριασμό των πελατών, τη διαχείριση εμπορευματικού αποθέματος (stock) των πελατών, την παρακολούθηση και ταξινόμηση τιμολογίων προμηθευτών, τη συνεργασία με τα λογιστήρια των πελατών για τον τόπο, χρόνο, τρόπο παράδοσης των εμπορευμάτων, την εξόφληση τιμολογίων και οποιαδήποτε άλλη ενέργεια συμπεριλαμβάνεται στη δραστηριότητα logistics, δ) τις επιχειρήσεις πρακτορεύσεων αυτοκινήτων και μεταφορικών εταιριών, αεροπορικών εταιριών, τις ναυτικές πρακτορεύσεις και συναφείς εργασίες, ήτοι ναυλώσεις και εκμεταλλεύσεις αυτοκινήτων και πλοίων, προμήθεια εφοδίων, εκτελωνισμούς-εμπορευμάτων.

1.2. Η «ΑΕΤΟΣ COURIER» ασκεί τη δραστηριότητά της σε όλο το νομό ΑΤΤΙΚΗΣ

1.3. Διαθέσιμα μεταφορικά μέσα: Η εταιρία ΑΕΤΟΣ COURIER Έχει προβεί στις απαραίτητες συμβάσεις με ακτοπλοϊκές και χερσαίες εταιρείες προκειμένου να διεξαγάγει τις μεταφορές της κατά το δυνατόν συντομότερα και ασφαλέστερα.

1.4. Είδος παρεχόμενων υπηρεσιών: Η εταιρία παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφοράς εγγράφων δεμάτων κλπ σύμφωνα με τον αναφερόμενο στο καταστατικό σκοπό της και σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται και παρακάτω στο υπό στοιχ. 3 κεφάλαιο.

### 2. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

2.1. Για την εταιρία μας η παροχή υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις επιθυμίες και τις ανάγκες του συναλασσόμενου με εμάς καταναλωτικού κοινού είναι πρωταρχικός στόχος. Για το λόγο αυτό η εταιρία μας καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να επιτύχαινε τη διαρκή εξέλιξη και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της. Ειδικότερα, να βελτιώνουμε συνέχεια τους χρόνους εντός των οποίων παρέχονται οι υπηρεσίες μας.

### 3. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

3.1. Η «ΑΕΤΟΣ COURIER» παρέχει υπηρεσίες ταχυδρομικής μεταφοράς ταχυδρομικών αντικειμένων με προορισμό όλη την περιφέρεια του νομού ΑΤΤΙΚΗΣ, ταχυμεταφορές δεμάτων εντός του νομού και βάρους έως 35 κιλών με ή χωρίς εμπορική αξία, διακίνησης διαφημιστικών αντικειμένων χωρίς διεύθυνση, προετοιμασίας ταχυδρομικών αντικειμένων, ανταλλαγής εγγράφων, αγοράς, αντικαταβολών ακόμα και με τηλεφωνική-ηλεκτρονική εντολή. Στις περιπτώσεις αυτές ο εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. ως «αποστολέας». ΑΕΤΟΣ COURIER διεκπεραιώνει αποστολές με χρέωση στον παραλήπτη και σε περίπτωση άρνησης καταβολής της αμοιβής από τον παραλήπτη για οποιονδήποτε λόγο, την εξόφληση της ΑΕΤΟΣ COURIER αναλαμβάνει ο αποστολέας. Οι υπηρεσίες παρέχονται σε όλη την Αττική υπό το καθεστώς τοπικής Γενικής Άδειας της ΕΕΤΤ Τα διακινούμενα από την «ΑΕΤΟΣ COURIER» αντικείμενα επιδίδονται ανάλογα με την εντολή του χρήστη και το είδος της αποστολής. Συνήθης χρόνος επίδοσης είναι το επόμενο της παράδοσης της αποστολής 24ωρο. Η «ΑΕΤΟΣ COURIER» διαθέτει υποδομή και δυνατότητα επίδοσης ακόμα και αυθημερόν. Το είδος και τα όρια βάρους των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινεί η επιχείρηση ορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία.

