

Χάρτης Υποχρεώσεων ΕΛΤΑ - Καταναλωτή

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΕΛΤΑ – ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

0. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	10
0.1 ΕΛΤΑ Α.Ε.	10
0.2 Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή	10
0.3 Περιπτώσεις που δεν ισχύει ο Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή	13
0.4 Περιεχόμενα Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή	14
ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ.....	15
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	15
A1. Η Εταιρεία.....	15
A1.1 Νομική μορφή.....	15
A1.2 Έδρα	16
A1.3 Σκοπός	16
A1.4 Διάρκεια	20
A1.5 Άδειες Λειτουργίας ως Ταχυδρομική Εταιρεία.....	20
A1.6 Οικονομικά Στοιχεία	20
A1.7 Πιστοποίηση	21
A1.8 Συμμετοχή σε Διεθνείς Οργανισμούς	22
A1.9 Διοικητικό Συμβούλιο	23
A1.10 Οργανωτική δομή	24
A2. Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία	25
A3. Εκσυγχρονισμός της Λειτουργίας & των Υποδομών	27
A4. Απλούστευση Διοικητικών Διαδικασιών	29
A5. Ενημέρωση αρμοδίων Αρχών.....	29
A6. Ποιότητα	30
A7. Ταχυδρομικό Τιμολόγιο	31

B1.4	Ειδικές Παρεχόμενες Υπηρεσίες.....	47
B1.4.1	Service Post	47
B1.4.2	Υπηρεσία Αλλαγής Διεύθυνσης	48
B1.4.3	Unaddressed Mail	48
B1.4.4	Απαντητική αλληλογραφία	48
B1.4.5	Επίδοση σε Σύνοικο	49
B1.4.6	Απόδειξη Παραλαβής Έντυπη Επιστολικού Ταχυδρομείου Εσωτερικού	49
B2.	Αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εξωτερικού	50
B2.1	Συνήθη Απλά (χωρίς ειδική διαχείριση) ταχυδρομικά αντικείμενα Εξωτερικού -Αποστολή.....	50
B2.1.1	Α΄ Προτεραιότητας Priority	50
B2.1.2	Β΄ Προτεραιότητας	50
B2.1.3	Διεθνή Απαντητικά Κουπόνια (Coupons-Reponse)	51
B2.1.4	Διεθνής Εμπορική Απαντητική Αλληλογραφία (IBRS/CCRI)	51
B2.1.5	Αντικείμενα για χρήση από άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης	52
B2.1.6	Ειδικοί Σάκοι “Μ”	53
B2.2	Ειδικές Διαχειρίσεις Αντικειμένων Επιστολικού Ταχυδρομείου Εξωτερικού	53
B2.2.1	Συστημένα	53
B2.2.2	Δηλωμένης Αξίας.....	53
B2.2.3	Αντικαταβολής	54
B2.2.4	Ιχνηλάτηση	54
B2.2.5	Απόδειξη παραλαβής έντυπη εξωτερικού	54
B2.3	Αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εξωτερικού - Άφιξη.....	54
B3.	Υπηρεσία Δεμάτων & Logistics	55
B3.1	Δέματα Εσωτερικού	55
B3.1.1	Συνήθη.....	55
B3.1.2	Δέματα Ογκώδη	55
B3.1.3	Δηλωμένης Αξίας / Ασφαλισμένα.....	56
B3.1.4	Επί Αντικαταβολή.....	56
B3.1.5	Επί Αντικαταβολή Χωρίς Έντυπο.....	56
B3.1.6	Δέματα «Κατ’ Οίκον» Επίδοση.....	56
B3.1.7	Προπληρωμένες συσκευασίες Δεμάτων Εσωτερικού	56
B3.1.8	Δέματα Free Parcel Post.....	57

B3.1.9 Στρατιωτικά Δέματα.....	57
B3.2 Δέματα Εξωτερικού – Αποστολή.....	57
B3.2.1 Συνήθη.....	57
B3.2.2 Δέματα Υπηρεσίας Interconnect Premium (πρώην EPG)	58
B3.2.3 Ειδικές Διαχειρίσεις Δεμάτων Εξωτερικού	58
B3.2.3.1 Δέματα Ογκώδη	58
B3.2.3.2 Δηλωμένης Αξίας.....	58
B3.2.3.3 Με Αντικαταβολή.....	59
B4. Αποζημιώσεις ΕΛΤΑ.....	59
B4.1 Ευθύνη ΕΛΤΑ	59
B4.2 Αποζημιώσεις ΕΛΤΑ για ταχυδρομικές υπηρεσίες με καθεστώς Ειδικής Άδειας	59
B4.2.1 Επιστολικό Ταχυδρομείο.....	60
B4.2.2 Δέματα.....	63
B4.3 Διαδικασία Αποζημιώσεων	65
B5. Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.....	67
B6. Μη αποδεκτά ταχυδρομικά αντικείμενα	68
B7. Απροπλήρωτα ταχυδρομικά αντικείμενα.....	70
B8. Ανεπίδοτα ταχυδρομικά αντικείμενα	70
B9. Αζήτητα ταχυδρομικά αντικείμενα	71
B10. Διανομή Ταχυδρομικών Αντικειμένων.....	71
B10.1 Απλή αλληλογραφία	72
B10.2 Απλά Μικροδέματα.....	73
B10.3 Επίδοση σε γραμματοθυρίδες.....	73
B10.4 Επίδοση συστημένης αλληλογραφίας.....	73
B10.5 Επίδοση Δεμάτων Εσωτερικού	74
B10.6 Επίδοση Εισερχομένων Δεμάτων Εξωτερικού.....	74
B11. Διεύθυνση Φιλοτελισμού	74
B11.1 Συλλεκτικά αντικείμενα τέχνης.....	75
B12. Ειδικά Προϊόντα –Υπηρεσίες ΕΛΤΑ.....	75

B12.1 Προϊόντα με προπληρωμένο ταχυδρομικό τέλος	75
B12.1.1 Φάκελοι με προπληρωμένο τέλος (prepaid)	75
B12.1.1.1 Απλοί φάκελοι Prepaid.....	75
B12.1.1.2 Συστημένοι φάκελοι Prepaid	76
B12.1.1.3 Πόρτα Πόρτα Prepaid.....	76
B12.2 Προϊόντα συσκευασίας	76
B12.2.1 Χαρτοκιβώτια συσκευασίας.....	76
B12.2.2 Φάκελοι εξασφάλισης εύθραυστων	76
B12.3 Εποχικά και διάφορα είδη	76
B12.4 Αρχείο Ταχυδρομικών Κωδίκων	77
B13. Ευθύνη της ΕΛΤΑ Α.Ε. για τους Φακέλους Prepaid	77
B14. Ευθύνη της ΕΛΤΑ Α.Ε. για τα είδη που διαθέτουν (εμπορεύματα, υλικά κλπ).....	77
ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ	78
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΕΛΤΑ	78
Γ1. Εισπράξεις.....	78
Γ1.1 Εισπράξεις μέσω Ταχυπληρωμής	78
Γ1.2 Εισπράξεις χωρίς έντυπο.....	78
Γ1.3 Εισπράξεις μέσω ΔΙΑΣ	79
Γ2. Πληρωμές	79
Γ3. Μεταφορά Κεφαλαίων Εσωτερικού	80
Γ3.1 Ταχυδρομικές Επιταγές Εσωτερικού	80
Γ3.1.1 Κατηγορίες Ταχυδρομικών Επιταγών Εσωτερικού	80
• Ταχυδρομική Επιταγή Απλή	81
• Ταχυδρομική Επιταγή Αντικαταβολής	82
Γ3.1.2 Δικαιώματα Αποστολέα Παραλήπτη Επιταγών Εσωτερικού	82
Γ3.1.3 Εξόφληση Ταχυδρομικών Επιταγών Εσωτερικού.....	83
Γ4. Κίνηση Κεφαλαίων Εξωτερικού – Διεθνείς Πληρωμές	84
Γ4.1 Ταχυδρομικές Επιταγές Εξωτερικού	84
Γ5. Εργόσημο	84

Γ6. Υποχρεώσεις πελάτη	84
ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ.....	86
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ	86
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ	86
Δ1. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	86
Δ1.1 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ	86
Δ1.1.1 Ειδικές πρόσθετες υπηρεσίες (με επιπλέον χρέωση)	89
Δ1.2 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE (EMS). 91	
Δ1.3 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού SPECIAL PRIORITY MAIL (SPM).. 92	
Δ1.4 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών ΚΥΠΡΟΥ / FAST PARCEL CYPRUS (FPC)	94
Δ2. Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων Ταχυμεταφορών.....	95
Δ3. ΟΡΟΙ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	97
Δ3.1 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ	99
Δ3.2 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EMS	99
Δ3.3 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού SPM	100
Δ3.4 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού FPC	100
Δ4. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	100
Δ5. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ	102
Δ5.1 Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ.....	102
Δ5.2 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού.....	104
Δ5.2.1. Απαγορεύσεις EMS	104
Δ5.2.2. Απαγορεύσεις SPM	107
Δ5.2.3 Απαγορεύσεις FPC	109
Δ6. Αποζημιώσεις ΕΛΤΑ για ταχυδρομικές υπηρεσίες με καθεστώς Γενικής Άδειας	113
Δ6.1 Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ.....	114
Δ6.2 Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Εξωτερικού EMS.....	118

Δ6.3 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού SPM	120
Δ6.4 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού FPC	121
Δ7. Περιπτώσεις μη ευθύνης για υπηρεσίες αντικειμένων	123
Δ7.1 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ	124
Δ7.2 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EMS	125
Δ7.3 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού SPM	125
Δ7.4 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού FPC	126
Δ8. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	126
Δ8.1 Φιλικός Διακανονισμός / Λειτουργία Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών.....	126
Δ8.2 Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.....	128
ΜΕΡΟΣ ΠΕΜΠΤΟ	129
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΕΙ Η ΕΛΤΑ Α.Ε. ΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΤΡΙΤΩΝ.....	129
E1. Χρηματοοικονομικά Προϊόντα.....	129
E1.1 Western Union	129
E1.2 Υποχρεώσεις πελάτη	129
E2. Προϊόντα και Υπηρεσίες Λιανικής Τραπεζικής	129
E2.1 Λογαριασμοί EUROBANK Α.Ε.....	129
E2.2 Πιστωτικές Κάρτες EUROBANK Α.Ε.	129
E2.2.1 MASTERCARD GOLD, VISA GOLD, YES VISA, CLASSIC VISA.....	129
E2.3 Καταναλωτικά Προεγκεκριμένα και Στεγαστικά Δάνεια EUROBANK Α.Ε...130	
E2.4 Λοιπά προϊόντα.....	130
E2.5 Υποχρεώσεις πελάτη	130
E3. Διάφορα προϊόντα τρίτων.....	130
E4. Ευθύνη ΕΛΤΑ	130
ΜΕΡΟΣ ΕΚΤΟ	131
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	131
ΣΤ1. Η συμμόρφωση της Εταιρείας με την Υφιστάμενη Νομοθεσία	131
ΣΤ2. Προσωπικά Δεδομένα	131

ΣΤ3. Τα δικαιώματα των υποκειμένων	131
ΣΤ4. Στοιχεία Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων	132

0. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

0.1 ΕΛΤΑ Α.Ε.

Η Εταιρεία με την επωνυμία ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ και το διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ» (στο εξής ΕΛΤΑ Α.Ε. ή Εταιρεία) παρέχει σύγχρονες ταχυδρομικές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε προσιτές τιμές σε όλους τους χρήστες στην επικράτεια στο πλαίσιο της λειτουργίας της ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, καθώς και υπηρεσίες ταχυμεταφορών ως πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας.

0.2 Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή

Η Εταιρεία ΕΛΤΑ Α.Ε. στο πλαίσιο των υποχρεώσεών της καθιερώνει το Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) με πρωταρχικό στόχο τη ρύθμιση των σχέσεών της με το συναλλασσόμενο κοινό.

Ο Χ.Υ.Κ./ΕΛΤΑ εκτός από τη βασική και υπεύθυνη πληροφόρηση σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες που προσφέρει η Εταιρεία, καθορίζει τις υποχρεώσεις της προς τους χρήστες, τους όρους υπό τους οποίους η Εταιρεία παρέχει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της προς τους καταναλωτές και τη διαδικασία επίλυσης διαφορών και αποζημίωσης προς αυτούς σε περίπτωση μη τήρησης εκ μέρους της των ανωτέρω υποχρεώσεων και όρων.

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. εγγυάται το απόρρητο της αλληλογραφίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Συντάγματος και της ισχύουσας νομοθεσίας και παρέχει τις υπηρεσίες της με την απαιτούμενη κατά περίπτωση εχεμύθεια για την προστασία των συμφερόντων των πελατών της.

Αξίζει να επισημανθεί ότι οι υποχρεώσεις αυτές που αφορούν προϊόντα - υπηρεσίες που παράγει και προσφέρει η ΕΛΤΑ Α.Ε., απορρέουν τόσο από τους Νόμους του Ελληνικού Κράτους, όσο και από τις Παγκόσμιες Ταχυδρομικές Συμβάσεις που ισχύουν για τα Κράτη - Μέλη της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης, της οποίας είναι μέλος και η Ελλάδα.

Για τη σύνταξη του παρόντος Χ.Υ.Κ. λήφθηκαν υπόψη:

- Η Οδηγία ΕΕ 2008/6/ΕΚ/20.02.2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση της οδηγίας 97/67/ΕΚ σχετικά με την πλήρη υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Ο ν. 3738/2009 «Κύρωση των Πράξεων του XXIII Παγκόσμιου Ταχυδρομικού Συνεδρίου Βουκουρέστι 2004» (ΦΕΚ 14/Α/30.01.2009).
- Ο ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α/07.03.2012).
- Η με αριθ. 687/327/05.04.2013 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Κανονισμός περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφέρονται μεταξύ των φορέων ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών» (ΦΕΚ 1874/Β'/31.07.2013).
- Η με αριθ. 687/328/05.04.2013 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Κώδικας Δεοντολογίας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1874/Β'/31.07.2013).
- Η με αριθ. 688/52/16.04.2013 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ'αποκοπήν αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1412/Β'/10.06.2013).
- Η με αριθ. 710/019/13.03.2014 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Καθορισμός των προϋποθέσεων διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων, των πιθανών παρεκκλίσεων και προϋποθέσεων αυτών, καθώς και θέσπισης ειδικών ρυθμίσεων για την κατ'οίκον διανομή ταχυδρομικών δεμάτων βάρους το πολύ είκοσι (20) χιλιόγραμμων, στο πλαίσιο της παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας» (ΦΕΚ 1441/Β'/04.06.2014).
- Η Υ.Α υπ' αριθ. οικ. 72142/1663/4.12.2014 «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχομένων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 3423/Β/19.12.2014).
- Η με αριθμ. 910/003/08.11.2019 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. σχετικά με την εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 1 έως και 6 του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/644 για τις υπηρεσίες διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων
- Ο ν. 4727/2020 «Ζητήματα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας» (ΦΕΚ 184Α/23.09.2020).
- Η Υ.Α. με αριθμ. οικ. 29768 ΕΞ 2020 «Τροποποίηση της υπ' αριθ. οικ. 72142/1663/4.12.2014 Υπουργικής Απόφασης "Καθορισμός της ποιότητας των παρεχομένων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 4859/Β'/04.11.2020).

- Η Υ.Α. με αριθμ. οικ. 41252 ΕΞ 2021 «Ορισμός των υπηρεσιών που εμπίπτουν στην καθολική ταχυδρομική υπηρεσία και καθορισμός ειδικών όρων και προϋποθέσεων για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης» (ΦΕΚ 5479/Β'/25.11.2021).
- Η με αριθ. 1077/003/03-07-2023 Απόφαση της ΕΕΤΤ «Αξιολόγηση της αναπροσαρμογής των τιμολογίων Καθολικών Υπηρεσιών της Ανώνυμης Εταιρίας με την επωνυμία «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.» (ΦΕΚ 4688/Β'/22.07.2023).
- Η με αριθ. 1101/3/23.02.2024 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1670/Β'/14.03.2024).
- Η με αριθ. 1124/004/02.09.2024 Τροποποίηση της υπ'αριθ. 1101/3/23.02.2024 Απόφασης της Ε.Ε.Τ.Τ. «Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 5168/Β'/12.09.2024).
- Η με αριθ. 1135/004/02.12.2024 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Κανονισμός περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των φορέων ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών» (ΦΕΚ 7148/Β'/30.12.2024).
- Η με αριθ. 1162/002/31.07.2025 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Έκδοση Απόφασης, σχετικά με τη διαδικασία μείωσης οφειλομένων τελών αδειοδοτημένων παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών, λόγω επενδύσεων σε αντιρρυπαντικές τεχνολογίες» (ΦΕΚ 4262/Β'/06.08.2025).
- Ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις, καθώς και η σχετική νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- ο Ν.4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού

χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 137/29.08.2019), καθώς και οι πράξεις (αποφάσεις, οδηγίες και κατευθυντήριες γραμμές) της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων.

0.3 Περιπτώσεις που δεν ισχύει ο Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή

Ο παρών Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή της Εταιρείας δεν ισχύει στις περιπτώσεις:

- Τυχρών και ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα, των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της Εταιρείας.
- Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων ειδικής διαχείρισης ή/και ταχυμεταφορών.
- Αδυναμίας πρόσβασης οργάνου της Εταιρείας στο ακίνητο, η οποία οφείλεται στον πελάτη ή σε οποιονδήποτε τρίτο.
- Αδυναμίας ανεύρεσης του παραλήπτη στην αναγραφόμενη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία οφείλεται σε υπαιτιότητα του αποστολέα για αντικείμενα ταχυμεταφορών.
- Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων από τον πελάτη.
- Ενεργειών που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.
- Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της ΕΛΤΑ Α.Ε. εξαιτίας υπαιτιότητας του πελάτη ή τρίτου ή επιθυμίας του πελάτη.
- Μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης της Εταιρείας εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων, με τους οποίους η Εταιρεία συνεργάζεται.
- Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του πελάτη που προβλέπεται από τον Χ.Υ.Κ. Ενδεικτικά αναφέρονται η τήρηση προθεσμιών εντός των οποίων θα πρέπει να καταθέσει αίτηση αναζήτησης, η προσκόμιση απόδειξης κατάθεσης, η αληθινή δήλωση περιεχομένου, η αληθινή δήλωση της πραγματικής αξίας του περιεχομένου, η συσκευασία αντικειμένου σύμφωνα με τη φύση του περιεχομένου, η διακίνηση απαγορευμένου από την ελληνική νομοθεσία ή τη χώρα προορισμού περιεχομένου

- Διακίνησης των ταχυδρομικών αντικειμένων (κατάθεσης, επίδοσης κλπ.) και εκτέλεσης κάθε εν γένει ταχυδρομικής υπηρεσίας, σε χώρο εξουσίας και ευθύνης κάποιου φορέα (στρατός, δημόσιες υπηρεσίες, μονές, επιχειρήσεις κ.λπ.) όταν αυτή γίνεται μέσω τρίτων προσώπων, εξουσιοδοτημένων ειδικά προς τούτο, είτε βάσει διατάξεων νόμων, ή Υπουργικών Αποφάσεων, ή επιθυμίας του φορέα.
- Αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης, ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη, σύμφωνα με τις διατάξεις διεθνών συμβάσεων, ή της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, καθώς και αποστολών το περιεχόμενο των οποίων έχει κατασχεθεί ή καταστραφεί από τις αρμόδιες Αρχές.