3.2. Ειδικότερα οι παρεχόμενες υπηρεσίες και τα επιμέρους χαρακτηριστικά αυτών είναι οι εξής:  
3.2Α. Υπηρεσίες γενικού ενδιαφέροντος Α. Υπηρεσία αυθημερόν εντός πόλης Διεκπεραίωση αποστολών με παραλαβή - παράδοση εντός μιας έως τεσσάρων ωρών. - Εντός πόλης με παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα. - Από περιοχή σε περιοχή με παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα ή το αργότερο εντός 48 ωρών όπου παρατηρούνται μεταφορικές ιδιαιτερότητες (απομακρυσμένοι προορισμοί) - Υπηρεσία μαζικών διανομών Παρέχεται σε όλο το δίκτυο. Αφορά την οικονομική διακίνηση μαζικών αποστολών με επιβεβαιωμένη παράδοση σε χρόνο από 2 έως 4 εργάσιμες ημέρες, ή κατά τους όρους της συμφωνίας με τον πελάτη

3.2.Β. Άλλες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες α) Υπηρεσία αγορών για λογαριασμό τρίτων Με τηλεφωνική κλήση αγορά αντικειμένων και παράδοση βάσει οδηγιών του πελάτη. β) Υπηρεσία αντικαταβολών Αποστολές επί αντικαταβολή σύμφωνα με τις οδηγίες του πελάτη. Άμεση απόδοση των εισπραττόμενων αξιών. γ) Υπηρεσία σε ημέρες αργιών / Κυριακών ή εκτός ωραρίου Διεκπεραίωση αποστολών κατά τις μη εργάσιμες ημέρες και ώρες. δ) Υπηρεσία αποστολών ειδικής μεταχείρισης Διεκπεραίωση αποστολών με λήψη και διαβίβαση αριθμού πρωτοκόλλου, θεωρημένων αντιγράφων, αποδείξεων κ.λ.π. ε) Υπηρεσία αυθημερόν από περιοχή σε περιοχή Αποστολές για αυθημερόν επίδοση αντικειμένων στ) Υπηρεσία παραδόσεως Σαββάτου ζ) Υπηρεσία παραλαβής διακηρύξεων η) Υπηρεσία κατάθεσης δικαιολογητικών διαγωνισμών Όλες οι υπηρεσίες της εταιρίας μας δημοσιεύονται στους αναλυτικούς τιμοκαταλόγους μας στο Παράρτημα Ι του παρόντος κανονισμού. Οι τιμοκατάλογοι ανανεώνονται κατά διαστήματα ώστε να ανταποκρίνονται στις αλλαγές των συνθηκών της αγοράς και των απαιτήσεων των καταναλωτών και κάθε νέα δημοσίευση τους αναιρεί τους προηγούμενους, αντίγραφα δε των τιμοκαταλόγων βρίσκονται δημοσιευμένα στην ιστοσελίδα της ΑΕΤΟΣ COURIER [www.aetoscourier.gr](http://www.aetoscourier.gr)

3.3. Χρόνος επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων Συνήθης χρόνος επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων είναι το επόμενο της παράδοσης της αποστολής 24ωρο.

3.4. Παρακολούθηση και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων Η εταιρία τηρεί σύμφωνα με το νόμο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ που αναφέρονται τα χαρακτηριστικά κάθε αποστολής και ειδικότερα : ο αριθμός του εκδοθέντος Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς, η ημερομηνία ανάθεσης της αποστολής και η ημερομηνία παράδοσης - παραλαβής της, όνομα αποστολέα - παραλήπτη, το βάρος της, την υπηρεσία η οποία ζητήθηκε, ποιος είναι ο υπεύθυνος για την εξόφληση της αξίας του κομιστρου (χρέωση αποστολέα ή παραλήπτη) , παράδοση και στοιχεία παραλήπτη ή αιτία μη παράδοσης. Σε περίπτωση ζημίας ή μη παράδοσης της αποστολής για τον οποιοδήποτε λόγο ο ενδιαφερόμενος παραπέμπεται στη συγκεκριμένη ιστοσελίδα, παραπέμπεται ο ενδιαφερόμενος (και μόνο αν αυτός είναι ο αποστολέας ή ο παραλήπτης της αποστολής) προς επικοινωνία με το αρμόδιο κατάστημα προκειμένου να παρασχεθούν προς αυτόν λεπτομέρειες σχετικά με την αποστολή που τον ενδιαφέρει.