0.4 Περιεχόμενα Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή

Ο παρών Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή χωρίζεται σε έξη (6) μέρη:

Στο πρώτο μέρος αναφέρονται όλες οι βασικές πληροφορίες σχετικά με τα κύρια χαρακτηριστικά της Εταιρείας και παρέχονται αναλυτικά τα μέτρα που έχουν ληφθεί από την Εταιρεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του καταναλωτή και την προστασία των δικαιωμάτων του.

Στο δεύτερο μέρος περιγράφονται τα τεχνικά χαρακτηριστικά των ταχυδρομικών υπηρεσιών και οι αποζημιώσεις που παρέχει η ΕΛΤΑ Α.Ε. ως Εταιρεία που λειτουργεί με Ειδική Άδεια και ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.

Στο τρίτο μέρος περιλαμβάνονται τα τεχνικά χαρακτηριστικά των χρηματοοικονομικών προϊόντων της ΕΛΤΑ Α.Ε.

Στο τέταρτο μέρος περιγράφονται οι Υπηρεσίες που παρέχει η ΕΛΤΑ Α.Ε. ως Εταιρεία που λειτουργεί με καθεστώς Γενικής Άδειας.

Στο πέμπτο μέρος παρέχεται πληροφόρηση για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τρίτων που διατίθενται από την ΕΛΤΑ Α.Ε.

Στο έκτο μέρος παρέχεται πληροφόρηση για τη συμμόρφωση της Εταιρείας με την υφιστάμενη νομοθεσία περί προστασίας Προσωπικών δεδομένων, καθώς για και τα δικαιώματα των υποκειμένων.

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

A1. Η Εταιρεία

A1.1 Νομική μορφή

Η ταχυδρομική υπηρεσία ιδρύθηκε το έτος 1828, σχεδόν ταυτόχρονα με την ίδρυση του Ελληνικού Κράτους, με προεδρικό διάταγμα του Ιωάννη Καποδίστρια. Η συστηματική οργάνωσή της πραγματοποιήθηκε στις αρχές του έτους 1900 και μέχρι το έτος 1949, η ταχυδρομική υπηρεσία με την τηλεγραφική και τηλεφωνική υπηρεσία αποτελούσαν τα «Τ.Τ.Τ» (Ταχυδρομεία, Τηλέγραφοι, Τηλέφωνο), ενώ από την 01/05/1970 λειτούργησε ως δημόσια υπηρεσία υπό την εποπτεία του τότε Υπουργείου Συγκοινωνιών.

Από την παραπάνω ημερομηνία μετετράπη σε Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου, με την επωνυμία «Ελληνικά Ταχυδρομεία» (ΕΛΤΑ) ενώ από το 1996 τα ΕΛΤΑ λειτουργούν ως Ανώνυμη Εταιρεία. Η κοινωνική αναγνώριση των ΕΛΤΑ κατά τη διάρκεια της μεγάλης ιστορικής τους διαδρομής αποτελεί τη βάση για την περαιτέρω ανάπτυξη του λειτουργικού ρόλου τους και την καθιέρωση των νέων επιχειρησιακών στόχων τους.

Η Εταιρεία είναι εγγεγραμμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ) του Εμπορικού Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών με αριθμό Α.Μ. Γ.Ε.ΜΗ.: 001092101000.

Η Εταιρεία έχει Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) 094026421, με αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (ΔΟΥ) ΚΕΦΟΔΕ Αττικής και Αριθμό Μητρώου Παραγωγού (Α.Μ.Π): 4990.

Σημειώνεται ότι η Εταιρεία αποτελεί καθολικό διάδοχο της εταιρείας με την επωνυμία «ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» με διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ COURIER» με αριθμό ΓΕ.ΜΗ. 003854801000 και Αριθμό Φορολογικού Μητρώου 099759170, την οποία απορρόφησε λόγω συγχώνευσης. Η τελεσθείσα συγχώνευση δια απορροφήσεως πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4601/2019, του Ν. 4172/2013, καθώς και του Ν. 4548/2018, και ολοκληρώθηκε την 30/9/2024.

A1.2 Έδρα

Η έδρα της Εταιρείας βρίσκεται στην οδό Λεωφ. Ιωνίας 200 & Ιακωβάτων 61, Τ.Κ. 11144 ΑΘΗΝΑ στο Δήμο Αθηναίων.

Τα στοιχεία επικοινωνίας της έδρας της Εταιρείας είναι :

Τηλ.: 800-11-82000 & 2120000800 (από κινητό)

E - mail: service@elta-net.gr ή με χρήση της ηλεκτρονικής φόρμας, που υπάρχει στην ιστοσελίδα <https://www.elta.gr/contact>.

Πληροφορίες για την Εταιρεία, καθώς και για τις υπηρεσίες/προϊόντα που παρέχει είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <https://www.elta.gr>

Ειδικότερα για αντικείμενα ταχυμεταφορών η επικοινωνία παρέχεται από:

- τον απλό γεωγραφικό αριθμό **210 6073000** (αστική χρέωση για όλη την Ελλάδα από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο).
- την ιστοσελίδα www.elta-courier.gr, μέσω της οποίας το καταναλωτικό κοινό μπορεί να ενημερωθεί για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τις χρεώσεις, τα καταστήματα αλλά και να επικοινωνήσει μέσω του ειδικού πεδίου επικοινωνίας ή αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση info@elta-courier.gr.

A1.3 Σκοπός

Σύμφωνα με το καταστατικό της Εταιρείας σκοπός της ΕΛΤΑ Α.Ε. είναι:

α. Η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών και της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας προς όλους, σε οποιοδήποτε σημείο της ελληνικής επικράτειας. Η καθολική ταχυδρομική υπηρεσία περιλαμβάνει τόσο εθνικές όσο και διασυνοριακές υπηρεσίες.

β. Η παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών.

γ. Η παροχή και η ανάπτυξη ταχυδρομικών υπηρεσιών, επιστολικού ταχυδρομείου, ομαδικών επιστολών, δεμάτων, αποστολών ειδικής διαχείρισης, διαφημιστικού ταχυδρομείου, κάθε τύπου αντικειμένων, υβριδικού ταχυδρομείου, καθώς και άλλων υπηρεσιών, όπως υπηρεσιών εφοδιαστικής αλυσίδας (logistics) υλικών αγαθών, καθώς και τυποποίηση-συσσκευασία αντικειμένων, εκτελωνισμός αντικειμένων ηλεκτρονικού εμπορίου, υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου (e-Commerce) σε συνδυασμό με τις

ανωτέρω αναφερόμενες υπηρεσίες, ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-market place, διεξαγωγή μεταφορών πάσης φύσεως και δια παντός μέσου, παροχή υπηρεσιών εμπορικών δεμάτων, η διενέργεια εισπράξεων αντικαταβολών και εισπράξεων ως αντίτιμου εμπορικών συναλλαγών για λογαριασμό τρίτων επιτηδευματιών, υπηρεσίες διανομής φαρμάκων και διακίνησης βιολογικών υλικών, υπηρεσίες ανταλλαγής και διαχείρισης εγγράφων, υπηρεσίες εσωτερικής διαχείρισης αλληλογραφίας εταιρειών, υπηρεσίες διαχείρισης δεδομένων διεύθυνσης, υπηρεσίες ταχυδρομικού κώδικα, υπηρεσίες διαχείρισης δεδομένων για την ανάπτυξη του διαφημιστικού ταχυδρομείου, υπηρεσίες ολοκληρωμένης ταχυδρομικής εξυπηρέτησης, υπηρεσίες που συνδυάζουν τις νέες τηλεπικοινωνιακές τεχνολογίες με στοιχεία των υπηρεσιών του ταχυδρομείου, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ταχυδρομικές επιταγές, πάσης φύσεως ταχυδρομικές υπηρεσίες με την ευρεία έννοια σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο, καθώς και ό,τι εμπίπτει στο γενικότερο έργο της εταιρείας.

δ. Η έκδοση γραμματοσήμων, η συναφής φιλοτελική δραστηριότητα και τα συναφή συλλεκτικά και άλλα προϊόντα.

ε. Η παροχή Υπηρεσιών Γενικού Οικονομικού Συμφέροντος (ΥΓΟΣ).

στ. Η ανάπτυξη, λειτουργία και εκμετάλλευση κάθε είδους ταχυδρομικής και τεχνολογικής υποδομής.

ζ. Η εγκατάσταση, λειτουργία, ανάπτυξη και εκμετάλλευση κατ' αποκλειστικότητα του δικτύου Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας, σύμφωνα με τη σύμβαση ανάθεσης που συνάπτει με το Δημόσιο κατά τους όρους του νόμου.

η. Η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

θ. Η εταιρεία μπορεί να αναλαμβάνει, με σύμβαση, για λογαριασμό τρίτων, πώληση προς το κοινό, μέσω του δικτύου της, ομολόγων, εντόκων γραμματίων και άλλων, ενσώματων ή άυλων τίτλων Ελληνικού Δημοσίου και τραπεζών, αμοιβαίων κεφαλαίων ή άλλων χρηματοοικονομικών προϊόντων, καθώς και ασφαλιστικών προϊόντων, να αποδέχεται για λογαριασμό πιστωτικών ή χρηματοοικονομικών ιδρυμάτων καταθέσεις ή αναλήψεις χρημάτων, να παραλαμβάνει έγγραφα και δικαιολογητικά του κοινού προς τα ιδρύματα αυτά για συνομολόγηση ή εξυπηρέτηση δάνειων, να συνδέει το δίκτυο τερματικών Αυτόματων Ταμειακών Μηχανών (ATM) με αντίστοιχα διατραπεζικά και άλλα συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών και γενικά να εκτελεί τις υπηρεσίες που συνομολογεί με το Δημόσιο ή τα παραπάνω ιδρύματα.

ι. Η σύσταση προσωπικών ταχυδρομικών λογαριασμών (Giro) με έντοκες ή μη καταθέσεις φυσικών και νομικών προσώπων, διακινούμενες με ειδικές εντολές για

εισπράξεις ή πληρωμές, καθώς και η έκδοση από την εταιρεία, μόνη της ή σε συνεργασία με τρίτους πιστωτικών ή άλλων καρτών και η διάθεσή τους στους κατόχους των προσωπικών ταχυδρομικών λογαριασμών.

ια. Η είσπραξη για λογαριασμό του Ελληνικού Δημοσίου, φόρου προστιθέμενης αξίας, φόρου εισοδήματος και οποιουδήποτε άλλου φόρου ή τέλους με τους όρους σύμβασης που συνάπτεται μεταξύ του Υπουργού Οικονομικών και της εταιρείας.

ιβ. Η πληρωμή συντάξεων, βοηθημάτων κοινωνικής πρόνοιας και άλλων, κλπ., η πληρωμή των αποδοχών των υπαλλήλων του Δημοσίου, Νομικών Προσώπων Δημοσίου και Ιδιωτικού Δικαίου.

ιγ. Η διαβίβαση στις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες, τα ΝΠΔΔ, τους ΟΤΑ, τις υπηρεσίες και φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, αιτήσεων πολιτών με τα συνημμένα δικαιολογητικά και η είσπραξη του αντιτίμου των κατά περίπτωση προβλεπόμενων αντίστοιχων τελών, ενσήμων, δικαιωμάτων και παραβόλων για λογαριασμό του Δημοσίου και των άλλων φορέων, καθώς και η παράδοση αδειών, βεβαιώσεων και πιστοποιητικών που αποστέλλονται από τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες και φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα στους πολίτες με παράλληλη είσπραξη των προβλεπόμενων τελών, ενσήμων και παραβόλων. Για τις υπηρεσίες αυτές συνάπτεται σύμβαση της εταιρείας με το Ελληνικό Δημόσιο.

ιδ. Η διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών τρίτων μέσω του δικτύου της, όπως ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά: υπηρεσίες και προϊόντα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, υπηρεσίες και προϊόντα διαδικτύου (internet), υπηρεσίες κράτησης και έκδοσης εισιτηρίων, συλλεκτικά και άλλα συναφή προϊόντα.

ιε. Η εκπόνηση μελετών για λογαριασμό τρίτων και η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και τεχνογνωσίας σε τρίτους στην Ελλάδα και την αλλοδαπή.

ιστ. Η προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας και ενέργειας εν γένει και η παροχή πάσης φύσεως υπηρεσιών σχετιζόμενων με αυτές τις δραστηριότητες, για ιδία χρήση.

ιζ. Η παροχή υπηρεσιών μεταφοράς και διανομής τύπου.

ιη. Η παροχή υπηρεσιών εκτελωνισμού αγαθών.

ιθ. Η αξιοποίηση χαρτοφυλακίου ακινήτων.

Για την επίτευξη του σκοπού της η εταιρεία μπορεί ενδεικτικά:

α. Να αναλαμβάνει και να εκτελεί κάθε δραστηριότητα και συναλλαγή, συνδεόμενη άμεσα ή έμμεσα με τον σκοπό της.

β. Να συστήνει καταστήματα με αντικείμενο εταιρική δραστηριότητα, ταχυδρομικά καταστήματα, και κάθε είδους εγκαταστάσεις ταχυδρομικής και εταιρικής εξυπηρέτησης οπουδήποτε στην Ελλάδα και το εξωτερικό και να συνάπτει συμβάσεις συνεργασίας με τρίτους για τα ανωτέρω.

γ. Να χρησιμοποιεί και υπηρεσίες τρίτων για την αποτελεσματική παροχή της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.

δ. Να ιδρύει θυγατρικές εταιρείες ή να μετέχει σε ενώσεις, εταιρείες ή κοινοπραξίες, που έχουν σκοπούς συναφείς με τους σκοπούς και τις δραστηριότητες της εταιρείας, καθώς και στον τομέα αξιοποίησης και διαχείρισης ακίνητης περιουσίας, στο εσωτερικό και στο εξωτερικό της χώρας,

ε. Να συνάπτει κάθε είδους συμβάσεις, να συμπράττει ή να συνεργάζεται με ημεδαπά ή αλλοδαπά φυσικά πρόσωπα ή νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, κερδοσκοπικού ή μη χαρακτήρα, με ενώσεις προσώπων, με κρατικούς φορείς και με μη κυβερνητικές οργανώσεις, με κράτη και διεθνείς οργανισμούς, καθώς και με διακρατικούς φορείς που αφορούν στις δραστηριότητες της εταιρείας.

στ. Να συμμετέχει απ' ευθείας ή μέσω θυγατρικής εταιρείας της σε εταιρείες παραγωγής και διάθεσης αμοιβαίων κεφαλαίων, ασφαλιστικών προϊόντων και εν γένει χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων.

ζ. Να ιδρύει, να διαχειρίζεται ή να συμμετέχει σε εταιρείες ή κοινοπραξίες διαχείρισης χαρτοφυλακίου ή χρηματοδοτικής μίσθωσης, που αποσκοπούν στην άσκηση δραστηριοτήτων στον ευρύτερο τομέα δράσης της εταιρείας και των θυγατρικών της εταιρειών.

η. Να συνάπτει δάνεια, να παρέχει εγγυήσεις, να αναλαμβάνει υποχρεώσεις και να εκδίδει συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή, επιταγές, ομόλογα ή ομολογίες ή άλλα αξιόγραφα ή τίτλους για λογαριασμό της εταιρείας.

θ. Να παρέχει πιστώσεις ή δάνεια ή εγγυήσεις προς τρίτους και θυγατρικές εταιρείες της, καθώς και να συστήνει εμπράγματα ασφάλειες επί κινητών ή ακινήτων τρίτων ή να αποδέχεται προσωπικές εγγυήσεις για την ασφάλεια των απαιτήσεων της εταιρείας εκ των προαναφερομένων συναλλαγών.

ι. Να αναλαμβάνει κάθε εμπορική ή άλλη δραστηριότητα και να διενεργεί κάθε υλική πράξη ή δικαιοπραξία, που συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με το σκοπό της εταιρείας.

ια. Να ιδρύει ή να συμμετέχει σε εταιρείες επιχειρηματικού κεφαλαίου, που έχουν ως σκοπό την προώθηση και υλοποίηση επενδύσεων υψηλής τεχνολογίας και καινοτομίας

στον τομέα των ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών, των χρηματοοικονομικών προϊόντων και των logistics.

ιβ. Με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της, η εταιρεία δύναται επίσης να συστήνει ιδρύματα για την προβολή της ιστορίας και των δραστηριοτήτων της στο χώρο της ταχυδρομικής αγοράς, όπως είναι Ταχυδρομικό Μουσείο, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

A1.4 Διάρκεια

Η διάρκεια της Εταιρείας έχει αρχίσει από την έναρξη της λειτουργίας της (01/05/1970) και λήγει την 30η Απριλίου του έτους 2105. Η διάρκεια αυτή μπορεί να παραταθεί με απόφαση της Γενικής Συνέλευσής της.

A1.5 Άδειες Λειτουργίας ως Ταχυδρομική Εταιρεία

Με το νόμο 4053/2012 για τη ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, η ΕΛΤΑ Α.Ε. ορίστηκε ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (εφεξής Φ.Π.Κ.Υ.) και ανατέθηκε σε αυτήν η παροχή της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας μέχρι 31/12/2028, κατέχουσα Ειδική Άδεια με αριθμό 99-150 του μητρώου της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)

Επίσης, η Εταιρεία κατέχει Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με αριθμό 99-150 του μητρώου της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, που εμπίπτουν στο πεδίο Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών».

A1.6 Οικονομικά Στοιχεία

Η Εταιρεία δημοσιεύει ετήσιες οικονομικές καταστάσεις (ισολογισμό και αποτελέσματα χρήσης κατά Δ.Λ.Π.) στην ιστοσελίδα <https://www.elta.gr/financialStatements>

A1.7 Πιστοποίηση

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. έχει λάβει τις εξής πιστοποιήσεις από τους αντίστοιχους φορείς:

- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 9001:2015 με αριθμό πιστοποίησης 9001-0188a/01/2023 από την Κ.Κ. HELLAS το οποίο αφορά στην παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 9001:2015 με αριθμό πιστοποίησης 00.12.0038 από την EUROCERT το οποίο αφορά στη Διαλογή Ταχυδρομικών Αντικειμένων από το Κέντρο Διαλογής Θεσσαλονίκης.
- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 9001:2015 με αριθμό πιστοποίησης 00.12.0359 από την EUROCERT το οποίο αφορά στη Διανομή Ταχυδρομικών Αντικειμένων από τις Μονάδες Διανομής Αθήνας, Θεσσαλονίκης και Πάτρας.
- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 9001:2015 με αριθμό πιστοποίησης 9001-0186/01-2023 από τη Κ.Κ. HELLAS το οποίο αφορά στην παροχή Υπηρεσιών Υβριδικού Ταχυδρομείου από τα Κέντρα Διαλογής Αθήνας και Θεσσαλονίκης.
- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 9001:2015 με αριθμό πιστοποίησης 9001-0187/01-2023 από την Κ.Κ. HELLAS το οποίο αφορά στη διεκπεραίωση αναζητήσεων αποζημιώσεων Ταχυδρομικών Αντικειμένων, επίλυση αιτημάτων-παραπόνων πελατών, παροχή πληροφοριών στις υπηρεσίες ΕΛΤΑ και στους εξωτερικούς πελάτες από τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών ΕΛΤΑ.
- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 9001:2015 με αριθμό Πιστοποίησης 00.12.0360 από την EUROCERT και αφορά σε Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (Περιλαμβάνεται η Διανομή Φαρμάκων Ανθρώπινης Χρήσης Κατ' οίκον).
- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 14001:2015 με αριθμό Πιστοποίησης 00.02.0152 από την EUROCERT και αφορά Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στο πεδίο εφαρμογής: Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (Περιλαμβάνεται η Διανομή Φαρμάκων Ανθρώπινης Χρήσης Κατ' οίκον).
- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 22301:2019 με αριθμό Πιστοποίησης 00.24.0120 από την EUROCERT και αφορά Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας στο πεδίο εφαρμογής: Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (Περιλαμβάνεται η Διανομή Φαρμάκων Ανθρώπινης Χρήσης Κατ' οίκον).
- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 45001:2018 με αριθμό Πιστοποίησης 00.05.0059 από την EUROCERT και αφορά Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία στο πεδίο εφαρμογής: Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (Περιλαμβάνεται η Διανομή Φαρμάκων Ανθρώπινης Χρήσης Κατ' οίκον).

- Πιστοποίηση εξαιρετικής λειτουργίας “CERTIFICATE OF EXCELLENCE” απονεμήθηκε από την εταιρεία International Post Corporation (IPC) στο Κέντρο Αεροπορικού Ταχυδρομείου (Κ.Α.Τ.), κατά τα έτη 2006, 2009, 2012, 2015 και 2018, μετά από ισάριθμους επιτόπιους ενδεδειγμένους ελέγχους και σύμφωνα με την οποία επιβεβαιώνεται ότι η υψηλή απόδοση των εργαζομένων στο ΚΑΤ πληροί τα πρότυπα ανώτατης επίδοσης που η IPC έχει θεσπίσει στη διαχείριση και επεξεργασία αντικειμένων Α' Προτεραιότητας διεθνούς ταχυδρομείου.
- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 27001:2013 με αριθμό Πιστοποίησης 20201200002693 από την TÜV AUSTRIA και αφορά Σύστημα Διαχείρισης για την Ασφάλεια Πληροφοριών στο πεδίο εφαρμογής: Διαχείριση πληροφοριών και πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις δραστηριότητες παροχής ταχυδρομικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και αφορά την Γενική Δ/νση Πληροφορικής.

Πέραν των ανωτέρω πιστοποιήσεων και ειδικότερα για τις υπηρεσίες αντικειμένων ταχυμεταφοράς έχουν απονεμηθεί τα διεθνή βραβεία ποιότητας για το προϊόν εξωτερικού EMS και το βραβείο e-volution για την ηλεκτρονική τιμολόγηση με ψηφιακή υπογραφή, καθώς και το χρυσό βραβείο για την κατηγορία «FRANCHISOR SOCIAL RESPONSIBILITY» τα έτη 2021 και το 2022.

A1.8 Συμμετοχή σε Διεθνείς Οργανισμούς

- **Universal Postal Union – UPU (Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση ΠΤΕ),** εξειδικευμένο όργανο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (Ο.Η.Ε.) για τα ταχυδρομικά θέματα, αποτελούμενο από 192 χώρες – μέλη, το οποίο συνιστά το κύριο forum για τη συνεργασία μεταξύ των φορέων, οι οποίοι δραστηριοποιούνται στον ταχυδρομικό τομέα και συμβάλλει στη δημιουργία ενός παγκόσμιου ταχυδρομικού δικτύου, με τη διασφάλιση παροχής της παγκόσμιας ταχυδρομικής καθολικής υπηρεσίας και την ανάπτυξη σύγχρονων προϊόντων και υπηρεσιών.

Η Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση θεσπίζει κανόνες για την ανταλλαγή του διεθνούς ταχυδρομείου (Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση, Κανονισμοί “Επιστολικού Ταχυδρομείου” και “Δεμάτων”) οι οποίοι είναι δεσμευτικοί για όλες τις χώρες - μέλη της. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΛΤΑ Α.Ε. έχει την υποχρέωση να συνεργάζονται με όλους τους καθορισμένους ταχυδρομικούς φορείς παροχής καθολικής υπηρεσίας (ΦΠΚΥ - Designated Operators) των χωρών

μελών της ΠΤΕ, προκειμένου να διασφαλίζεται σε παγκόσμιο επίπεδο η παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας, αποτελώντας μέρος του ενιαίου παγκόσμιου δικτύου, στο οποίο συμμετέχουν όλες οι αναγνωρισμένες από τον ΟΗΕ χώρες.

- **PostEurop (Association of European Public Postal Operators):** Ένωση 55 Ευρωπαϊκών Ταχυδρομικών Οργανισμών Φορέων Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας που αποτελεί αναγνωρισμένη Περιορισμένη Ένωση της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης (ΠΤΕ). Η αποστολή της PostEurop είναι η ενίσχυση και η ανάπτυξη μιας βιώσιμης και ανταγωνιστικής ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς προσβάσιμης σε όλους τους χρήστες, η διασφάλιση παροχής σύγχρονης, προσιτής και βιώσιμης καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, η υποστήριξη των μελών της μέσω της αλληλεπίδρασης, της συνεργασίας και της υλοποίησης στρατηγικών δραστηριοτήτων και η προώθηση των συμφερόντων τους σε όλους τους σχετικούς ενδιαφερόμενους φορείς.
- **International Post Corporation (IPC):** Διεθνής Συνεργατική (Cooperative) Ταχυδρομική Εταιρεία, αποτελούμενη από 26 Ταχυδρομικούς Οργανισμούς - μέλη από Ευρώπη, Βόρεια Αμερική και την περιοχή της Ασίας – Ειρηνικού. Σκοπός της είναι η παροχή τεχνικών λύσεων για τη βελτίωση της ποιότητας υπηρεσίας καθώς και η ανάπτυξη σύγχρονων λειτουργικών υπηρεσιών και προγραμμάτων, ώστε τα μέλη της να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις επιχειρηματικές δραστηριότητες τους προς όφελος των χρηστών.
- **Euromed Postal Community – EuroMed/PUMed (Ευρω-Μεσογειακή Ταχυδρομική Κοινότητα):** “Ταχυδρομική Ένωση για τη Μεσόγειο”, αποτελεί Περιορισμένη Ένωση της ΠΤΕ περιλαμβάνει Ταχυδρομικούς Οργανισμούς- μέλη που ανήκουν στην PostEurop και στην Arab Permanent Postal Commission (A.P.P.C.). Η αποστολή της είναι η προάσπιση και η προώθηση των κοινών συμφερόντων των μελών της στην Ευρω-Μεσογειακή ζώνη και η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών τους μέσω της ανάπτυξης κοινών επιχειρηματικών προγραμμάτων και δραστηριοτήτων.

A1.9 Διοικητικό Συμβούλιο

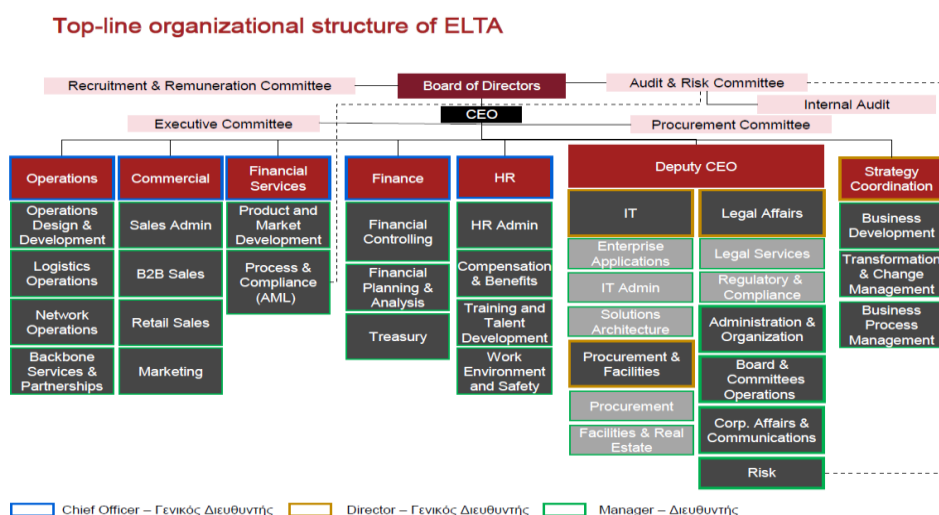
Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) είναι το ανώτατο διοικητικό όργανο της Εταιρείας, διαμορφώνει τη στρατηγική και την πολιτική ανάπτυξης της Εταιρείας, μέσα στο πλαίσιο των αποφάσεων της Γενικής Συνέλευσης και εποπτεύει και ελέγχει τη

διαχείριση της περιουσίας της. Είναι αρμόδιο να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά στη διοίκηση της Εταιρείας και γενικά στην επιδίωξη του σκοπού της, πλην των θεμάτων που ανάγονται στις αποκλειστικές αρμοδιότητες της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων. Η θητεία του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας, η συγκρότηση αυτού και η λειτουργία του γίνονται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο νόμο και το καταστατικό της Εταιρείας.

A1.10 Οργανωτική δομή

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού της έχει αναπτύξει μια ευέλικτη οργανωτική δομή των υπηρεσιακών δραστηριοτήτων της με στόχο την αποτελεσματική λειτουργία της και την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους χρήστες.

Σε κεντρικό επίπεδο οι Κεντρικές Υπηρεσιακές Λειτουργίες ΕΛΤΑ (που απεικονίζονται στο παρακάτω σχήμα) αποτελούν την Κεντρική Υπηρεσία και έχουν ως έργο τους τη μελέτη, το σχεδιασμό και τη λήψη μέτρων ανάπτυξης των εργασιών της, καθώς και τον προγραμματισμό, οργάνωση, συντονισμό, καθοδήγηση και έλεγχο των Υπηρεσιακών Λειτουργιών τόσο σε Περιφερειακό όσο και σε τοπικό επίπεδο.



Σε τοπικό επίπεδο λειτουργούν για την εξυπηρέτηση των χρηστών οι Μονάδες Ταχυδρομικού Έργου και τα Ταχυδρομικά Πρακτορεία. Οι Μονάδες Ταχυδρομικού Έργου διακρίνονται σε Ταχυδρομεία και Ειδικές Μονάδες Παραγωγής. Οι Ειδικές Μονάδες Παραγωγής συστήνονται και λειτουργούν για την εξυπηρέτηση ειδικού ταχυδρομικού έργου και διακρίνονται σε Κέντρα Διαλογής και Μονάδες Διανομής.

Τα Ταχυδρομικά Πρακτορεία εκτελούν ταχυδρομικό έργο. Διευθύνονται από ιδιώτες που έχουν τα τυπικά προσόντα που καθορίζονται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας και επιβλέπονται από Μονάδες Δικτύου που ορίζονται στην απόφαση σύστασής τους ή καθορίζονται από την οικεία Περιφερειακή Διεύθυνση ΕΛΤΑ.

A2. Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. ως Φ.Π.Κ.Υ. παρέχει την Καθολική Υπηρεσία, όπως ορίζεται στο νόμο 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α/07.03.2012) και ισχύει με συγκεκριμένη ποιότητα σε κάθε χρήστη, ανεξάρτητα από το σημείο της ελληνικής επικράτειας στο οποίο βρίσκεται, μόνιμα και σε προσιτή τιμή.

Περαιτέρω σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση 41252/2021 «Ορισμός των υπηρεσιών που εμπίπτουν στην Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία και καθορισμός ειδικών όρων και προϋποθέσεων για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε άτομα τυφλά ή με προβλήματα όρασης» (ΦΕΚ 5479/Β/25.11.2021), η καθολική ταχυδρομική υπηρεσία περιλαμβάνει τις εξής επί μέρους υπηρεσίες εσωτερικού και διασυνοριακού ταχυδρομείου:

- α) την περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή όλων των ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους έως 2 χιλιογράμμων, στα οποία ενδεικτικά περιλαμβάνονται πέραν των αντικειμένων αλληλογραφίας και βιβλία, κατάλογοι, εφημερίδες, περιοδικά, κ.λπ. καθώς και το διαφημιστικό ταχυδρομείο με διεύθυνση παραλήπτη.
- β) την περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή ταχυδρομικών δεμάτων βάρους έως είκοσι (20) χιλιογράμμων.
- γ) την υπηρεσία των συστημένων αποστολών.
- δ) την υπηρεσία των αποστολών με δηλωμένη αξία.
- ε) Τη δυνατότητα ιχνηλάτησης όλων των ταχυδρομικών αντικειμένων της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.
- στ) Τη δυνατότητα διάθεσης ηλεκτρονικού γραμματοσήμου.

Η καθολική υπηρεσία δεν περιλαμβάνει οποιεσδήποτε από τις ανωτέρω υπηρεσίες, των οποίων οι τιμές ή/και οι όροι με τους οποίους προσφέρονται από τον Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (Φ.Π.Κ.Υ.) έχουν αποτελέσει αντικείμενο: α) μεμονωμένης διαπραγμάτευσης ή β) εμπορικής συμφωνίας ή γ) ειδικής προσφοράς στο πλαίσιο διαγωνιστικών διαδικασιών ή άλλου είδους αναθέσεων.

Το δικαίωμα των χρηστών να λαμβάνουν τις καθολικές υπηρεσίες εξασφαλίζεται:

- α) με τον καθορισμό της πυκνότητας των σημείων επαφής, πρόσβασης και περισυλλογής, με βάση τις ανάγκες των χρηστών, τις γεωγραφικές ιδιαιτερότητες και τις κοινωνικές συνθήκες.
- β) με την παροχή μία (1) φορά κάθε εργάσιμη ημέρα σε προσιτή τιμή και όλη την επικράτεια, πλην εξαιρετικών περιστάσεων ή ιδιαίτερων γεωγραφικών συνθηκών.
- γ) με την πραγματοποίηση μιας (1) περισυλλογής και μιας (1) διανομής την ημέρα στην οικία ή έδρα κάθε φυσικού ή νομικού προσώπου τουλάχιστον, ή, κατά παρέκκλιση και υπό προϋποθέσεις, σε προσήκουσες εγκαταστάσεις.

Το δικαίωμα των χρηστών για καθολική υπηρεσία δεν εμποδίζει το κράτος να λαμβάνει μέτρα για την προστασία του δημοσίου συμφέροντος και ιδίως της δημόσιας τάξης και ασφάλειας, συμπεριλαμβανομένων των ερευνών για εγκλήματα.

Ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας εξασφαλίζει ένα επαρκές σύνολο σημείων πρόσβασης των χρηστών σε όλη την επικράτεια για την παροχή της καθολικής υπηρεσίας. Διαθέτει ένα τουλάχιστον σημείο πρόσβασης περισυλλογής της αλληλογραφίας για κάθε 1.000 κατοίκους στις αστικές περιοχές και ένα τουλάχιστον σημείο πρόσβασης σε κάθε οικισμό στις αγροτικές περιοχές της χώρας.

Η παρουσία της ΕΛΤΑ Α.Ε. στην ελληνική επικράτεια γίνεται μέσω των σημείων πρόσβασης και επαφής που είναι τα ταχυδρομικά καταστήματα, οι ειδικές μονάδες παραγωγής (ενδεικτικά: κέντρα διαλογής και μονάδες διανομής), τα ταχυδρομικά πρακτορεία, οι αγροτικοί διανομείς, οι γραμματοθυρίδες και τα γραμματοκιβώτια. Περιοχές όπου η οδοαρίθμηση είναι ελλιπής ή χωρίς μοναδικές ονομασίες οδών και κατά συνέπεια δεν υπάρχει δυνατότητα κατ' οίκον διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων, εξυπηρετούνται από προσήκουσες εγκαταστάσεις (γραμματοθυρίδες) που εγκαθίστανται με ευθύνη των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου βαθμού σε κατάλληλα προκαθορισμένα σημεία, σε συνεννόηση με τον Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.

Οι προσήκουσες εγκαταστάσεις που εγκαθίστανται με δαπάνη αρχών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται από όλους τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών. Οι περιοχές εγκατάστασης των γραμματοθυρίδων εγκρίνονται από την Ε.Ε.Τ.Τ.

A3. Εκσυγχρονισμός της Λειτουργίας & των Υποδομών

Οι στρατηγικοί στόχοι του Στρατηγικού & Επιχειρησιακού Σχεδιασμού της ΕΛΤΑ Α.Ε. είναι:

1. Η διασφάλιση παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας και της οικονομικής βιωσιμότητας της Εταιρείας

Οι δυσμενείς οικονομικές συνθήκες των τελευταίων ετών τόσο σε εθνικό, όσο και σε διεθνές επίπεδο (οικονομική κρίση, Covid πανδημία, ενεργειακή κρίση, γεωπολιτικές κρίσεις) σε συνδυασμό με την απελευθέρωση της αγοράς και τον εντεινόμενο ανταγωνισμό, καθιστούν επιτακτική την ανάγκη για σχεδιασμό, υιοθέτηση και υλοποίηση συγκεκριμένων δράσεων, οι οποίες θα διασφαλίσουν την οικονομική της βιωσιμότητα και κατ' επέκταση τη συνέχιση του έργου της.

2. Η διερεύνηση των δυνατοτήτων επέκτασης των δραστηριοτήτων της Εταιρείας

Στρατηγικός στόχος της ΕΛΤΑ Α.Ε. είναι να παραμείνει ο μεγαλύτερος και πλέον αξιόπιστος παίκτης στην Ελληνική ταχυδρομική αγορά με παράλληλη δραστηριοποίηση σε νέες αγορές. Δεδομένης της αύξησης του ηλεκτρονικού εμπορίου, της ανάπτυξης της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και της ψηφιακής υποκατάστασης, η Εταιρεία επενδύει σε νέες τεχνολογίες, προκειμένου να είναι σε θέση να προσφέρει καινοτόμες υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας

3. Η βελτιστοποίηση της Εσωτερικής Αποτελεσματικότητας και των Επιχειρησιακών Διαδικασιών

Η μετάβαση σε ένα νέο ευέλικτο μοντέλο λειτουργίας μέσω της αναδιοργάνωσης της Εταιρείας και της βέλτιστης αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού έχει στόχο αφενός τη συνεχή βελτίωση των επιχειρησιακών διαδικασιών και αφετέρου υψηλότερες επιδόσεις παραγωγικότητας και κερδοφορίας που αποτελούν κρίσιμους παράγοντες ανάπτυξης και θα διασφαλίσουν την ικανοποίηση του πελάτη και την παροχή υπηρεσιών/προϊόντων προστιθέμενης αξίας.