### 4. ΧΡΕΩΣΗ-ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ-ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η «ΑΕΤΟΣ COURIER» καταρτίζει κατάλογο των παρεχόμενων υπηρεσιών της με αναλυτική χρέωση καθεμιάς απ' αυτές. Οι χρήστες των υπηρεσιών της μπορούν να λάβουν γνώση του καταλόγου στο κατάστημα της επιχείρησης, μέσω του τηλεφωνικού κέντρου αλλά και στη σχετική ιστοσελίδα της εταιρίας. Ο κατάλογος αποτυπώνεται στο σχετικό Παράρτημα του Χ.Υ.Κ και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του. Η «ΑΕΤΟΣ COURIER» έχει τη δυνατότητα να αναμορφώνει ή αναπροσαρμόζει τις χρεώσεις της για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία, κάθε νέα ανάρτηση τιμοκαταλόγου καθιστά την προηγούμενη ανίσχυρη για όσες υπηρεσίες αναλαμβάνονται μετά την δημοσιοποίηση των και την ενημέρωση των πελατών. Ο εκάστοτε ισχύων τιμοκατάλογος υπηρεσιών είναι αναρτημένος όχι μόνο στα καταστήματα της εταιρίας αλλά και στην ιστοσελίδα της εταιρίας [www.aetoscourier.gr](http://www.aetoscourier.gr)

### 5. ΜΗ-ΑΠΟΔΕΚΤΑ-ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ-ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ-ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ

Από την επιχείρηση δεν γίνονται αποδεκτά προς διακίνηση όσα αντικείμενα απαγορεύονται γενικά από την ισχύουσα νομοθεσία, όσα αναφέρονται στην ατομική σύμβαση, τα μη κατάλληλα συσκευασμένα, και σε περιπτώσεις άρνησης κατάθεσης επαρκών στοιχείων αποστολέα ή παραλήπτη. Η ΑΕΤΟΣ COURIER δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των εξής εγγράφων και αντικειμένων: Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα, Χρήματα σε μετρητά, Συνάλλαγμα, Χρυσό σε ράβδους, Κοσμήματα, Πολύτιμα Μέταλλα, Πολύτιμους Λίθους, Βιομηχανικούς Άνθρακες και Διαμάντια, Αρχαιότητες - Έργα Τέχνης - Προσωπική Αλληλογραφία, Λαχεία, Μετοχές, Ομόλογα, Αλλοιώσιμα Τρόφιμα, Γραμματόσημα, Ναρκωτικά, όπλα, ή μέρη Οπλισμού, Εκρηκτικά Είδη, Ζώα, Πορνογραφικό Υλικό, Περιουσιακά Στοιχεία, Αέρια, Εύφλεκτα υγρά, Εύφλεκτα στερεά, Οξειδωτικά, Δηλητήρια, Εντομοκτόνα, βιολογικά δείγματα, Ραδιενεργά, Διαβρωτικά, Σπρέι η διεκπεραίωση των οποίων απαγορεύεται από το νόμο και γενικά υλικά τα οποία δεν δέχεται για διεκπεραίωση η ΙΑΤΑ και η εκάστοτε ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία.

### 6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ-ΤΩΝ-ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ-ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ.

Τα ανεπίδοτα ταχυδρομικά αντικείμενα φυλάσσονται από την επιχείρηση για χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου, με χρέωση του αποστολέα. Στην περίπτωση που ταχυδρομικό αντικείμενο δεν κατέστη δυνατό να επιδοθεί στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, ενημερώνεται ο παραλήπτης με έγγραφη ειδοποίηση, επιστρέφεται το αντικείμενο στο χώρο του υπευθύνου προς παράδοση της αποστολής καταστήματος και προγραμματίζεται δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες επίδοσης κατόπιν συνεννόησης με τον παραλήπτη ή τον αποστολέα. Εφόσον τελικά δεν καταστεί δυνατή η επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, ακόμα και σε περίπτωση άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει, ενημερώνεται ο αποστολέας άμεσα και η αποστολή επιστρέφεται σ' αυτόν με δική του χρέωση, όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του, με την επιφύλαξη της εταιρίας για οποιαδήποτε ζημία της. Τα ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία δεν κατέστη δυνατό να επιδοθούν στον παραλήπτη ή να επιστραφούν στον αποστολέα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής τους κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με τη διαδικασία που ακολουθεί η εταιρία μετά από την πάροδο των 6 μηνών. Η διαδικασία για την καταστροφή ορίζεται στο Παράρτημα ΙΙ του παρόντος και στη σχετική ιστοσελίδα της εταιρίας. Από τη διαδικασία αυτή εξαιρούνται τα αντικείμενα που έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί εγγράφως από τον αποστολέα ότι η αξία τους είναι μείζονα των 100 €, οπότε αυτά παραδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ..

## 7. ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΙ-ΛΟΙΠΟΙ-ΟΡΟΙ

Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ (P.O.D.) είναι το αποδεικτικό που εκδίδεται για μια έκαστη αποστολή και συνοδεύει αυτή, αποδεικνύει τη σύναψη της σύμβασης ταχυμεταφοράς και αποτελεί τεκμήριο της γνώσης και της αποδοχής των γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς από τα εμπλεκόμενα μέρη (αποστολέας-παραλήπτης ) Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. είναι η ατομική σύμβαση στην οποία αναγράφονται οι όροι και οι προϋποθέσεις διακίνησής του κάθε ταχυδρομικού αντικειμένου, τα μη αποδεκτά αντικείμενα καθώς και τα αντικείμενα που απαγορεύεται η μεταφορά τους, το δικαίωμα της επιχείρησης να μην παραλαμβάνει προς διακίνηση αντικείμενα εφόσον ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση τους από εκπρόσωπο της επιχείρησης, η δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον αποστολέα, και τα ποσά αυτής, οι αποζημιώσεις για καθυστερήσεις, απώλεια και φθορά αντικειμένων και οι προθεσμίες εντός των οποίων μπορεί να τις διεκδικήσει ο χρήστης, κατ' ελάχιστο σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β'), οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ευθύνεται η ταχυδρομική επιχείρηση, ο τρόπος διαχείρισης ανεπίδοτων ταχυδρομικών αντικειμένων και η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ επιχείρησης και χρήστη. Ειδικότερα οι γενικοί όροι ανάληψης μεταφοράς που αναγράφονται στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ είναι :

### ΓΕΝΙΚΟΙ-ΟΡΟΙ-ΑΝΑΛΗΨΗΣ-ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ-ΑΠΟ-ΤΗ-ΑΕΤΟΣ-COURIER ΟΡΟΙ-ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ-ΕΓΓΡΑΦΩΝ-&-ΜΙΚΡΟΔΕΜΑΤΩΝ-ΑΠΟ-ΤΗ-ΑΕΤΟΣ-COURIER

Για την μεταφορά δεμάτων κι εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της ΑΕΤΟΣ COURIER, ο αποστολέας συμφωνεί με τους όρους και τις ρήτρες οι οποίες αναφέρονται στο παρόν έντυπο. Κανένας εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της ΑΕΤΟΣ COURIER ούτε ο αποστολέας έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και ρήτρες. Η μεταφορά εγγράφων και δεμάτων από το σύστημα διεκπεραίωσης της ΑΕΤΟΣ COURIER διέπεται από τους όρους και τις ρήτρες που αναφέρονται στο παρόν. Ο αποστολέας έχει ρητή γνώση αυτών των όρων κι ανεπιφύλακτα τους αποδέχεται. Κανένας πράκτορας ή υπάλληλος της ΑΕΤΟΣ COURIER ούτε αποστολέας δεν έχουν το δικαίωμα να τροποποιήσουν ή να άρουν κάποιον από τους όρους ή ρήτρες.

Άρθρο 1: Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. είναι μη διαπραγματεύσιμο. Συμπληρώνεται από τον αποστολέα ή από την ΑΕΤΟΣ COURIER για λογαριασμό του. Ο αποστολέας αποδέχεται ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των μεταφερόμενων αγαθών που περιγράφονται στο έντυπο και ότι γνωρίζει κι αποδέχεται τους όρους μεταφοράς από το σύστημα της ΑΕΤΟΣ COURIER.

Άρθρο 2: Η ΑΕΤΟΣ COURIER έχει το δικαίωμα (σύμφωνα με τους περιορισμούς που τάσσει η ΑΔΑΕ) να ελέγξει το περιεχόμενο του δέματος ή φακέλου που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει αλλά όχι και την υποχρέωση. Σχετικά διευκρινίζεται ότι η " ΑΕΤΟΣ COURIER " δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση των παρακάτω αντικειμένων κι εγγράφων: Χρήματα, Συνάλλαγμα, Χρυσό, Πολύτιμα Μέταλλα και Λίθοι, Αρχαιότητες, Έργα Τέχνης, Λαχεία, Μετοχές, Ομόλογα, Ευπαθή Τρόφιμα, Προσωπική Αλληλογραφία και γενικά είδη που η διακίνησή τους απαγορεύεται από την ισχύουσα νομοθεσία κι από τις διεθνείς συμβάσεις. Επιπλέον, η ΑΕΤΟΣ COURIER δεν κάνει αποδεκτά προς διακίνηση όσα αντικείμενα δεν είναι κατάλληλα συσκευασμένα, καθώς κι αντικείμενα των οποίων ο αποστολέας αρνείται να δηλώσει επαρκή στοιχεία του ή στοιχεία του παραλήπτη που ζητούνται από τη ΑΕΤΟΣ COURIER.