Η αναδιοργάνωση της οργανωτικής και λειτουργικής δομής της ΕΛΤΑ Α.Ε., η οποία θα υποστηρίξει την αναβάθμιση της ποιότητας παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τους φορείς και τους οργανισμούς του ιδιωτικού, του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, και η αξιοποίηση των σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την εισαγωγή νέων, καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών αποτελούν τους βασικούς άξονες του επενδυτικού προγράμματος της Εταιρείας προς την κατεύθυνση του ψηφιακού της μετασχηματισμού.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω η εταιρεία έχει επενδύσει στην αναβάθμιση του τεχνολογικού εξοπλισμού των διανομέων με την υλοποίηση του έργου «Ψηφιακός Ταχυδρόμος - Postmate» από τον Οκτώβριο του 2022 με ορίζοντα πλήρους εφαρμογής του σε όλο το ταχυδρομικό δίκτυο της χώρας έως το τέλος του έτους 2024.

Μεταξύ των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι η επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων με ή χωρίς οικονομικά βάρη, η είσπραξη αντικαταβολών, οφειλών τρίτων και στο αμέσως προσεχές διάστημα προγραμματίζεται η επίδοση συντάξεων και επιδομάτων.

Επίσης, η εταιρεία έχει προχωρήσει στην εγκατάσταση και λειτουργία 40 έξυπνων Θυρίδων Παραλαβής Ταχυδρομικών Αντικειμένων (PostBoxes) σε 34 Καταστήματα ΕΛΤΑ ανά την Επικράτεια, σε 4 σταθμούς της ΣΤΑΣΥ Α.Ε. (Σταθμοί Μετρό/ΗΣΑΠ Ομόνοιας (2), Καλλιθέας, Μοναστηριακίου και Αττικής) και στο Δημαρχείο Αγίας Βαρβάρας Αιγάλεω. Οι χρήστες έχουν πρόσβαση στις θυρίδες που είναι εγκατεστημένες, στα Καταστήματα ΕΛΤΑ σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, στους σταθμούς της ΣΤΑΣΥ 7 ημέρες την εβδομάδα και σε ώρες λειτουργίας των σταθμών. Αφορούν σε επίδοση συγκεκριμένων κατηγοριών αντικειμένων, δηλαδή απλών ιχνηλατίσιμων ταχυδρομικών αντικειμένων και ειδοποιημένων αντικείμενων ταχυμεταφορών χωρίς οικονομική επιβάρυνση, ενώ οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν τη δρομολόγηση της παραλαβής των εν λόγω αντικειμένων στα PostBoxes. Επιλέγοντας την επίδοση αντικειμένου σε PostBox ο πελάτης λαμβάνει Viber μήνυμα/SMS με τον κωδικό αριθμό πρόσβασης (pin), ο οποίος αποτελεί απόδειξη της επίδοσης (όταν αυτός εισάγεται στο postbox κατά την παραλαβή), χωρίς να απαιτείται η λήψη υπογραφής.

Στα αυτοματοποιημένα Κέντρα Διαλογής Αθηνών και Θεσσαλονίκης λειτουργεί σύστημα ρομποτικής ταξινόμησης ταχυδρομικών αντικειμένων. Σήμερα στο Κέντρο Διαλογής Αθηνών βρίσκονται σε παραγωγική λειτουργία 120 μονάδες ρομπότ (AMRs) με συνολική δυναμικότητα ταξινόμησης 6.000 αντικειμένων/ώρα σε 255 προορισμούς και στο Κέντρο Διαλογής Θεσσαλονίκης λειτουργούν 45 AMRs με δυναμικότητα ταξινόμησης 3.000 αντικειμένων/ώρα σε 120 προορισμούς, καλύπτοντας όλη τη χώρα και μειώνοντας τους χρόνους διαλογής των ταχυδρομικών αντικειμένων και συμβάλλοντας στην αύξηση της παραγωγικής δυναμικότητας και στη βελτιστοποίηση της παραγωγικής διαδικασίας.

Επιπρόσθετα, οι παρεχόμενες υπηρεσίες αντικειμένων ταχυμεταφοράς από την ΕΛΤΑ Α.Ε. προσφέρονται από ένα ευρύτατο πανελλαδικό δίκτυο μέσω:

- αυτόνομων Καταστημάτων Ταχυμεταφορών
- συνεργαζόμενων πρακτορείων
- ταχυδρομικών καταστημάτων

Το εν λόγω δίκτυο αποτελείται από 20 Καταστήματα Ταχυμεταφορών, εκ των οποίων τα 3 λειτουργούν ως Κέντρα Διαλογής, και υποστηρίζεται από στόλο περίπου 190 δικύκλων και 250 φορτηγών οχημάτων, σύγχρονης αντιρρυπαντικής τεχνολογίας, ενώ, παράλληλα, έχουν αναπτυχθεί και λειτουργούν περισσότερα από 170 Πρακτορεία Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών.

A4. Απλούστευση Διοικητικών Διαδικασιών

Η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξυπηρετεί το κοινό κατά τον απλούστερο δυνατό τρόπο, οφείλοντας να χρησιμοποιεί για τα θέματα που αφορούν τις σχέσεις της με το κοινό απλουστευμένες, ταχείες και σαφείς διαδικασίες μέσα στα πλαίσια της ισχύουσας ενωσιακής και εθνικής νομοθεσίας, καθώς και των διεθνών ταχυδρομικών συμβάσεων, εκπαιδεύοντας και επιμορφώνοντας κατάλληλα το προσωπικό της.

A5. Ενημέρωση αρμοδίων Αρχών

Η Εταιρεία οφείλει να ενημερώνει τις αρμόδιες Αρχές σχετικά με τις θέσεις της κατά τη διερεύνηση από αυτές επιστολών χρηστών, καθώς και σχετικά με τα συναφή μέτρα

που λαμβάνονται για την προστασία και την εξυπηρέτηση αυτών σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Επίσης η Εταιρεία υποχρεώνεται να λαμβάνει υπόψη κατά το σχεδιασμό των παραπάνω μέτρων τις συγκεκριμένες υποδείξεις και οδηγίες των ανωτέρω αρμοδίων Αρχών, με στόχο την αύξηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών της και την επίλυση στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας προβλημάτων που απασχολούν τους καταναλωτές.

A6. Ποιότητα

Οι ποιοτικές προδιαγραφές που αφορούν στην καθολική ταχυδρομική υπηρεσία ορίζονται στις Υπουργικές Αποφάσεις:

- με αριθμ. οικ. 72142/1663/4.12.2014 «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχομένων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 3423/Β/19.12.2014),
- με αριθ. οικ. 29768/23.10.2020 «Τροποποίηση της με αριθμό οικ. 72142/1663/2014 Υπουργικής Απόφασης «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχόμενων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών (ΦΕΚ 3423/ Β/4.11.2020)».

Στόχος της Εταιρείας είναι τα αντικείμενα:

- Επιστολικού ταχυδρομείου και δεμάτων εσωτερικού να επιδίδονται ως εξής:
 - Τα ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου Α' Προτεραιότητας επιδίδονται κατά κανόνα εντός τριών εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσης [X+3].
 - Τα ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου Β' Προτεραιότητας επιδίδονται κατά κανόνα εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσής τους [X+5].
 - Τα αντικείμενα της υπηρεσίας, Ad Post και Unaddressed Mail επιδίδονται κατά κανόνα την 5η εργάσιμη ημέρα από την ημέρα κατάθεσής τους [X+5].
 - Τα αντικείμενα της υπηρεσίας PRESS POST [X+3] αφορούν έντυπα εβδομαδιαίας και δισεβδομαδιαίας περιοδικότητας και επιδίδονται κατά

κανόνα την τρίτη εργάσιμη ημέρα από την ημέρα κατάθεσής τους, ενώ τα PRESS POST [X+5] αφορούν τα υπόλοιπα έντυπα, δεκαπενθήμερα, μηνιαία, διμηνιαία, και τριμηνιαία, και επιδίδονται κατά κανόνα την 5η εργάσιμη ημέρα από την ημέρα κατάθεσής τους.

- Τα δέματα εσωτερικού επιδίδονται κατά κανόνα σε τρεις εργάσιμες ημέρες [X+3] από την ημέρα κατάθεσής τους.

➤ Επιστολικού ταχυδρομείου εξωτερικού να επιδίδονται ως εξής :

- τα Α' Προτεραιότητας (Priority) κατά κανόνα σε τρεις (3) εργάσιμες ημέρες (X+3) μετά την ημέρα κατάθεσής τους (για προορισμούς Ε.Ε) και σε τρεις έως πέντε ημέρες στον υπόλοιπο κόσμο. Ο χρόνος επίδοσης των αντικειμένων Β' Προτεραιότητας (Economy) εξαρτάται από τους χρόνους διακίνησης που ισχύουν στο εσωτερικό της χώρας προορισμού για τα αντικείμενα της κατηγορίας αυτής.
- τα ταχυδρομικά αντικείμενα εξωτερικού παραδίδονται κατά κανόνα την επόμενη ημέρα από την ημέρα κατάθεσής τους στον μεταφορέα με τον οποίο συνεργάζεται η ΕΛΤΑ Α.Ε., προκειμένου αυτός με τη σειρά του να τα παραδώσει στην ταχυδρομική υπηρεσία της χώρας προορισμού. Η ευθύνη της ΕΛΤΑ Α.Ε. περιορίζεται μόνο στην έγκαιρη διακίνησή τους στο εσωτερικό της χώρας και στην έγκαιρη παράδοσή τους στον μεταφορέα χωρίς να ευθύνεται για ενέργειες, ή παραλείψεις αυτού, ή της ταχυδρομικής υπηρεσίας της χώρας προορισμού με την οποία συνεργάζεται, εκτός από τις περιπτώσεις ευθύνης που αναφέρονται σαφώς στο κεφάλαιο Α15 του παρόντος Χ.Υ.Κ.

Οι παραπάνω χρόνοι είναι ενδεικτικοί. Οι χρόνοι επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων που κατατίθενται σε γραμματοκιβώτια μπορούν να ισχύουν, εφόσον τα ταχυδρομικά αντικείμενα ταχυδρομούνται πριν από τις προβλεπόμενες ώρες που αναγράφονται στα γραμματοκιβώτια.

A7. Ταχυδρομικό Τιμολόγιο

Το ταχυδρομικό τιμολόγιο που αφορά στην παροχή υπηρεσιών Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας, καθώς και εκείνο που αφορά στις υπηρεσίες αντικειμένων ταχυμεταφοράς, αποτελούν παραρτήματα του παρόντος ΧΥΚ, βρίσκονται σε εμφανές

σημείο του χώρου συναλλαγής στα ταχυδρομικά καταστήματα και στην ιστοσελίδα της Εταιρείας <https://www.elta.gr/timokatalogoi>

Ειδικότερα, το τιμολόγιο των υπηρεσιών της ΕΛΤΑ Α.Ε. που ανήκουν στην καθολική υπηρεσία εγκρίνεται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ), η οποία ελέγχει εάν είναι σύμφωνο με τις σχετικές διατάξεις του θεσμικού πλαισίου του ν. 4053/2012 ως ισχύει.

A8. Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών

Για την καλύτερη ενημέρωση και πληροφόρηση του συναλλασσόμενου κοινού σχετικά με κάθε απορία, πρόβλημα, ή παράπονο που έχει σχέση με την εξυπηρέτησή του, εκτός από τη δυνατότητα επικοινωνίας, η οποία προσφέρεται στα ταχυδρομικά καταστήματα, λειτουργεί στην έδρα της Εταιρείας, στην Αθήνα, Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών.

Ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει με τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών με τους παρακάτω τρόπους:

- με επιστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση: Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών, Λεωφ. Ιωνίας 200 & Ιακωβάτων 61, Αδριανουπόλεως 45, 111 44 ΑΘΗΝΑ
- με τηλεφωνική κλήση στον αριθμό 800 11 82000 από σταθερό (χωρίς χρέωση) ή στον αριθμό 2120000800 από κινητό κατά τις ώρες 08.00' - 18.00'.
- με χρήση της ηλεκτρονικής φόρμας, που υπάρχει στην ιστοσελίδα της ΕΛΤΑ Α.Ε. <https://www.elta.gr/contact> ή στέλνοντας απευθείας ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση service@elta-net.gr

Οι πελάτες εκτός από ένα μεγάλο δίκτυο ταχυδρομικών καταστημάτων σε όλη τη χώρα, μπορούν να έχουν την παραπάνω ενημέρωση και πληροφόρηση στις έδρες των Περιφερειακών Διευθύνσεων.

Ειδικότερα, για αντικείμενα ταχυμεταφορών η εξυπηρέτηση των πελατών παρέχεται:

- στον απλό γεωγραφικό αριθμό **210 6073000** (αστική χρέωση για όλη την Ελλάδα από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο),
- στην ιστοσελίδα www.elta-courier.gr, μέσω της οποίας το καταναλωτικό κοινό μπορεί να ενημερωθεί για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τις χρεώσεις, τα καταστήματα, αλλά και να επικοινωνήσει μέσω του ειδικού πεδίου επικοινωνίας

ή αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση info@elta-courier.gr και customercare@elta-courier.gr ή με χρήση της σχετικής ηλεκτρονικής φόρμας στο menu: *Επικοινωνία → Στοιχεία Επικοινωνίας*,

- με επιστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση: Λ. Μεσογείων 395, ΤΚ 15343, Αγία Παρασκευή, με ένδειξη «για τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών»,
- μέσω του υπεύθυνου του οικείου Καταστήματος/Πρακτορείου/συνεργαζόμενου ταχ/κού καταστήματος της Εταιρείας.

Γενικά η Εταιρεία οφείλει να απαντήσει εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής επιστολής του καταναλωτή, σε οποιοδήποτε Ταχυδρομικό Κατάστημα, ή Περιφερειακή Διεύθυνση, ή στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας, που αφορά οποιοδήποτε θέμα εξυπηρέτησής του, στο πλαίσιο της κείμενης νομοθεσίας με την επιφύλαξη περιπτώσεων στις οποίες μέρος της διακίνησης του αντικειμένου αναλαμβάνει πάροχος της αλλοδαπής ή σε συνέχεια χορήγησης παράτασης από την ΕΕΤΤ. Η παραπάνω υποχρέωση για την Εταιρεία ισχύει και στην περίπτωση ταχυδρομικής ή ηλεκτρονικής επιστολής του καταναλωτή προς τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών από την ημερομηνία παραλαβής της.

Εάν η απάντηση δεν μπορεί για οποιοδήποτε λόγο να είναι οριστική, η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώσει τον πελάτη για τη διαδικασία που θα ακολουθήσει για την επίλυση του προβλήματός του, στο πλαίσιο του παρόντος Χ.Υ.Κ, των κανονιστικών διατάξεων και της κείμενης νομοθεσίας, καθώς επίσης να τον πληροφορήσει οριστικά σύμφωνα με τα παραπάνω, μετά το πέρας της σχετικής διαδικασίας.

Η παρούσα υποχρέωση της Εταιρείας δεν ισχύει για τις περιπτώσεις που προβλέπονται διαφορετικά από τον παρόντα Χ.Υ.Κ. ή την κείμενη νομοθεσία.

Στην περίπτωση οποιασδήποτε αναφοράς παραπόνων που έρχεται σε γνώση της Εταιρείας, σύμφωνα με τα παραπάνω, ο παραπονούμενος πελάτης έχει την υποχρέωση να συνεργαστεί με τα ελεγκτικά όργανα της ΕΛΤΑ Α.Ε., εφόσον αυτό του ζητηθεί, παρέχοντας τα αναγκαία στοιχεία για τη διερεύνηση των αναφερομένων του.

Ο αριθμός τηλεφώνου και το ωράριο τηλεφωνικής επικοινωνίας του κοινού με τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών ή με τις Περιφερειακές Διευθύνσεις βρίσκεται

αναρτημένο σε εμφανές σημείο του χώρου συναλλαγής των ταχυδρομικών καταστημάτων.

A9. Συμπεριφορά Προσωπικού

Το προσωπικό της ΕΛΤΑ Α.Ε. είναι υποχρεωμένο να επιδεικνύει τον αρμόζοντα σεβασμό έναντι του συναλλασσόμενου κοινού κατά την ενάσκηση των υπηρεσιακών καθηκόντων του. Διαπιστωμένες υπηρεσιακές παραβάσεις του προσωπικού σε θέματα συμπεριφοράς ελέγχονται από την Εταιρεία με την άσκηση υπηρεσιακού και πειθαρχικού ελέγχου κατά του υπαίτιου προσωπικού.

Παράπονα του κοινού κατά του προσωπικού για ανάρμοστη συμπεριφορά μπορούν να γίνουν προφορικά στον προϊστάμενο του Ταχυδρομικού Καταστήματος ή στον αναπληρωτή του ή με την υποβολή έντυπης αναφοράς παραπόνων ή και απλής έγγραφης αναφοράς προκειμένου αυτή να χρησιμεύσει ως στοιχείο στο διενεργούμενο έλεγχο σε βάρος του υπαίτιου προσωπικού.

Αναφορές παραπόνων μπορούν να υποβληθούν σε όλα τα ταχυδρομικά καταστήματα, καθώς και στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών ή στις Περιφερειακές Διευθύνσεις. Ο παραπονούμενος πελάτης μπορεί να υποβάλλει την παραπάνω αναφορά για την τεκμηρίωση των παραπόνων του.

Στην περίπτωση υποβολής αναφοράς, σύμφωνα με τα παραπάνω, ο παραπονούμενος πελάτης έχει την υποχρέωση να συνεργαστεί με τα ελεγκτικά όργανα της Εταιρείας, εφόσον αυτό του ζητηθεί για τον ανωτέρω λόγο.

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. οφείλει να πληροφορήσει τον παραπονούμενο πελάτη, ο οποίος έχει ενεργήσει σύμφωνα με την παραπάνω διαδικασία, εφόσον αυτό ζητηθεί, για τα αποτελέσματα του διενεργηθέντος ελέγχου και τα τυχόν μέτρα τα οποία λήφθηκαν από την Εταιρεία.

Ειδικότερα για υπηρεσίες αντικειμένων ταχυμεταφοράς μέσω της ιστοσελίδας www.elta-courier.gr στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα στο menu: *Επικοινωνία*→*Στοιχεία Επικοινωνίας*. Στο menu *Επικοινωνία*→*Η γνώμη σας μετράει!* διατίθεται σύντομο ερωτηματολόγιο με το οποίο οι χρήστες μπορούν να βαθμολογήσουν τις υπηρεσίες που τους παρασχέθηκαν συμβάλλοντας στη βελτίωσή τους.