Άρθρο 3: Η ΑΕΤΟΣ COURIER καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε αναγκαία ενέργεια με στόχο την ταχύτατη παράδοση, σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της. Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος, για μη προσήκουσα παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε απρόβλεπτες αιτίες ή σε ανώτερη βία, όπως ενδεικτικά: α) λόγω απρόοπτων γεγονότων, πέρα από τις αντικειμενικά ανθρώπινες δυνατότητες (ατύχημα ανεξάρτητα ευθύνης, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, πόλεμος ή γενική ή μερική επιστράτευση κ.ά. β) λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή. γ) λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή. Επιπλέον η ΑΕΤΟΣ COURIER δεν φέρει την παραμικρή ευθύνη για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος, εξ αιτίας καθυστέρησης ή μη παράδοσης ή βλάβης ή καταστροφής του αντικειμένου, όταν δεν δηλωθεί από τον αποστολέα το είδος, η φύση κι η αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου κι αυτά δεν αναγραφούν στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., όταν ο αποστολέας δεν εξέδωσε και δεν παρέδωσε στην επιχείρηση τα προβλεπόμενα από το νόμο φορολογικά στοιχεία κι άλλα παραστατικά έγγραφα.

Άρθρο 4: Ο αποστολέας εγγυάται ότι: α) Κάθε είδος που αναγράφεται στην μπροστινή σελίδα περιγράφεται σωστά και σύμφωνα με το νόμο. β) Στο υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχουν σημειωθεί σωστά τα απαιτούμενα σημεία, στοιχεία και διεύθυνση του παραλήπτη. γ) Το υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχει συσκευασθεί έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διεκπεραίωση του. δ) Θα καταβάλλει όλα τα τυχόν πρόσθετα έξοδα που ανακύπτουν κατά τη διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων.

Άρθρο 5: Η ΑΕΤΟΣ COURIER δικαιούται να παρακρατήσει ή να μην παραδώσει κάθε είδος που μεταφέρει προκειμένου να εξασφαλίσει την δαπάνη που προκύπτει από την μεταφορά (ναύλοι-φορτωτικές κλπ) μέχρι να εξοφληθεί.

Άρθρο 6: Η ΑΕΤΟΣ COURIER διεκπεραιώνει αποστολές με χρέωση στον παραλήπτη. Σε περίπτωση άρνησης καταβολής της αμοιβής από τον παραλήπτη για οποιονδήποτε λόγο, την εξόφληση της ΑΕΤΟΣ COURIER αναλαμβάνει ο αποστολέας.

Άρθρο 7: Η ΑΕΤΟΣ COURIER 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 ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ ως «αποστολέας».

Άρθρο 8: Σε περίπτωση καταστροφής ή απώλειας μεταφερομένων, η ευθύνη της ΑΕΤΟΣ COURIER περιορίζεται έως το ποσό των 50 ΕΥΡΩ για έγγραφα και των 200 ΕΥΡΩ για δέματα ή στο ποσό της πραγματικής αξίας των εγγράφων ή των αντικειμένων και πάντως όχι πάνω από τα ανώτατα κατά τα άνω όρια αποζημίωσης σε κάθε περίπτωση τα κατώτερα όρια αποζημίωσης ορίζονται στην Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β') όπως ισχύει κάθε φορά. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω ανώτατα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της ΑΕΤΟΣ COURIER για κάθε θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία κι αν προέρχονται, σε κάθε περίπτωση δηλώνει ανέκκλητα ότι προβαίνει σε άφεση χρέους από τις αιτίες αυτές. Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον δικαιούχο και να επιδοθεί εγγράφως στα γραφεία της ΑΕΤΟΣ COURIER σε διάστημα 6 ΜΗΝΩΝ από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την ΑΕΤΟΣ COURIER . Όλες οι αποστολές εσωτερικού είναι αυτόματα ασφαλισμένες χωρίς επιβάρυνση του αποστολέα ή του παραλήπτη μέχρι του ποσού των 50 Ευρώ για τα έγγραφα και μέχρι του ποσού των 200 Ευρώ για τα λοιπά ταχυδρομικά αντικείμενα, ή στο εκάστοτε ισόποσο σε Ευρώ των 100 δολαρίων ΗΠΑ (για διεθνείς αποστολές). Επιπλέον, ανάλογα με την δηλούμενη από τον αποστολέα αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο μπορεί προαιρετικά να ασφαλιζεται, μέσω της ασφαλιστικής εταιρίας που συνεργάζεται η ΑΕΤΟΣ COURIER για ποσό μεγαλύτερο των 200 Ευρώ, με επιβάρυνση του χρήστη ίση με ποσοστό 0,6% επί της δηλουμένης αξίας του αντικειμένου. Για την επίλυση τυχόν διαφορών η έχει συστήσει Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Για κάθε διαφορά μεταξύ του χρήστη και της ΑΕΤΟΣ COURIER αρμόδια είναι τα δικαστήρια των Αθηνών.