A10. Διευκόλυνση Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ)

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. αντιμετωπίζει με ευαισθησία τα άτομα με αναπηρίες (ΑμεΑ) προσπαθώντας να τα διευκολύνει στο πλαίσιο των επιχειρησιακών της δυνατοτήτων και κατ' εφαρμογή των προβλεπόμενων από το νόμο και τις Υπουργικές Αποφάσεις όπως εκάστοτε ισχύουν, που αφορούν στους όρους παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας.

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. είναι υποχρεωμένη να εξασφαλίζει την καλύτερη δυνατή πρόσβαση και εξυπηρέτηση σε άτομα με αναπηρίες, εφόσον τούτο επιτρέπεται από τις συνθήκες που βρίσκεται ο χώρος συναλλαγής και στο πλαίσιο των κανονιστικών διατάξεων της Εταιρείας. Όσον αφορά στα καταστήματα και πρακτορεία ταχυμεταφορών, οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να πληροφορηθούν μέσω του ιστότοπου eltacourier.gr στο πεδίο «Αναζήτηση Καταστημάτων» για τα καταστήματα στα οποία είναι δυνατή η πρόσβαση ατόμων με κινητικές δυσκολίες ή με αναπηρικά αμαξίδια. Τα άτομα με αναπηρίες εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα από τις θυρίδες συναλλαγής των ταχυδρομικών καταστημάτων και σε κάθε ταχυδρομικό κατάστημα υπάρχει σε εμφανές σημείο του χώρου συναλλαγής, πινακίδα που αναγράφεται η ένδειξη «ΤΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ (ΑμεΑ) ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝΤΑΙ ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ».

Σε περιοχές όπου η διανομή παρέχεται από διανομέα με συγκεκριμένο δρομολόγιο, σε ορισμένες ημέρες και ώρες της εβδομάδας η Εταιρεία καταβάλλει κάθε προσπάθεια, ώστε η εξυπηρέτηση ηλικιωμένων ατόμων ή ατόμων με αναπηρίες, τα οποία δεν μπορούν να μεταβούν στο προκαθορισμένο σημείο διανομής, να γίνεται στην οικία τους. Τα απαραίτητα δικαιολογητικά, που αποδεικνύουν την ανικανότητα μετακίνησης των ατόμων με αναπηρίες είναι αυτά τα οποία προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία και υποβάλλονται στην Εταιρεία.

A11. Δίκτυο Καταστημάτων

A11.1 Ταχυδρομικά Καταστήματα

Το πρόγραμμα των εργασίμων ημερών και των ωρών συναλλαγής των ταχυδρομικών καταστημάτων για την εξυπηρέτηση του κοινού, καταρτίζεται σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες του, καθώς και τις εκάστοτε υφιστάμενες δυνατότητες της Εταιρείας.

Για την κατάρτιση του παραπάνω προγράμματος, η Εταιρεία λαμβάνει υπόψη συγκεκριμένα αντικειμενικά κριτήρια, όπως την περίοδο του έτους (χειμερινό ή θερινό ωράριο, περίοδος Χριστουγέννων κλπ.), τον χαρακτήρα της περιοχής (αστική, εμπορική, αγροτική, τουριστική, κλπ.), τον όγκο της ταχυδρομικής κίνησης της περιοχής, την πυκνότητα των ταχυδρομικών καταστημάτων κλπ.

Το ωράριο συναλλαγής των ταχυδρομικών καταστημάτων είναι τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως και Παρασκευή) 07.30' - 14.45', εκτός από ορισμένα μονοπρόσωπα ταχυδρομικά καταστήματα της χώρας, των οποίων οι ημέρες λειτουργίας και το ωράριο συναλλαγής διαφέρει, προκειμένου να εκτελεστεί το έργο της διανομής στην έδρα αυτών.

Ορισμένα ταχυδρομικά καταστήματα είναι ανοικτά απογευματινές ώρες μέχρι ώρα 20.30'. Επιπρόσθετα το Σάββατο 07.00' - 19.30' και Κυριακή 08.30' - 17.30' είναι ανοικτό το κατάστημα που λειτουργεί στο χώρο του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών.

Οι πίνακες που εμφανίζουν το ωράριο λειτουργίας και τα ταχυδρομικά καταστήματα, τα οποία λειτουργούν απογευματινές ώρες, καθώς επίσης και Σάββατο ή και Κυριακή, βρίσκονται σε εμφανές σημείο στην πρόσοψη των ταχυδρομικών καταστημάτων της ίδιας περιοχής. Επικαιροποιημένη ενημέρωση υπάρχει αναρτημένη και στον επίσημο ιστότοπο της Εταιρείας <https://www.elta.gr/katastimata-me-dieurimeno-orarioleitourgias>.

Επίσης, λειτουργούν ορισμένες θυρίδες συναλλαγής σε αστικές και αγροτικές περιοχές με ωράριο κατάλληλα προσαρμοσμένο για την κάλυψη ειδικών, τοπικών, ή αυξημένων ταχυδρομικών αναγκών.

A11.2 Ταχυδρομικά Πρακτορεία

Τα ταχυδρομικά πρακτορεία, λειτουργούν σε επιχειρήσεις – καταστήματα ιδιωτών, με ωράριο εμπορικών καταστημάτων και αποτελούν ένα εκτεταμένο εναλλακτικό δίκτυο παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανεπτυγμένο σε όλη σχεδόν την επικράτεια, τόσο σε αστικές όσο και σε αγροτικές περιοχές.

Τα ταχυδρομικά πρακτορεία ανάλογα με τις υπηρεσίες που προσφέρουν στο κοινό, χωρίζονται στις παρακάτω τρεις κατηγορίες:

1^η Κατηγορία : Ταχυδρομικά Πρακτορεία - Α' Τάξης (Μεταπωλητές γραμματοσήμου), με εκτελούμενο έργο την πώληση γραμματοσήμων, φακέλων προπληρωμένου τέλους, φιλοτελικών προϊόντων και προϊόντων ΕΛΤΑ & τρίτων.

2^η Κατηγορία : Αστικά Ταχυδρομικά Πρακτορεία - Β' Τάξης (Shop in Shop - Post Corner), σε αστικά κέντρα και σημεία με υψηλή εμπορική δραστηριότητα, με εκτελούμενο έργο συναλλαγής, δηλαδή πώληση γραμματοσήμων, φακέλων προπληρωμένου τέλους, προϊόντων ΕΛΤΑ (prestobox, bubblekraft κλπ) και τρίτων, φιλοτελικών προϊόντων, κατάθεση και παραλαβή συστημένων ταχυδρομικών αντικείμενων, κατάθεση και επίδοση ταχυδρομικών μικροδεμάτων από θυρίδα, έκδοση και πληρωμή ταχυδρομικών επιταγών (money home, money express, απλές επιταγές, αντικαταβολές), εισπράξεις λογαριασμών ταχυπληρωμής, μεταφορά κεφαλαίων, επίδοση ειδοποιημένης αλληλογραφίας από θυρίδα, μίσθωση γραμματοθυρίδων (οι μισθωτές υπογράφουν Ιδιωτικό Συμφωνητικό μίσθωσης Ταχυδρομικών Θυρίδων και καταβάλλουν μίσθωμα σε ετήσια ή εξαμηνιαία βάση), και έκδοση και εξαργύρωση εργοσήμου.

3^η Κατηγορία : Περιφερειακά Ταχυδρομικά Πρακτορεία - Γ' 1 Τάξης (Shop in Shop), σε αγροτικές, ημιαγροτικές και ημιαστικές περιοχές με εκτελούμενο έργο συναλλαγής και διανομής ταχυδρομικών αντικειμένων.

Πιο συγκεκριμένα παρέχονται οι εξής υπηρεσίες: Έργο Συναλλαγής, Πώληση γραμματοσήμων, φακέλων προπληρωμένου τέλους, προϊόντων ΕΛΤΑ (prestobox, bubblekraft κλπ.) και τρίτων, φιλοτελικών προϊόντων, παραλαβή συστημένων ταχυδρομικών αντικείμενων, παραλαβή ταχυδρομικών δεμάτων, εισπράξεις λογαριασμών ταχυπληρωμής, μεταφορά κεφαλαίων, μίσθωση γραμματοθυρίδων (οι μισθωτές υπογράφουν Ιδιωτικό Συμφωνητικό μίσθωσης Ταχυδρομικών Θυρίδων και καταβάλλουν μίσθωμα σε ετήσια ή εξαμηνιαία βάση), εξυπηρέτηση αντικειμένων Ταχυμεταφορών ΕΛΤΑ από θυρίδα, έκδοση και εξαργύρωση εργοσήμου και έκδοση και πληρωμή ταχυδρομικών επιταγών (money home, money express, απλές επιταγές, αντικαταβολές).

Έργο Διανομής Αλληλογραφίας: Διανομή όλων των ταχυδρομικών αντικειμένων, κατ' οίκον, στην έδρα του οικισμού λειτουργίας του ταχυδρομικού πρακτορείου και στους περιφερειακά εξυπηρετούμενους από αυτό οικισμούς, πληρωμή συντάξεων και

επιδομάτων κατ' οίκον, επίδοση ειδοποιημένης αλληλογραφίας κατ' οίκον και περισυλλογή της αλληλογραφίας από τα γραμματοκιβώτια της περιοχής ευθύνης του.

A11.3 Αντικείμενα Ταχυμεταφοράς

Τα καταστήματα και πρακτορεία για τις υπηρεσίες ταχυμεταφοράς λειτουργούν για το συναλλασσόμενο κοινό από Δευτέρα έως Παρασκευή 08.00'-20.00' και Σάββατο 08.00'-14.00', εξαιρουμένων των αργιών. Λόγω ειδικών ή έκτακτων συνθηκών, μεμονωμένα καταστήματα ενδέχεται να παρουσιάζουν διαφοροποιήσεις στο ωράριο λειτουργίας τους. Στον επίσημο ιστότοπο στο πεδίο «Δίκτυο Καταστημάτων» (<https://www.eltacourier.gr/network>) υπάρχει διαθέσιμη η πληροφορία του ωραρίου λειτουργίας κάθε καταστήματος συγκεκριμένα.

Η δυνατότητα παραλαβών των Κέντρων τις καθημερινές περιορίζεται μέχρι τις 18.00' προκειμένου να επιτευχθεί ο ποιοτικός στόχος της επόμενης ημέρας επίδοσης. Υπάρχουν ταχυδρομικά καταστήματα τα οποία είναι ανοικτά απογευματινές ώρες μέχρι ώρα 20.30'.

Οι πίνακες που εμφανίζουν το ωράριο λειτουργίας και τα ταχυδρομικά καταστήματα, τα οποία λειτουργούν απογευματινές ώρες, καθώς επίσης και Σάββατο ή και Κυριακή, βρίσκονται στην ιστοσελίδα www.elta.gr καθώς και σε εμφανές σημείο στην πρόσοψη. Τα συνεργαζόμενα πρακτορεία της Εταιρείας λειτουργούν από Δευτέρα έως Παρασκευή 08.00'-20.00' και Σάββατο 08.00'-16.00', εξαιρουμένων των τοπικών και εθνικών εορτών και αργιών. Ειδικά για τα συνεργαζόμενα πρακτορεία η δυνατότητα παραλαβών μπορεί να περιορίζεται κατά 2-3 ώρες, ώστε να επιτευχθεί ο ποιοτικός στόχος της επίδοσης την επόμενη ημέρα.

A12. Γραμματοκιβώτια

Τα γραμματοκιβώτια περισυλλογής της αλληλογραφίας έχουν τοποθετηθεί σε επιλεγμένα κεντρικά σημεία πόλεων και χωριών, προκειμένου το συναλλασσόμενο κοινό να μπορεί να ρίχνει μέσα σε αυτά την αλληλογραφία του. Στην πρόσοψη των γραμματοκιβωτίων τοποθετούνται πινακίδες στις οποίες αναγράφονται οι ώρες και οι ημέρες περισυλλογής της αλληλογραφίας καθώς και ο χρόνος επίδοσής της.

A13. Γραμματοθυρίδες Ταχυδρομικών Καταστημάτων

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. παρέχει τη δυνατότητα σε φυσικά και νομικά πρόσωπα να μισθώνουν ειδικές ταχυδρομικές θυρίδες (γραμματοθυρίδες), από τις οποίες μπορούν να παραλαμβάνουν την αλληλογραφία τους που απευθύνεται σε αυτά, αντί να επιδίδεται στη διεύθυνση κατοικίας, ή εργασίας τους. Για το σκοπό αυτό οι μισθωτές υπογράφουν Ιδιωτικό Συμφωνητικό Μίσθωσης Ταχυδρομικών Θυρίδων και καταβάλλουν μίσθωμα σε ετήσια ή εξαμηνιαία βάση. Στοιχεία για τους μισθωτές των γραμματοθυρίδων δεν χορηγούνται σε τρίτους, διότι προστατεύονται από τις διατάξεις περί απορρήτου και επαγγελματικής εχεμύθειας.

A14. Έξυπνες Θυρίδες Παραλαβής Ταχυδρομικών Αντικειμένων (PostBoxes)

Η εταιρεία έχει προχωρήσει στην εγκατάσταση και λειτουργία 40 έξυπνων Θυρίδων Παραλαβής Ταχυδρομικών Αντικειμένων (PostBoxes) σε 34 Καταστήματα ΕΛΤΑ ανά την Επικράτεια, σε 4 σταθμούς της ΣΤΑΣΥ Α.Ε. (Σταθμοί Μετρό/ΗΣΑΠ Ομόνοιας (2), Καλλιθέας, Μοναστηρακίου και Αττικής) και στο Δημαρχείο Αγίας Βαρβάρας Αιγάλεω. Οι χρήστες έχουν πρόσβαση στις θυρίδες που είναι εγκατεστημένες στα Καταστήματα ΕΛΤΑ και στο Δημαρχείο Αγίας Βαρβάρας Αιγάλεω σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα και στους σταθμούς της ΣΤΑΣΥ 7 ημέρες την εβδομάδα και σε ώρες λειτουργίας των σταθμών. Αφορούν σε επίδοση συγκεκριμένων κατηγοριών αντικειμένων, δηλαδή απλών ιχνηλατήσιμων ταχυδρομικών αντικειμένων και ειδοποιημένων αντικειμένων ταχυμεταφορών χωρίς οικονομική επιβάρυνση, ενώ οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν τη δρομολόγηση της παραλαβής των εν λόγω αντικειμένων στα PostBoxes. Επιλέγοντας την επίδοση αντικειμένου σε PostBox ο πελάτης λαμβάνει μήνυμα VIBER/SMS με τον κωδικό αριθμό πρόσβασης (pin), ο οποίος αποτελεί απόδειξη της επίδοσης (όταν αυτός εισάγεται στο postbox κατά την παραλαβή) χωρίς να απαιτείται η λήψη υπογραφής.

A15. Συντήρηση ταχυδρομικού δικτύου

Η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη να συντηρεί σε καλή κατάσταση τα μέσα και τις εγκαταστάσεις της, επισκευάζοντας και αποκαθιστώντας κάθε βλάβη, ή ανωμαλία που επηρεάζει την εξυπηρέτηση του κοινού.

Στις περιπτώσεις βλαβών, ανωμαλιών, ή εξωγενών δυσμενών παρεμβάσεων που επιβάλλουν τη διακοπή λειτουργίας υπηρεσίας που προσφέρει το ταχυδρομικό κατάστημα ή ακόμη και την λειτουργία του ίδιου του ταχυδρομικού καταστήματος, η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη να παρεμβαίνει άμεσα για την αποκατάσταση της λειτουργίας, ενεργώντας σύμφωνα με τους νόμους της Πολιτείας και με τους ισχύοντες κανονισμούς και διατάξεις ασφάλειας.

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ - ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ

B1. Αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εσωτερικού

B1.1 Συνήθη-Απλά (Χωρίς Ειδική Διαχείριση) Ταχ/κά Αντικείμενα

B1.1.1 Επιστολές (Α' Προτεραιότητας)

Είναι όλα τα ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού ανεξαρτήτως περιεχομένου (επιστολές, κάρτες, τιμολόγια, λογαριασμοί, έντυπα κλπ.).

Στόχος της Εταιρείας είναι τα αντικείμενα αυτά να διανέμονται κατά κανόνα εντός τριών εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατάθεσής τους. Το ανώτατο βάρος των επιστολών είναι μέχρι δύο (2) κιλά.

Η κατάθεσή τους γίνεται σε όλα τα σημεία πρόσβασης της ΕΛΤΑ Α.Ε. (ταχυδρομικά καταστήματα, γραμματοκιβώτια, αγροτικούς διανομείς και ταχυδρομικά πρακτορεία).

Στην κατηγορία αυτή μπορεί να ανήκουν τα μικροδέματα Α' Προτεραιότητας, τα οποία είναι μικρά πακέτα με διαστάσεις εκτός των ορίων του φακέλου και βάρος κάτω των δύο (2) κιλών.

Τα αντικείμενα Α' Προτεραιότητας θα πρέπει να φέρουν είτε χειρόγραφα, είτε με αυτοκόλλητη ετικέτα, είτε με σφράγιση την ένδειξη «Α' ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ PRIORITY», η οποία τίθεται όσο το δυνατόν στην άνω αριστερή γωνία και κάτω από το όνομα και τη διεύθυνση του Αποστολέα.

Αντικείμενα Α' Προτεραιότητας Εσωτερικού που φέρουν γραμματόσημο και δε φέρουν σήμανση με την ένδειξη «**Α' ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ**» θα διαχειρίζονται ως Β' Προτεραιότητας.

B1.1.2 Επιστολές Β' Προτεραιότητας

Είναι ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού, ανεξαρτήτως περιεχομένου (επιστολές, κάρτες, τιμολόγια, λογαριασμοί, έντυπα κλπ.) με φθηνότερα ταχυδρομικά τέλη, των οποίων η επίδοση προβλέπεται να γίνεται κατά κανόνα έως την 5η εργάσιμη ημέρα από την ημέρα κατάθεσής τους.

Το ανώτατο βάρος των επιστολών Β' Προτεραιότητας είναι μέχρι δύο (2) κιλά και η κατάθεσή τους γίνεται σε όλα τα σημεία πρόσβασης της ΕΛΤΑ Α.Ε. (ταχυδρομικά καταστήματα, γραμματοκιβώτια, αγροτικούς διανομείς και ταχυδρομικά πρακτορεία).

Τα αντικείμενα Β' Προτεραιότητας Εσωτερικού ή Εξωτερικού που κατατίθενται σε όλα τα σημεία πρόσβασης δεν φέρουν κάποια απαραίτητη ένδειξη. Τα αντικείμενα Β' Προτεραιότητας συνίσταται να μην ρίχνονται από τον Αποστολέα σε γραμματοκιβώτια, με εξαίρεση τις Κάρτες – Cartes Postales / Postcards Worldwide.

Στην κατηγορία αυτή μπορεί να ανήκουν τα μικροδέματα Β' Προτεραιότητας. Τα μικροδέματα είναι μικρά πακέτα, τα οποία έχουν διαστάσεις εκτός των ορίων του φακέλου και βάρος κάτω των δύο (2) κιλών.

B1.1.3 Ομαδικές Επιστολές Πληροφόρησης

Είναι ταχυδρομικά αντικείμενα με το ίδιο βάρος, μέγεθος και περιεχόμενο (έντυπα), που έχουν χαρακτήρα πληροφόρησης ή διαφήμισης, με την προϋπόθεση ότι θα ταχυδρομούνται σε μεγάλες ποσότητες (άνω των 500).

Οι ομαδικές επιστολές πληροφόρησης διακρίνονται σε διάφορες επιμέρους παρεχόμενες υπηρεσίες ως ακολούθως:

B1.1.3.1 Ad Post

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα που διακινούνται με την υπηρεσία Ad Post είναι αντικείμενα με περιεχόμενο αποκλειστικά έντυπο υλικό πληροφόρησης – διαφήμισης (διαφημιστικά φυλλάδια, κατάλογοι πώλησης προϊόντων – εμπορευμάτων, έντυπα προωθητικά κοινωνικών και πολιτικών σκοπών, προσκλήσεις, ανακοινώσεις συλλόγων). Το περιεχόμενό τους πρέπει να είναι πανομοιότυπο και να έχουν ίδιο

αποστολέα, ίδιο περιεχόμενο, ίδιο βάρος, ίδιο μέγεθος και ίδιες διαστάσεις ανά κατάθεση - αποστολή.

Η ελάχιστη ποσότητα ταχυδρόμησης είναι 500 τυποποιημένα αντικείμενα, ανά αποστολή. Το ανώτατο βάρος τους σήμερα είναι δύο χιλιάδες (2.000) γραμμάρια και η κατάθεσή τους γίνεται αποκλειστικά και μόνο σε ταχυδρομικά καταστήματα και ΚΕΜΠ. Η επίδοσή τους γίνεται κατά κανόνα την 5η εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης.

Κατά την κατάθεση των αντικειμένων πρέπει να προσκομίζεται πανομοιότυπο δείγμα αντικειμένου το οποίο δε φέρει στοιχεία παραλήπτη.

B1.1.3.2 Press Post

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα που διακινούνται με την υπηρεσία Press Post είναι έντυπα (εφημερίδες και περιοδικά), τα οποία φέρουν τίτλο ή ιδιαίτερο χαρακτηρισμό ταυτότητας, αναγράφουν τόπο και ημερομηνία έκδοσης, αρίθμηση τευχών, περιοδικότητα έκδοσης (εβδομαδιαία, δεκαπενθήμερη, μηνιαία κλπ.), έχουν συνεχή αρίθμηση σελίδων κατά τεύχος και δεν φέρουν περισσότερους του ενός αριθμού έκδοσης. Η κυκλοφορία τους είναι τακτική, δηλαδή εκδίδονται ανελλιπώς σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Τα έντυπα που εντάσσονται στην υπηρεσία Press Post, έχουν ποικιλία ύλης και δεν καλύπτουν το μισό και πλέον του συνόλου της ύλης αυτής με ένα και μόνο δημοσίευμα. Πρέπει να έχουν ίδιο αποστολέα, ίδιο περιεχόμενο, ίδιο βάρος, ίδιο μέγεθος και ίδιες διαστάσεις ανά κατάθεση - αποστολή.

Το ανώτατο όριο βάρος καθορίζεται στα δύο χιλιάδες (2.000) γραμμάρια ανά τεμάχιο.

Η επίδοση των αντικειμένων πραγματοποιείται ανάλογα με το είδος του εντύπου. Τα εβδομαδιαία και δισεβδομαδιαία επιδίδονται κατά κανόνα την 3η εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης (X+3) και τα υπόλοιπα (δεκαπενθήμερα, μηνιαία, διμηνιαία και τριμηνιαία) επιδίδονται κατά κανόνα την 5η εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης (X+5).

B1.1.4 Αντικείμενα για χρήση από άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης

Αντικείμενα για χρήση από άτομα τυφλά περιλαμβάνουν επιστολές, οι οποίες έχουν γραφεί με την ειδική γραφή των τυφλών και κατατίθενται ανοικτές, καθώς και τυπογραφικές πλάκες που φέρουν χαρακτήρες της γραφής αυτής, όπως περιγράφονται αναλυτικά παρακάτω:

α) αλληλογραφία, λογοτεχνία σε οποιαδήποτε μορφή συμπεριλαμβανομένων των ηχητικών εγγραφών, εφόσον αποστέλλονται από ή απευθύνονται σε ένα ίδρυμα για τυφλούς ή αποστέλλονται από ή προς ένα τυφλό άτομο ή με σοβαρά προβλήματα όρασης, το οποίο έχει οπτική αναπηρία όρασης με ποσοστό 80% και άνω σύμφωνα με το ν. 4331/2015 (Α' 69).

β) κάθε είδους εξοπλισμός ή υλικό που κατασκευάζεται ή προσαρμόζεται για να εξυπηρετεί τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης άτομα ώστε να αντιμετωπίζουν την αναπηρία τους, συμπεριλαμβανομένων αντικειμένων όπως ειδικά προσαρμοσμένα CDs, εξοπλισμό γραφής Braille, ρολόγια Braille, λευκά ραβδιά και εξοπλισμός εγγραφής, εφόσον αποστέλλονται από, ή απευθύνονται σε ένα ίδρυμα για τυφλούς ή αποστέλλονται από ή προς ένα τυφλό ή με σοβαρά προβλήματα όρασης άτομο, το οποίο έχει οπτική αναπηρία όρασης με ποσοστό 80% και άνω σύμφωνα με το ν. 4331/2015 (Α' 69).

Τα ανωτέρω αντικείμενα κατατίθενται ανοικτά και πρέπει να είναι συσκευασμένα κατά τέτοιο τρόπο, ώστε το περιεχόμενό τους να προστατεύεται ικανοποιητικά, ενώ θα επιτρέπεται η γρήγορη και εύκολη επιβεβαίωση του περιεχομένου.

Τα αντικείμενα αυτά διακινούνται ΑΤΕΛΩΣ και το ανώτατο όριο βάρους τους είναι επτά (7) κιλά.

B1.1.5 Ειδικοί Σάκοι «Μ»

- Ειδικοί σάκοι Μ είναι ταχυδρομικά αντικείμενα με περιεχόμενο έντυπο υλικό (εφημερίδες, περιοδικά, βιβλία, ή άλλα έντυπα) για τον ίδιο παραλήπτη στην ίδια διεύθυνση, συνολικού βάρους μέχρι είκοσι (20) κιλά.

- Το βάρος κάθε επιμέρους εντύπου δεν πρέπει να υπερβαίνει τα δύο (2) κιλά, ή εφ' όσον δεν μπορεί να τεμαχισθεί, τα πέντε (5) κιλά.
- Οι ειδικοί σάκοι «Μ» δύνανται να αποσταλούν, σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη, ως συστημένοι.
- Η κατάθεσή τους γίνεται στα ταχυδρομικά καταστήματα και οι χρόνοι επίδοσης είναι κατά κανόνα για μεν τους σάκους Α' Προτεραιότητας η 3^η εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης, για δε τους σάκους Β' Προτεραιότητας η 5^η εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης.

B1.1.6 Εφημερίδες και περιοδικά εκδοτών

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. ύστερα από σύμβαση συνεργασίας με την Προεδρία της Κυβέρνησης έχει αναλάβει τη διακίνηση και διανομή στο εσωτερικό της χώρας των εφημερίδων και περιοδικών εκδοτών που επιδοτούνται από την Προεδρία της Κυβέρνησης.

Το τιμολόγιο των εφημερίδων και περιοδικών εκδοτών καθορίζεται μετά από συνεργασία της Εταιρείας και των αρμόδιων Υπουργείων και οι ισχύουσες τιμές αναφέρονται στις εκάστοτε εγκυκλίους που εκδίδονται για το σκοπό αυτό.

Εφημερίδες και περιοδικά που δεν επιδοτούνται, από την Προεδρία της Κυβέρνησης λόγω υπέρβασης του πλαφόν επιδότησης, όπως ορίζεται από το τιμολόγιο εκδοτών, εντάσσονται στην υπηρεσία Press Post.

B1.2. Ειδικές Διαχειρίσεις Εσωτερικού

B1.2.1 Συστημένα

Στην ειδική διαχείριση των συστημένων υπάγονται οι επιστολές Α' και Β' Προτεραιότητας, τα απαντητικά αντικείμενα κλπ.

Η κατάθεσή τους γίνεται στα ταχυδρομικά καταστήματα, στους αγροτικούς διανομείς και στα ταχυδρομικά πρακτορεία και στον αποστολέα χορηγείται απόδειξη κατάθεσης. Τα συστημένα αντικείμενα ιχνηλατούνται σε όλα τα στάδια διακίνησής τους και η επίδοση στον παραλήπτη ή στο νόμιμο εκπρόσωπό του γίνεται κατόπιν ταυτοποίησης μόνο με υπογραφή.

Ο χρόνος επίδοσής τους έχει σχέση με την υπηρεσία που επιλέγει ο αποστολέας δηλαδή

Α' ή Β' Προτεραιότητα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο κεφάλαιο Α6 του παρόντος Χ.Υ.Κ.

B1.2.2 Επιστολές Δηλωμένης Αξίας

Είναι ειδική διαχείριση που παρέχει τη δυνατότητα διακίνησης των επιστολών με την ύψιστη ασφάλεια.

Ως δηλωμένης αξίας επιστολές αποστέλλονται κυρίως αντικείμενα με σημαντική αξία. Το ανώτατο ποσό ασφάλισης είναι σήμερα τριάντα χιλιάδες (30.000) €. Σε περίπτωση απώλειας ο αποστολέας αποζημιώνεται με το ποσό που έχει δηλωθεί και που ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του περιεχομένου.

Είναι αντικείμενα που κατατίθενται αποκλειστικά και μόνο στα ταχυδρομικά καταστήματα και στον αποστολέα χορηγείται απόδειξη κατάθεσης.

Οι επιστολές δηλωμένης αξίας ιχνηλατούνται σε όλα τα στάδια διακίνησης και η επίδοση στον παραλήπτη ή στο νόμιμο εκπρόσωπό του γίνεται με υπογραφή.

Με Δηλωμένη αξία μπορούν να αποσταλούν επιστολές και αντικείμενα μόνο Α' Προτεραιότητας και συνοδεύονται με Δωρεάν Απόδειξη Παραλαβής Έντυπη.

B1.2.3 Επιστολές με αντικαταβολή

Είναι ταχυδρομικά αντικείμενα Α' ή Β' Προτεραιότητας, για τα οποία, κατά την παραλαβή τους, πρέπει να καταβάλλεται η αξία του περιεχομένου τους. Συνοδεύονται από ταχυδρομικές επιταγές αντικαταβολής, ή επιταγή ταχυπληρωμής, όπου αναγράφεται το ποσό που πρέπει να καταβάλει ο παραλήπτης για να τα παραλάβει. Το ανώτατο ποσό αντικαταβολής κατά κανόνα είναι σήμερα έξι χιλιάδες (6.000) €. Ο αποστολέας των επιστολών με αντικαταβολή επιβαρύνεται, εκτός των συνήθων ταχυδρομικών τελών, με την καταβολή ειδικού πρόσθετου τέλους.

Η κατάθεση των αντικειμένων γίνεται αποκλειστικά και μόνο στα ταχυδρομικά καταστήματα και στον αποστολέα χορηγείται απόδειξη κατάθεσης.

Επιστρέφονται, ως συστημένα αντικείμενα, αφού παραμείνουν στη διάθεση του παραλήπτη 20 ημέρες από την άφιξή τους/ ειδοποίηση του παραλήπτη, εκτός και εάν έχει κατατεθεί αίτηση επιστροφής από τον αποστολέα.

B1.2.4 Ιχνηλάτηση

Με ιχνηλάτηση μπορούν να αποσταλούν ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου Α΄ ή Β΄ Προτεραιότητας. Τα αντικείμενα ιχνηλατούνται κατ' ελάχιστο, κατά την παραλαβή και επίδοσή τους και επιδίδονται στην διεύθυνση που αναγράφεται χωρίς υπογραφή του παραλήπτη. Για τα αντικείμενα αυτά δεν προβλέπεται κανενός είδους αποζημίωση.

B1.3 Προθεσμίες Επίδοσης Αντικειμένων Ειδικής Διαχείρισης

Οι προθεσμίες επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων ειδικής διαχείρισης είναι αντίστοιχες με αυτές των συνήθων αντικειμένων του επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο κεφάλαιο Α6 του παρόντος Χ.Υ.Κ. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για καθυστερήσεις στην επίδοση αντικειμένων ειδικής διαχείρισης. Η ευθύνη της Εταιρείας για τα αντικείμενα ειδικής διαχείρισης αφορά αποκλειστικά τις περιπτώσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.1. του κεφαλαίου Α15. του παρόντος Χ.Υ.Κ.

B1.4 Ειδικές Παρεχόμενες Υπηρεσίες

B1.4.1 Service Post

Είναι η προγραμματισμένη και καθημερινή παραλαβή της αλληλογραφίας από την έδρα του πελάτη, με υπηρεσιακό αυτοκίνητο και προγραμματισμένο δρομολόγιο κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.

Η υπηρεσία παρέχεται έναντι αμοιβής μόνο σε συμβεβλημένες εταιρίες σε δύο μορφές:

- με τη μορφή **Service Post Basic**, όπου γίνεται απλά παραλαβή της αλληλογραφίας, μέσα σε συσκευασμένους σάκους και
- με τη μορφή **Service Post Plus**, όπου παρέχεται στους πελάτες το πλήρες φάσμα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως κατά κανόνα παρέχονται από τους αγροτικούς διανομείς, δηλαδή όλες τις υπηρεσίες που προσφέρονται στο Service Post Basic και την ειδική διαχείριση δηλωμένης αξίας για επιστολές και δέματα, καθώς και όλες τις υπηρεσίες που εκτελεί ο αγροτικός διανομέας όπως Είσπραξη λογαριασμών, Απλές ταχυδρομικές επιταγές κλπ.

B1.4.2 Υπηρεσία Αλλαγής Διεύθυνσης

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, που έχουν αλλάξει διεύθυνση, η ΕΛΤΑ Α.Ε. παρέχει σ' αυτούς τη δυνατότητα να καταθέτουν δήλωση αλλαγής διεύθυνσης στα ταχυδρομικά καταστήματα (συμπληρώνεται ειδικό έντυπο αίτησης), προκειμένου τα αντικείμενα τους να επιδίδονται στη νέα διεύθυνση μέσω της περαιτέρω διαβίβασής τους. Η χρονική διάρκεια ισχύος των δηλώσεων αυτών δύναται να είναι τρίμηνη ή εξάμηνη και υπολογίζεται από την ημερομηνία κατάθεσής της. Μετά το πέρας ισχύος της παραπάνω δήλωσης τα ταχυδρομικά αντικείμενα επιδίδονται στη διεύθυνση του παραλήπτη που αναγράφεται σε αυτά. Δίνεται η δυνατότητα ανανέωσης της υπηρεσίας με την καταβολή του προβλεπόμενου τέλους ανάλογα την επιθυμητή διάρκεια ανανέωσης.

Οι προαναφερόμενες αιτήσεις αφορούν σε διεύθυνση κατοικίας εντός της Ελληνικής Επικράτειας.

B1.4.3 Unaddressed Mail

Τα αντικείμενα (έντυπα) που διακινούνται με την υπηρεσία Unaddressed Mail είναι αντικείμενα ομαδικής πληροφόρησης – διαφήμισης, χωρίς στοιχεία παραλήπτη (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση). Τα απεικάλυπτα αντικείμενα πρέπει να αφορούν υλικό πληροφόρησης εμπορικού σκοπού.

Η ελάχιστη ποσότητα ταχυδρόμησης ανά αποστολή είναι τα 500 τεμάχια και ανώτατο όριο βάρους τους είναι τα 2 κιλά.

Η κατάθεσή τους γίνεται αποκλειστικά και μόνο στα ταχυδρομικά καταστήματα και η επίδοσή τους γίνεται κατά κανόνα την 5η εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης.

B1.4.4 Απαντητική αλληλογραφία

Τα απαντητικά αντικείμενα είναι φάκελοι, ή δελτάρια, με συγκεκριμένες προδιαγραφές, τα οποία ταχυδρομούνται χωρίς να επιβαρύνονται οι αποστολείς με ταχυδρομικά τέλη. Τα τέλη αυτά τα καταβάλλει ο παραλήπτης τους. Διαχειρίζονται σαν αντικείμενα Β' Προτεραιότητας.

Η κατάθεσή τους γίνεται σε όλα τα σημεία πρόσβασης της Εταιρείας (ταχυδρομικά καταστήματα, γραμματοκιβώτια, αγροτικούς διανομείς και ταχυδρομικά πρακτορεία).

Το ανώτατο όριο βάρους τους σήμερα είναι τα δύο (2) κιλά.

Η άδεια χρήσης της υπηρεσίας αυτής παρέχεται αποκλειστικά και μόνο από το ταχυδρομικό κατάστημα, από το οποίο θα γίνεται η επίδοση των αντικειμένων, κατόπιν αίτησης των ενδιαφερόμενων πελατών.

Τα απαντητικά αντικείμενα μπορούν να αποσταλούν στο εσωτερικό της χώρας και ως συστημένα αντικείμενα, με την προϋπόθεση όμως ότι ο αποστολέας τους θα τα προσκομίζει για κατάθεση στις θυρίδες των ταχυδρομικών καταστημάτων.

B1.4.5. Επίδοση σε Σύνοικο

Διαχειρίζονται όπως και τα συστημένα αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου, αλλά η επίδοση του αντικειμένου από το διανομέα γίνεται με υπογραφή συνοίκου (δεν απαιτείται εξουσιοδότηση από τον παραλήπτη).

Τα αντικείμενα με την Ειδική Διαχείριση «Επίδοση σε Σύνοικο», φέρουν υποχρεωτικά με ειδική σφραγίδα την ένδειξη «Επίδοση και σε ΣΥΝΟΙΚΟ». Ο αποστολέας έχει τη δυνατότητα επιλογής επίδοσης συστημένου «Επίδοση και σε ΣΥΝΟΙΚΟ» μόνο κατά την κατάθεση του και δεν έχει δυνατότητα να αιτηθεί τη διαχείριση αυτή σε μεταγενέστερο της κατάθεσης στάδιο.