Άρθρο 9: Για κάθε αποστολή μέσω της ΑΕΤΟΣ COURIER κι εφ' όσον πρόκειται για αντικείμενα, απαιτείται η συνοδεία από τα κατά νόμο απαραίτητα δικαιολογητικά για την μεταφορά. Η επιχείρηση παρέχει τη δυνατότητα υπογραφής ξεχωριστής σύμβασης σε περιπτώσεις ομαδικών αποστολών ή σε ειδικής φύσης πελάτες. Εφόσον αποστέλλονται ταχυδρομικά αντικείμενα μαζικώς βάσει σύμβασης είναι δυνατή η χρήση απλοποιημένου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., το οποίο θα προσαρτάται σε κάθε ένα από τα αντικείμενα, και θα φέρει υποχρεωτικά τουλάχιστον το μοναδιαίο αριθμό αποστολής το διακριτικό τίτλο και το διακριτικό αναγνώρισης της Ταχυδρομικής Επιχείρησης. Αποδεικτικά στοιχεία παραλαβής και επίδοσης (υπογραφές) μπορούν να τηρούνται σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή. Η ΑΕΤΟΣ COURIER διατηρεί τα ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή για 6 μήνες από την ημερομηνία ανάληψης των αποστολών και από την ημερομηνία παράδοσής τους στους παραλήπτες τους.

## 8..ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ-ΕΥΘΥΝΗΣ

Η ΑΕΤΟΣ COURIER , σε περίπτωση αποδεδειγμένης ευθύνης της και στις οριζόμενες από τον νόμο περιπτώσεις, καταβάλλει αποζημίωση στον χρήστη κατά περίπτωση, «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών» όπως ισχύει και ειδικότερα : Σε περίπτωση καταστροφής ή απώλειας μεταφερομένων, η ευθύνη της ΑΕΤΟΣ COURIER περιορίζεται έως το ποσό των 50 ΕΥΡΩ για έγγραφα και των 200 ΕΥΡΩ για δέματα ή στο ποσό της πραγματικής αξίας των εγγράφων ή των αντικειμένων και πάντως όχι πάνω από τα ανώτατα κατά τα άνω όρια αποζημίωσης σε κάθε περίπτωση τα κατώτερα όρια αποζημίωσης ορίζονται στην Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β') όπως ισχύει κάθε φορά. 8.1. ΦΙΛΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ . Οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στην « ΑΕΤΟΣ COURIER », μπορούν να επιλύονται σε πρώτο στάδιο μέσω φιλικού Διακανονισμού: Έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με την επιχείρηση προκειμένου να επιτευχθεί επίλυση της διαφοράς μεταξύ των δύο μερών, εντός των προβλεπόμενων στον ΧΥΚ ή και με την σύμφωνη γνώμη των μερών. 8.2. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ Οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στην « ΑΕΤΟΣ COURIER », μπορούν να επιλύονται σε επόμενο στάδιο και από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Η επιτροπή συγκροτείται από τρία (3) άτομα που ανήκουν στο προσωπικό της Επιχείρησης και από έναν (1) εκπρόσωπο των χρηστών και λειτουργεί όπως ορίζεται στην ισχύουσα νομοθεσία. Κατόπιν σχετικού εγγράφου αιτήματος του χρήστη η εταιρία συγκροτεί την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών η οποία αποτελείται από μέλη της επιχείρησης και εκπρόσωπο των καταναλωτών ενώ στις συνεδριάσεις μπορεί να παρίσταται ή να εκπροσωπείται από ειδικά εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ο χρήστης. Η εταιρία 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 που κωλύεται να παραστεί. Οι χρήστες ταχυδρομικών

υπηρεσιών, εφόσον το επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, εντός χρονικής περιόδου 6 μηνών από την κατάθεση του αποστελλόμενου αντικειμένου.

Τα ανωτέρω ισχύουν και για το περιεχόμενο αποστολής για το οποίο δηλώθηκε μεν αξία του αλλά παρέλειψε ο αποστολέας να το ασφαλίσει. Σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης της αποστολής (υπό την προϋπόθεση ότι η καθυστέρηση δεν οφείλεται σε ανωτέρω βία) η ευθύνη της εταιρίας ανέρχεται έως του ποσού και μόνο του κομιστρού που καταβλήθηκε για τη συγκεκριμένη αποστολή. Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω ανώτατα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της ΑΕΤΟΣ COURIER για κάθε θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται, σε κάθε περίπτωση δηλώνει ανέκκλητα ότι προβαίνει σε άφηση χρέους από τις αιτίες αυτές. Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον δικαιούχο και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της ΑΕΤΟΣ COURIER σε διάστημα 6 ΜΗΝΩΝ από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την. Όλες ΑΕΤΟΣ COURIER οι αποστολές εσωτερικού είναι αυτόματα ασφαλισμένες χωρίς επιβάρυνση του αποστολέα ή του παραλήπτη μέχρι του ποσού των 50 Ευρώ για τα έγγραφα και μέχρι του ποσού των 200 Ευρώ για τα λοιπά ταχυδρομικά αντικείμενα, Επιπλέον, ανάλογα με την δηλούμενη από τον αποστολέα αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο μπορεί προαιρετικά να ασφαλιζεται, μέσω της ασφαλιστικής εταιρίας που συνεργάζεται η ΑΕΤΟΣ COURIER για ποσό μεγαλύτερο των 200 Ευρώ, με επιβάρυνση του χρήστη ίση με ποσοστό 0,6% επί της δηλουμένης αξίας του αντικειμένου. Αξίωση για το πέραν των ανωτέρω ορίων ποσό, γεννάται μόνο για το περιεχόμενο της αποστολής όταν έχει δηλωθεί η αξία του και ταυτόχρονα έχει ασφαλισθεί, το γεγονός της ασφάλισής του δε πρέπει να έχει περιέλθει σε γνώση της εταιρίας κατά την ανάληψη της αποστολής προς μεταφορά. Όλα τα αντικείμενα που υπέστησαν καταστροφή περιέρχονται στην κατοχή της εταιρίας εντός 5 ημερών από τη συμφωνία για την καταβολή της αποζημίωσης ή αν υπέστησαν μερική καταστροφή περιέρχεται στην κατοχή της εταιρίας εντός της ανωτέρω προθεσμίας το μέρος εκείνο της αποστολής η ζημιά του οποίου αποκαταστάθηκε. Η καταβολή γίνεται το αργότερο σε διάστημα δύο (2) μηνών, κατόπιν συνεννόησης με τον χρήστη.

#### 9. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ-ΜΗ-ΕΥΘΥΝΗΣ-ΤΗΣ-ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η ΑΕΤΟΣ COURIER καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε αναγκαία ενέργεια με στόχο την ταχύτερη παράδοση, σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της. Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος, για μη προσήκουσα παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε απρόβλεπτες αιτίες ή σε ανώτερη βία, όπως ενδεικτικά: α) λόγω απρόοπτων γεγονότων, πέρα από τις αντικειμενικά ανθρώπινες δυνατότητες (ατύχημα ανεξάρτητα ευθύνης, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, πόλεμος ή γενική ή μερική επιστράτευση κ.ά., β) λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή, γ) λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή. Επιπλέον η ΑΕΤΟΣ COURIER δεν φέρει την παραμικρή ευθύνη για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος, εξ αιτίας καθυστέρησης ή μη παράδοσης ή βλάβης ή καταστροφής του αντικειμένου, όταν δεν δηλωθεί από τον αποστολέα το είδος, η φύση και η αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου και αυτά δεν αναγραφούν στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., όταν ο αποστολέας δεν εξέδωσε και δεν παρέδωσε στην επιχείρηση τα προβλεπόμενα από το νόμο φορολογικά στοιχεία και άλλα παραστατικά έγγραφα. Η ΑΕΤΟΣ COURIER δεν ευθύνεται σε όσες περιπτώσεις αναφέρονται στον νόμο και στην ατομική σύμβαση, όταν παραδοθεί στον παραλήπτη το διακινούμενο ταχυδρομικό αντικείμενο, όταν δεν δηλωθεί από τον αποστολέα στην επιχείρηση το είδος, η φύση και η αξία του διακινούμενου ταχυδρομικού αντικειμένου, όταν το ταχυδρομικό αντικείμενο αντίκειται ή προσκρούει στις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας, όταν πρόκειται για ευπαθές είδος με ή χωρίς γνώση της επιχείρησης Επίσης η εταιρία δεν ευθύνεται αν ο αποστολέας δεν έχει μεριμνήσει για την καταλληλότητα συσκευασίας της αποστολής, την οποία ο ίδιος εγγυάται κατά την ανάθεση της αποστολής, απόδειξη δε για την εγγύηση αυτή αποτελεί το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. που εκδίδεται για την αποστολή αυτή. Η όποια ευθύνη της εταιρίας παύει με την παράδοσή της αποστολής στον παραλήπτη της. Επίσης η ΑΕΤΟΣ COURIER δεν ευθύνεται και στις εξής περιπτώσεις: Ανωτέρα βία, όπως αυτή ορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, όπως ιδίως έκτακτα γεγονότα, που δεν οφείλονται σε πράξεις ή παραλείψεις της επιχείρησης ή των συνεργατών, των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της επιχείρησης. Κατά την διάρκεια οποιουδήποτε γεγονότος που εμπίπτει στον παρόντα όρο, η ταχυδρομική επιχείρηση θα λαμβάνει όλα τα πρόσφορα μέτρα, προκειμένου να συμμορφωθεί όσο το δυνατόν πληρέστερα με τους όρους στο πλαίσιο του παρόντος. Αποδεδειγμένες εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων στο πλαίσιο των όσων αναφέρονται και αμέσως ανωτέρω Μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων από την πλευρά των χρηστών Ενέργειες ή πράξεις που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους. Μη υλοποίηση της υποχρέωσης της εταιρίας μας εξαιτίας της υπαιτιότητας ή επιθυμίας του πελάτη. Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος. Αποδεδειγμένη υπαιτιότητα του πελάτη ή τρίτου προσώπου.