B1.4.6 Απόδειξη Παραλαβής Έντυπη Επιστολικού Ταχυδρομείου Εσωτερικού

Η απόδειξη παραλαβής που συνοδεύει τα συστημένα, και τα αντικείμενα με αντικαταβολή, υπόκειται σε ειδικό τέλος και μετά την επίδοση του αντικειμένου η απόδειξη παραλαβής υπογεγραμμένη από τον παραλήπτη, επιστρέφεται στον αποστολέα ως απλό αντικείμενο. Τα αντικείμενα «Δηλωμένης Αξίας» συνοδεύονται από απόδειξη παραλαβής χωρίς επιπλέον επιβάρυνση.

B2. Αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εξωτερικού

Είναι όλα τα ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου προορισμού εξωτερικού ανεξαρτήτως περιεχομένου (επιστολές, κάρτες, τιμολόγια, λογαριασμοί, έντυπα, μικροαντικείμενα διαφόρων τύπων κλπ.).

B2.1 Συνήθη Απλά (χωρίς ειδική διαχείριση) ταχυδρομικά αντικείμενα Εξωτερικού -Αποστολή

Είναι αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου που κατατίθενται στην Ελλάδα με προορισμό χώρες του εξωτερικού χωρίς ειδική διαχείριση και διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

B2.1.1 Α΄ Προτεραιότητας Priority

Είναι αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου βάρους μέχρι δύο (2) κιλών, ανεξαρτήτως περιεχομένου (επιστολές, κάρτες, τιμολόγια, λογαριασμοί, έντυπα κλπ.), που διαβιβάζονται στις ξένες χώρες με την ταχύτερη οδό (κυρίως αεροπορικώς) και επιδίδονται κατά κανόνα σε τρεις εργάσιμες ημέρες μετά την ημέρα κατάθεσής (X+3) στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και σε 3-5 ημέρες στον υπόλοιπο κόσμο. Η αποστολή των αντικειμένων Α΄ Προτεραιότητας μπορεί να γίνει και με χρήση μιας ή περισσότερων Ειδικών Διαχειρίσεων, σύμφωνα με τις επιθυμίες και ανάγκες του Αποστολέα.

Στην κατηγορία αυτή μπορεί να ανήκουν και τα μικροδέματα εξωτερικού Α΄ Προτεραιότητας. Τα μικροδέματα είναι μικρά πακέτα, τα οποία έχουν διαστάσεις εκτός των ορίων του φακέλου και βάρος έως των δύο (2) κιλών. Σύμφωνα με το Άρθρο 17102 της UPU, οτιδήποτε ανήκει στην κατηγορία Μικρά ή Μεγάλα, θεωρείται αλληλογραφία/documents, ενώ οτιδήποτε εμπίπτει στην κατηγορία του ακανόνιστου μεγέθους (εκτός των ορίων του φακέλου) θεωρείται μικρόδεμα.

B2.1.2 Β΄ Προτεραιότητας

Είναι αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου βάρους μέχρι δύο (2) κιλών, ανεξαρτήτως περιεχομένου (επιστολές, κάρτες, τιμολόγια, λογαριασμοί, έντυπα κλπ.). Διαβιβάζονται χωρίς προτεραιότητα με συνδυασμό μέσων επιφανείας και αεροπορικών (SAL). Ο

χρόνος επίδοσής τους εξαρτάται από τους χρόνους διακίνησης που ισχύουν στο εσωτερικό της χώρας προορισμού, όπως αυτοί ορίζονται από την Ταχυδρομική Υπηρεσία της κάθε χώρας για τα αντικείμενα της κατηγορίας αυτής.

Στην κατηγορία αυτή μπορεί να ανήκουν και μικροδέματα εξωτερικού Β' Προτεραιότητας. Τα μικροδέματα είναι μικρά πακέτα, τα οποία έχουν διαστάσεις εκτός των ορίων του φακέλου και βάρος έως δύο (2) κιλών.

Τα αντικείμενα Β' Προτεραιότητας Εξωτερικού δεν συνοδεύονται από Ειδικές Διαχειρίσεις.

Τα αντικείμενα Β' Προτεραιότητας Εξωτερικού δεν επιτρέπεται να ρίχνονται σε γραμματοκιβώτια με εξαίρεση τις Cartes Postales. /Postcards Worldwide.

Στα αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου εξωτερικού υπάγεται και η αποστολή αποκλειστικά απερισκέπτων καρτών (Υπηρεσία "Postcards – Worldwide") σε όλες τις χώρες εξωτερικού με ενιαίο τέλος.

B2.1.3 Διεθνή Απαντητικά Κουπόνια (Coupons-Reponse)

Είναι ένσημα διεθνούς χρήσης και κυκλοφορίας, τα οποία μπορούν να προμηθευτούν οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών από ταχυδρομικά καταστήματα και τα οποία ανταλλάσσονται σε όλες τις χώρες με γραμματόσημα αξίας ίσης με το ταχυδρομικό τέλος του 1^{ου} κλιμακίου βάρους απλού/συνήθους ταχυδρομικού αντικειμένου Α' Προτεραιότητας εξωτερικού ανεξαρτήτως κατηγορίας χώρας προορισμού. Η ελάχιστη τιμή διάθεσής τους καθορίζεται στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση.

B2.1.4 Διεθνής Εμπορική Απαντητική Αλληλογραφία (IBRS/CCRI)

Πρόκειται για μία υπηρεσία που δίνει την δυνατότητα σε Αποστολείς με "Ειδική Άδεια", να προπληρώνουν απαντητικά αντικείμενα που ο Παραλήπτης – της χώρας προορισμού – θα ταχυδρομήσει πίσω στη συνέχεια σε αυτούς. Η Ειδική Άδεια αφορά στην παροχή σχετικής μακέτας, οδηγιών και κατευθύνσεων από το ταχυδρομικό κατάστημα στον Αποστολέα, ώστε να μπορέσει να κάνει χρήση της υπηρεσίας IBRS.

Η υπηρεσία αυτή εκτελείται ύστερα από διμερείς/πολυμερείς συμφωνίες μεταξύ ταχυδρομικών υπηρεσιών. Από τον τελικό παραλήπτη στην Ελλάδα εισπράττεται τέλος εξωτερικού Α' Προτεραιότητας του αντίστοιχου κλιμακίου βάρους. Τα απαντητικά

ταχυδρομικά αντικείμενα διαχειρίζονται με βάση τα οριζόμενα στις παραπάνω διμερείς/πολυμερείς συμφωνίες και την Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση, σύμφωνα με την οποία η επιστροφή των απαντητικών αντικειμένων είναι υποχρεωτική από το σύνολο των χωρών. Τα αντικείμενα αυτά διαχειρίζονται ως αντικείμενα Α΄ Προτεραιότητας.

B2.1.5 Αντικείμενα για χρήση από άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης

Αντικείμενα για χρήση από άτομα τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης περιλαμβάνουν επιστολές, οι οποίες έχουν γραφεί με την ειδική γραφή των τυφλών και κατατίθενται ανοικτές καθώς και τυπογραφικές πλάκες που φέρουν χαρακτήρες της γραφής αυτής, όπως περιγράφονται αναλυτικά παρακάτω :

α) αλληλογραφία, λογοτεχνία σε οποιαδήποτε μορφή συμπεριλαμβανομένων των ηχητικών εγγραφών, εφόσον αποστέλλονται από ή απευθύνονται σε ένα ίδρυμα για τυφλούς ή αποστέλλονται από ή προς ένα τυφλό άτομο ή με σοβαρά προβλήματα όρασης, το οποίο έχει οπτική αναπηρία όρασης με ποσοστό 80% και άνω σύμφωνα με το ν. 4331/2015 (Α΄ 69).

β) κάθε είδους εξοπλισμός ή υλικό που κατασκευάζεται ή προσαρμόζεται για να εξυπηρετεί τυφλά ή με σοβαρά προβλήματα όρασης άτομα ώστε να αντιμετωπίζουν την αναπηρία τους, συμπεριλαμβανομένων αντικειμένων όπως ειδικά προσαρμοσμένα CDs, εξοπλισμό γραφής Braille, ρολόγια Braille, λευκά ραβδιά και εξοπλισμός εγγραφής, εφόσον αποστέλλονται από, ή απευθύνονται σε ένα ίδρυμα για τυφλούς ή αποστέλλονται από ή προς ένα τυφλό ή με σοβαρά προβλήματα όρασης άτομο, το οποίο έχει οπτική αναπηρία όρασης με ποσοστό 80% και άνω σύμφωνα με το ν. 4331/2015 (Α΄ 69).

Τα ανωτέρω αντικείμενα κατατίθενται ανοικτά και πρέπει να είναι συσκευασμένα κατά τέτοιο τρόπο, ώστε το περιεχόμενό τους να προστατεύεται ικανοποιητικά, ενώ θα επιτρέπεται η γρήγορη και εύκολη επιβεβαίωση του περιεχομένου.

Τα αντικείμενα αυτά διακινούνται ΑΤΕΛΩΣ και το ανώτατο όριο βάρους τους είναι 7 κιλά.

B2.1.6 Ειδικοί Σάκοι "Μ"

Είναι οι Ειδικοί Σάκοι Α΄ ή Β΄ Προτεραιότητας που περιέχουν εφημερίδες, περιοδικά, βιβλία και άλλα έντυπα, που απευθύνονται στον ίδιο Παραλήπτη και στην ίδια διεύθυνση. Στην ίδια συσκευασία επιτρέπεται η συναποστολή εμπορικών δειγμάτων, τα οποία δεν πρόκειται να μεταπωληθούν.

Το ανώτατο επιτρεπόμενο βάρος του Σάκου "Μ" είναι τα είκοσι (20) κιλά, ενώ το τιμολόγιο είναι ενιαίο σε κάθε κατηγορία για βάρος έως πέντε (5) κιλά.

Οι Ειδικοί Σάκοι "Μ" μπορούν να αποστέλλονται ως Συστημένοι σύμφωνα με τις ανάγκες του Αποστολέα.

B2.2 Ειδικές Διαχειρίσεις Αντικειμένων Επιστολικού Ταχυδρομείου Εξωτερικού

B2.2.1 Συστημένα

Τα αντικείμενα Α΄ Προτεραιότητας μπορούν να αποσταλούν και ως συστημένα με την καταβολή πρόσθετου τέλους. Η κατάθεση των ταχυδρομικών αντικειμένων γίνεται στις θυρίδες συναλλαγής, ή στους αγροτικούς διανομείς, ιχνηλατούνται σε όλα τα στάδια διαχείρισής τους και στον αποστολέα χορηγείται απόδειξη κατάθεσης. Η επίδοση των συστημένων αντικειμένων γίνεται με υπογραφή του παραλήπτη, ή με υπογραφή προσώπου εξουσιοδοτημένου από αυτόν, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς της χώρας προορισμού.

B2.2.2 Δηλωμένης Αξίας

Τα αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου δηλωμένης αξίας εξωτερικού γίνονται δεκτά, εφόσον η χώρα προορισμού έχει δηλώσει ότι δέχεται αντικείμενα αυτής της κατηγορίας. Το ανώτατο ύψος της αξίας που μπορεί να δηλωθεί, και που ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του περιεχομένου,, διαφοροποιείται ανάλογα με τη χώρα προορισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου. Η σχετική ενημέρωση παρέχεται τόσο από τους υπάλληλους των ταχυδρομικών καταστημάτων, όσο και από τη ιστοσελίδα της εταιρείας. https://media.elta.gr/images/0/0/idiwtes/special_services_for_letters.pdf

Το ποσό της δηλωμένης αξίας εκφράζεται σε DTS. Οι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν να πληροφορηθούν την εκάστοτε ισοτιμία DTS/Ευρώ από τα ταχυδρομικά καταστήματα. Με “Δηλωμένη Αξία” μπορούν να αποσταλούν επιστολές και αντικείμενα Α΄ Προτεραιότητας, τα οποία ιχνηλατούνται σε όλα τα στάδια της διαχείρισης τους και συνοδεύονται με δωρεάν έντυπη Απόδειξη Παραλαβής.

B2.2.3 Αντικαταβολής

Αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου εξωτερικού με αντικαταβολή γίνονται δεκτά, μόνο για τον προορισμό της Κύπρου και για το ποσό των 2.000€.

B2.2.4 Ιχνηλάτηση

Με ιχνηλάτηση μπορούν να αποσταλούν επιστολές Α΄ Προτεραιότητας και δεν συνδυάζεται με καμία άλλη Ειδική Διαχείριση. Τα αντικείμενα ιχνηλατούνται κατ’ ελάχιστο κατά την παραλαβή τους από την ΕΛΤΑ Α.Ε. και την επίδοσή τους στις χώρες προορισμού και επιδίδονται από τον Διανομέα στην διεύθυνση που αναγράφεται χωρίς υπογραφή του Παραλήπτη. Για τα αντικείμενα αυτά δεν προβλέπεται κανενός είδους αποζημίωση.

B2.2.5 Απόδειξη παραλαβής έντυπη εξωτερικού

Η απόδειξη παραλαβής που συνοδεύει τα συστημένα, και τα αντικείμενα με αντικαταβολή, υπόκειται σε ειδικό τέλος και μετά την επίδοση του αντικειμένου η απόδειξη παραλαβής υπογεγραμμένη από τον παραλήπτη, επιστρέφεται στον αποστολέα ως απλό αντικείμενο. Τα αντικείμενα «Δηλωμένης Αξίας» συνοδεύονται από απόδειξη παραλαβής χωρίς επιπλέον επιβάρυνση.

B2.3 Αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εξωτερικού - Άφιξη

Για τα ταχυδρομικά αντικείμενα καταγωγής εξωτερικού κατά την άφιξη και τη διανομή τους εφαρμόζονται οι προβλεπόμενες για τα ταχυδρομικά αντικείμενα εσωτερικού διαδικασίες και οι κανονισμοί της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης.

B3. Υπηρεσία Δεμάτων & Logistics

B3.1 Δέματα Εσωτερικού

B3.1.1 Συνήθη

Το ανώτατο όριο αποδεκτού βάρους για κάθε δέμα είναι 20 κιλά, με παρέκκλιση μέχρι 25 κιλά όταν το περιεχόμενό του δεν τεμαχίζεται. Σε περίπτωση κατάθεσης δεμάτων άνω των 25 κιλών, η κατάθεση θα γίνεται κατόπιν ειδικής συμφωνίας και έγκρισης από την αρμόδια Περιφερειακή Διεύθυνση της ΕΛΤΑ Α.Ε. σε Καταστήματα που θα υποδεικνύονται για το σκοπό αυτό. Υπάρχουν απαγορεύσεις σχετικές με το περιεχόμενο των δεμάτων και αφορούν εύφλεκτες, εκρηκτικές, καυστικές, διαβρωτικές και ναρκωτικές ουσίες, καθώς και περιορισμοί που αφορούν αφενός τη συσκευασία εύθραυστων αντικειμένων, υγρών και λιπαρών ουσιών, προϊόντων σε σκόνη, χρωστικών και βιολογικών ουσιών, λοιμωδών και μη και αφετέρου τις διαστάσεις των δεμάτων.

Πληροφορίες για το περιεχόμενο και τις προβλεπόμενες διαστάσεις των δεμάτων παρέχονται από τα ταχυδρομικά καταστήματα, τα κεντρικά καταστήματα και τις Περιφερειακές Διευθύνσεις ΕΛΤΑ.

B3.1.2. Δέματα Ογκώδη

Η υπέρβαση των μέγιστων διαστάσεων των συνήθων δεμάτων, επιβάλλει την καταβολή από τον αποστολέα τέλους προσαυξημένου κατά 25% του αντίστοιχου τέλους συνήθους δέματος. Τα όρια διαστάσεων είναι το 1,5 μέτρο για οποιαδήποτε διάσταση (Μήκος ή Πλάτος ή Ύψος) και δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 4 μέτρα για το σύνολο του μήκους και της μεγαλύτερης περιμέτρου, που υπολογίζεται σε κατεύθυνση διαφορετική από αυτή του μήκους του.

Η διακίνηση δεμάτων συσκευασμένων σε εμπορευματοκιβώτια ΕΛΤΑ ή σε παλέτες προς τον ίδιο παραλήπτη δεν εντάσσεται στα ογκώδη δέματα.

B3.1.3 Δηλωμένης Αξίας / Ασφαλισμένα

Για δέματα με περιεχόμενο μεγάλης αξίας καταβάλλονται πρόσθετα πάγια και αναλογικά τέλη ασφάλισης. Το ελάχιστο ποσό ασφάλισης είναι τριάντα έξι (36,00) € και το ανώτατο ποσό ασφάλισης είναι σήμερα τριάντα χιλιάδες (30.000) €. Η ασφάλιση καλύπτει απώλεια, ή βλάβη του περιεχομένου και ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του περιεχομένου.

Τα δέματα με περιεχόμενο εύθραυστα αντικείμενα δεν ασφαλίζονται.

B3.1.4 Επί Αντικαταβολή

Δέματα που παραδίδονται με ταχυδρομική επιταγή αντικαταβολής (έως και 6.000 €) ή επιταγή ταχυπληρωμής ή δέματα που παραδίδονται με την παραλαβή ιδιωτικής ή τραπεζικής επιταγής ή συναλλαγματικής ή συνδυασμό των ανωτέρω και το ποσό εισπράττεται με μετρητά.

B3.1.5 Επί Αντικαταβολή Χωρίς Έντυπο

Δέματα επί αντικαταβολή που επιδίδονται από θυρίδα καταστήματος ΕΛΤΑ ή από ταχυδρομικό πρακτορείο ΕΛΤΑ χωρίς τη συνοδεία εντύπου ταχυδρομικής επιταγής αντικαταβολής ή επιταγής ταχυπληρωμής.

B3.1.6 Δέματα «Κατ' Οίκον» Επίδοση

Είναι τα δέματα που επιδίδονται στην διεύθυνση του παραλήπτη και για την πρόσθετη αυτή υπηρεσία καταβάλλεται ειδικό τέλος.

B3.1.7 Προπληρωμένες συσκευασίες Δεμάτων Εσωτερικού

Συσκευασίες Δεμάτων Εσωτερικού με προπληρωμένο τέλος με έτοιμες συσκευασίες διαφόρων τύπων και μεγεθών. Εύκολη, απλή και γρήγορη αποστολή σε όλη την Ελλάδα. Οι προπληρωμένες συσκευασίες Δεμάτων Εσωτερικού έχουν καθορισμένο ανώτατο βάρος, ιχνηλατούνται σε όλα τα στάδια και επιδίδονται κατ' οίκον. Η επίδοση πραγματοποιείται σε τρεις εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία κατάθεσης με υπογραφή παραλήπτη ή νόμιμα εξουσιοδοτημένου προσώπου

Οι προπληρωμένες συσκευασίες δεμάτων δεν επιδέχονται άλλες ειδικές διαχειρίσεις, πέραν των χαρακτηριστικών που έχουν περιγραφεί παραπάνω.

B3.1. 8 Δέματα Free Parcel Post

Η Υπηρεσία Free Parcel Post παρέχεται σε συγκεκριμένες επιχειρήσεις και οργανισμούς κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη στην οποία μεταξύ άλλων προσδιορίζονται και οι χρόνοι παράδοσης από X+3 έως X+8.