#### 10. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ-ΤΩΝ-ΧΡΗΣΤΩΝ

Οι χρήστες μπορούν να συναλλάσσονται με την επιχείρηση κάθε εργάσιμη μέρα, στις ώρες από 9 π.μ. μέχρι 9 μ.μ. Τυχόν αιτήματα ή παράπονα των χρηστών υποβάλλονται στο κατάστημα με το οποίο συναλλάχθηκαν, το οποίο, θα επιλαμβάνεται του θέματος καθώς και στα κεντρικά γραφεία της ΑΕΤΟΣ COURIER στα οποία πρέπει ο χρήστης να απευθυνθεί στο τηλεφωνικό κέντρο της έδρας της εταιρίας ή με σχετική έγγραφη επιστολή του εντός 6 ΜΗΝΩΝ από την ανάληψη της αποστολής μέσω e-mail στην ιστοσελίδα της εταιρίας ή μέσω ταχυδρομείου ή φαξ. Η επιχείρηση, μέσω ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, άμεσα και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός είκοσι 6 ΜΗΝΩΝ από τη λήψη του παραπόνου, είναι υποχρεωμένη να απαντήσει στον χρήστη.

#### 11. ΕΠΙΛΥΣΗ-ΔΙΑΦΟΡΩΝ

11.1. ΦΙΛΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ Οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στην « ΑΕΤΟΣ COURIER », μπορούν να επιλύονται σε πρώτο στάδιο μέσω φιλικού Διακανονισμού: Έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με την επιχείρηση προκειμένου να επιτευχθεί επίλυση της διαφοράς μεταξύ των δύο μερών, εντός των προβλεπόμενων στον ΧΥΚ ή και με την σύμφωνη γνώμη των μερών. 11.2. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ Οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στην « ΑΕΤΟΣ COURIER », μπορούν να επιλύονται σε επόμενο στάδιο και από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Η επιτροπή συγκροτείται από τρία (3) άτομα που ανήκουν στο προσωπικό της Επιχείρησης και από έναν (1) εκπρόσωπο των χρηστών και λειτουργεί όπως ορίζεται στην ισχύουσα νομοθεσία. Κατόπιν σχετικού εγγράφου αιτήματος του χρήστη η εταιρία συγκροτεί την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών η οποία αποτελείται από μέλη της επιχείρησης και εκπρόσωπο των καταναλωτών ενώ στις συνεδριάσεις μπορεί να παρίσταται ή να εκπροσωπείται από ειδικά εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ο χρήστης. Η εταιρία 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 που κωλύεται να παρευρεθεί. Οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον το επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, εντός χρονικής περιόδου 6 μηνών από την κατάθεση του αποστελλόμενου αντικειμένου.



**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΜΙΧΑΛΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ**  
**ΤΗΛ» 210 41 83 003 . ΚΗΝ 694 75 61 961**