Η εν λόγω υπηρεσία παρέχει τη δυνατότητα σε ιδιώτες πελάτες να επιστρέφουν σε συγκεκριμένες επιχειρήσεις και οργανισμούς αντικείμενα, ενδεικτικά για ανακύκλωση, ανταλλαγή, επισκευή ή απόσυρση τους, χωρίς να εισπράττονται ταχυδρομικά τέλη αποστολής, τα οποία επιβαρύνουν τις εν λόγω επιχειρήσεις και οργανισμούς.

B3.1.9 Στρατιωτικά Δέματα

Η διακίνηση δεμάτων από και προς κληρωτούς οπλίτες και κληρωτούς υπαξιωματικούς των Ενόπλων Δυνάμεων παρέχεται **ατελώς και αφορά** δέματα βάρους μέχρι τριών (3) κιλών προς κληρωτούς οπλίτες και κληρωτούς υπαξιωματικούς των Ενόπλων Δυνάμεων που υπηρετούν σε στρατιωτικές μονάδες ή μέχρι πέντε (5) κιλά όταν αποστέλλονται απ' αυτούς και περιέχουν την πολιτική περιβολή τους.

B3.2 Δέματα Εξωτερικού – Αποστολή

B3.2.1 Συνήθη

Τα δέματα εξωτερικού γίνονται δεκτά με ανώτατο βάρος τα είκοσι (20) κιλά εκτός περιπτώσεων που το περιεχόμενό τους δεν τεμαχίζεται, οπότε γίνονται δεκτά μέχρι του ορίου των είκοσι πέντε (25) κιλών, εφόσον η χώρα προορισμού αποδέχεται δέματα αυτού του βάρους. Οι διαστάσεις τους δεν μπορούν να υπερβαίνουν το 1,5 μέτρο για οποιαδήποτε διάσταση και τα τρία (3) μέτρα για το σύνολο του μήκους και της μεγαλύτερης περιμέτρου, που υπολογίζεται σε κατεύθυνση διαφορετική από αυτή του μήκους. Διαβιβάζονται είτε αεροπορικώς ως Α΄ Προτεραιότητας, είτε ως Β΄ Προτεραιότητας (συνδυασμός χρήσης μέσων επιφανείας και αεροπορικών).

Κατά την κατάθεση των δεμάτων εξωτερικού, ο αποστολέας τους συμπληρώνει το προβλεπόμενο συνοδευτικό δελτίο δέματος, στο οποίο δηλώνει το περιεχόμενο του δέματος και βεβαιώνει ενυπογράφως ότι το δέμα δεν περιέχει είδη που απαγορεύονται από τη νομοθεσία, τους ταχυδρομικούς ή τελωνειακούς κανονισμούς.

B3.2.2 Δέματα Υπηρεσίας Interconnect Premium (πρώην EPG)

Τα δέματα της Υπηρεσίας Interconnect Premium (πρώην EPG) επιδίδονται στη διεύθυνση του παραλήπτη (κατ' οίκον) και κατά προτεραιότητα σε συγκεκριμένες χώρες της Ευρώπης που συμμετέχουν στην υπηρεσία Interconnect Premium. Τα δέματα Interconnect Premium ιχνηλατούνται σε όλα τα στάδια διακίνησής τους και το βάρος τους μπορεί να ανέρχεται μέχρι τριάντα (30) κιλά.

Διευκρινίζεται ότι παρέχεται αξιοπιστία στο χρόνο επίδοσης, δυνατότητα επιλογής τρόπου και σημείου επίδοσης, καθώς και ευκολία επιστροφής μέσω της δημιουργίας προπληρωμένης ετικέτας επιστροφής .

Τα δέματα Interconnect Premium (πρώην EPG) δεν μπορούν να αποσταλούν ως ασφαλισμένα, επί αντικαταβολή, ογκώδη ή με εύθραυστο περιεχόμενο.

B3.2.3 Ειδικές Διαχειρίσεις Δεμάτων Εξωτερικού

B3.2.3.1 Δέματα Ογκώδη

Δέματα που ξεπερνούν τις προβλεπόμενες διαστάσεις και μέχρι συνολικού μήκους και περιμέτρου τεσσάρων (4) μέτρων, η οποία περίμετρος υπολογίζεται σε κατεύθυνση διαφορετική από αυτή του μήκους και των οποίων οι διαστάσεις δεν υπερβαίνουν το (1,5) μέτρο για οποιαδήποτε διάσταση μπορούν να γίνουν δεκτά για αποστολή εφόσον η χώρα προορισμού αποδέχεται τη σχετική υπέρβαση. Στην περίπτωση αυτή προβλέπεται η καταβολή πρόσθετου ειδικού τέλους.

B3.2.3.2 Δηλωμένης Αξίας

Δέματα δηλωμένης αξίας γίνονται δεκτά για όσες χώρες δέχονται την παροχή της σχετικής υπηρεσίας και μέχρι του ποσού δηλωμένης αξίας που καθορίζει κάθε χώρα προορισμού. Το ποσό της δηλωμένης αξίας εκφράζεται σε DTS και ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του περιεχομένου. Οι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν να

πληροφορηθούν την εκάστοτε ισοτιμία DTS/Ευρώ από τα ταχυδρομικά καταστήματα, καθώς και από την ιστοσελίδα της Εταιρείας.

B3.2.3.3 Με Αντικαταβολή

Λειτουργεί με μια σειρά από χώρες, με τις οποίες υπάρχει ειδική διμερής συμφωνία, είτε με την έκδοση ταχυδρομικών επιταγών, είτε μέσω εντολών Eurogiro.

B4. Αποζημιώσεις ΕΛΤΑ

B4.1 Ευθύνη ΕΛΤΑ

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. καταβάλλει αποζημιώσεις μόνον στις περιπτώσεις που αναφέρονται συγκεκριμένα στο κεφάλαιο B4 και Δ6 του παρόντος Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή.

B4.2 Αποζημιώσεις ΕΛΤΑ για ταχυδρομικές υπηρεσίες με καθεστώς Ειδικής Άδειας

Οι έννοιες της απώλειας, μερικής /ολικής βλάβης και ανωτέρας βίας, που αναφέρονται στον παρόντα Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή, ορίζονται ως εξής:

- **Απώλεια:** Η ανέκκλητη αποστέρηση παραληφθέντος αντικειμένου κατά τη διάρκεια της διαχείρισής του από τις υπηρεσίες της Εταιρείας.
- **Μερική βλάβη:** Η μερική καταστροφή του διακινουμένου αντικειμένου, το οποίο δύναται να επισκευαστεί.
- **Ολική βλάβη:** Η ολική και μη αναστρέψιμη καταστροφή του διακινουμένου αντικειμένου.
- **Ανωτέρα Βία:** Ατυχήματα, φυσικές καταστροφές, θεομηνίες, απεργίες, αργοπορίες μεταφορικών μέσων, καθώς και άλλες περιπτώσεις που ορίζονται από το νόμο.

Τα ποσά αποζημιώσεων που καταβάλλει η Εταιρεία μόνον στις περιπτώσεις που αναφέρονται συγκεκριμένα στις επόμενες παραγράφους, καθορίζονται

σε ευρώ για τα αντικείμενα εσωτερικού και σε DTS για τα αντικείμενα εξωτερικού.

Το DTS (Droit de Tirage Special / ειδικό τραβηχτικό δικαίωμα) έχει καθιερωθεί από την Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση, ως η ενιαία νομισματική μονάδα υπολογισμού των αποζημιώσεων που καταβάλλουν οι ταχυδρομικές υπηρεσίες. Σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης για κάθε μια προβλεπόμενη από τη Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση και τους κανονισμούς εκτέλεσης περίπτωση αποζημίωσης έχει καθορισθεί και ένα ανώτατο ποσό σε DTS, που μπορεί να αναπροσαρμόζεται και το οποίο καταβάλλεται στους δικαιούχους σε ευρώ, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα ισοτιμία.

Για το έτος 2025 η ισοτιμία DTS / Ευρώ διαμορφώνεται $1 \text{ DTS} = 1,2250 \text{ €}$ και θα αναπροσαρμόζεται ετησίως καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος του παρόντος.

B4.2.1 Επιστολικό Ταχυδρομείο

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. ευθύνεται για απώλεια ή καταστροφή (ολική ή μερική) μόνο των αντικειμένων ειδικής διαχείρισης (συστημένα - δηλωμένης αξίας - με αντικαταβολή), για τα οποία τηρούνται από την Εταιρεία στοιχεία διαχείρισής τους. Η ΕΛΤΑ Α.Ε. **ουδεμία ευθύνη φέρει** για απώλεια, για τα απλά-συνήθη αντικείμενα του επιστολικού ταχυδρομείου, τα ιχνηλατήσιμα, τους προπληρωμένους φακέλους, τις αποδείξεις παραλαβής, αφού για τα αντικείμενα αυτά δεν τηρούνται στοιχεία διαχείρισής τους από την Εταιρεία. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για καθυστερήσεις στην επίδοση αντικειμένων ειδικής διαχείρισης. Η ευθύνη της Εταιρείας για τα αντικείμενα ειδικής διαχείρισης αφορά αποκλειστικά στις παρακάτω περιπτώσεις.

Οι καταβαλλόμενες αποζημιώσεις είναι οι εξής :

- Για την απώλεια συστημένων αντικειμένων εσωτερικού ή βλάβη ή αλλοίωση περιεχομένου τους, τριάντα έξι (36,00) €.
- Για την απώλεια, ολική βλάβη (μη επελθούσα λόγω ανωτέρας βίας) ή ολική κλοπή του περιεχομένου συστημένων αντικειμένων προορισμού εξωτερικού τριάντα (30,00) DTS. Επιπλέον καταβάλλονται τα καταβληθέντα κατά την κατάθεση του συστημένου ταχυδρομικά τέλη, εκτός του τέλους σύστασης.

- Για την μερική βλάβη, ή μερική κλοπή του περιεχομένου συστημένων αντικειμένων προορισμού εξωτερικού ποσό αντίστοιχο καταρχήν της πραγματικής αξίας της κλοπής ή της βλάβης με ανώτατο όριο τα τριάντα (30,00) DTS. Επιπλέον καταβάλλονται τα καταβληθέντα κατά την κατάθεση του συστημένου ταχυδρομικά τέλη, εκτός του τέλους σύστασης.
- Για την απώλεια συστημένου ειδικού σάκου Μ με έντυπα προορισμού εσωτερικού μέχρι διακόσια έξι (206,00) € και εξωτερικού μέχρι εκατόν πενήντα (150,00) DTS.
- Για την απώλεια ή βλάβη, μη επελθούσα λόγω ανωτέρας βίας, επιστολής δηλωμένης αξίας εσωτερικού ο αποστολέας δικαιούται αποζημίωση ίση με τη αξία της ζημίας που υπέστη λόγω της παραβίασης (εάν έχει χαθεί μέρος του περιεχομένου) ή ίση με το ποσό της δηλωθείσας αξίας λόγω απώλειας.
 - Η δηλωθείσα αξία πρέπει να ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του περιεχομένου, την οποία ο πελάτης αποδεικνύει με την προσκόμιση σχετικών εγγράφων (απόδειξης ή τιμολογίου).
 - Η καταβληθείσα αποζημίωση δεν δύναται να υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας.
- Για την απώλεια, ολική βλάβη ή ολική κλοπή του περιεχομένου των επιστολών δηλωμένης αξίας προορισμού εξωτερικού καταβάλλεται αποζημίωση εκτός των περιπτώσεων ανωτέρας βίας, ίση με το ποσό που δηλώνεται. Η δηλωθείσα αξία πρέπει να ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του περιεχομένου, την οποία ο πελάτης αποδεικνύει με την προσκόμιση σχετικών εγγράφων (απόδειξης ή τιμολογίου). Η καταβληθείσα αποζημίωση δεν δύναται να υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας.
 Σε περίπτωση απώλειας δηλωμένης αξίας αντικειμένου με περιεχόμενο έγγραφα, ο αποστολέας δικαιούται αποζημίωση ίση με το κόστος αντικατάστασής τους.
 Επιπλέον, αποδίδονται τα καταβληθέντα κατά την κατάθεση του συστημένου ταχυδρομικά τέλη, εκτός των τελών ασφάλισης.
- Για τη μερική βλάβη ή μερική κλοπή του περιεχομένου επιστολών δηλωμένης αξίας προορισμού εξωτερικού ποσό αντίστοιχο καταρχήν της πραγματικής αξίας της κλοπής ή της βλάβης με ανώτατο όριο το ποσό της δηλωθείσας αξίας. Η δηλωθείσα αξία πρέπει να ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του

περιεχομένου, την οποία ο πελάτης αποδεικνύει με την προσκόμιση σχετικών εγγράφων (απόδειξης ή τιμολογίου).

Επιπλέον, αποδίδονται τα καταβληθέντα κατά την κατάθεση της επιστολής δηλωμένης αξίας ταχυδρομικά τέλη, εκτός των τελών ασφάλισης.

- Σε περίπτωση απώλειας του ταχυδρομικού αντικειμένου εσωτερικού με αντικαταβολή ή αποζημίωση που καταβάλλεται ανέρχεται στο ποσό των τριάντα έξι (36,00) €.
- Ο αποστολέας του ταχυδρομικού αντικειμένου με αντικαταβολή εσωτερικού, το οποίο επιδόθηκε στον παραλήπτη χωρίς να εισπραχθεί το ποσό της αντικαταβολής ή επιδόθηκε, αλλά εισπράχθηκε μικρότερο ποσό από αυτό που αναγράφεται στη επιταγή αντικαταβολής, δικαιούται αποζημίωσης ίσης προς το ποσό της αντικαταβολής που δεν εισπράχθηκε, εφόσον η μη είσπραξη του ποσού δεν οφείλεται σε σφάλμα του αποστολέα.
- Για την απώλεια, βλάβη ή κλοπή (μερική ή ολική) αντικειμένου αντικαταβολής εξωτερικού οι καταβαλλόμενες αποζημιώσεις είναι αυτές που ορίζονται στις διμερείς συμφωνίες μεταξύ της ΕΛΤΑ Α.Ε. και των Ταχυδρομικών Παρόχων εξωτερικού.
- Σε περίπτωση επίδοσης αντικειμένου αντικαταβολής εξωτερικού χωρίς να εισπραχθεί το ποσό της αντικαταβολής ή έχοντας εισπραχθεί μικρότερο ποσό, τότε η αποζημίωση που δίδεται ισούται με το ποσό της αντικαταβολής ή με τη διαφορά που δεν εισπράχθηκε.
- Εάν ένα συστημένο ή ασφαλισμένο αντικείμενο εξωτερικού επιστραφεί και ο λόγος της μη επίδοσης δεν αναφέρεται, ο αποστολέας δικαιούται αποζημίωσης μόνο των τελών που καταβλήθηκαν για την ταχυδρόμηση του αντικειμένου.

Με την πληρωμή της αποζημίωσης η ΕΛΤΑ Α.Ε. υποκαθίσταται μέχρι του ποσού της αποζημίωσης σε όλα τα δικαιώματα του αποζημιωθέντος, για ενδεχόμενη προσφυγή είτε εναντίον του παραλήπτη, είτε εναντίον άλλου προσώπου.

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. δεν ευθύνεται στις περιπτώσεις που η απώλεια ή βλάβη του ταχυδρομικού αντικειμένου οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας ή έκτακτης ανάγκης που δεν μπορούσε να προβλέψει ούτε να αποφύγει ή σε υπαιτιότητα του αποστολέα ή στην ιδιαίτερη φύση του ταχυδρομικού αντικειμένου. Δεν ευθύνεται επίσης για αποστολές, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη, καθώς και για αποστολές το περιεχόμενο των οποίων

έχει κατασχεθεί ή καταστραφεί από τις αρμόδιες Αρχές, καθώς και για αποστολές δηλωμένης αξίας μεγαλύτερης από την πραγματική αξία του περιεχομένου τους.

Όταν η απώλεια ή η ολική καταστροφή συστημένων και ασφαλισμένων αντικειμένων οφείλεται σε περίπτωση ανωτέρας βίας ή έκτακτης ανάγκης, για την οποία δεν καταβάλλεται αποζημίωση, ο αποστολέας δικαιούται να εισπράξει τα τέλη που είχε καταβάλει για την ταχυδρόμηση του αντικειμένου, με εξαίρεση το τέλος ασφάλισης.

B4.2.2 Δέματα

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. φέρει ευθύνη για την απώλεια, βλάβη ή παραβίαση δέματος εσωτερικού και εξωτερικού και υποχρεούται στην καταβολή της αποζημίωσης που προβλέπεται στο ταχυδρομικό τιμολόγιο.

Οι καταβαλλόμενες αποζημιώσεις είναι οι εξής:

- Για την απώλεια ή βλάβη περιεχομένου συνήθους δέματος εσωτερικού, βάσει της πραγματικής αξίας του περιεχομένου και μέχρι διακόσια τριάντα πέντε (235,00) €.
- Για την βλάβη περιεχομένου συνήθους δέματος εσωτερικού, την οποία υπέστη λόγω καθυστέρησης στη διακίνηση του από υπαιτιότητα της ΕΛΤΑ Α.Ε. μέχρι τριάντα έξι (36,00) €.
- Για την απώλεια ασφαλισμένου δέματος εσωτερικού παρέχεται αποζημίωση ίση με το ποσό ασφάλισης του δέματος. Η αξία ασφάλισης πρέπει να ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του περιεχομένου και να μπορεί να αποδειχθεί με την προσκόμιση σχετικών εγγράφων (απόδειξη ή τιμολόγιο). Η καταβληθείσα αποζημίωση δεν δύναται να υπερβαίνει το ποσό της αξίας ασφάλισης.

Στην περίπτωση αποστολής των αντικειμένων από ηλεκτρονικό κατάστημα, ως αξία του διακινούμενου αντικειμένου είναι η αξία κτήσης του αντικειμένου από τον κάθε χρήστη, επομένως είναι η αξία της απόδειξης ή του τιμολογίου αγοράς από το ηλεκτρονικό κατάστημα.

- Για την απώλεια ή βλάβη δέματος εσωτερικού επί αντικαταβολή, η αποζημίωση που καταβάλλεται ανέρχεται βάσει της πραγματικής αξίας του περιεχομένου και μέχρι του ποσού των διακοσίων τριάντα πέντε (235,00) €, κατά ανώτατο όριο. Σε περιπτώσεις που το δέμα επί αντικαταβολή εσωτερικού επιδοθεί χωρίς

να εισπραχθεί το ποσό της αντικαταβολής ή εισπραχθεί μικρότερο ποσό, τότε δίδεται αποζημίωση ίση με το ποσό που δεν εισπράχθηκε.

- Σε περίπτωση μερικής παραβίασης ενός δέματος αντικαταβολής εσωτερικού, η αποζημίωση που καταβάλλεται ορίζεται στην πραγματική αξία της κλοπής, βάσει του ποσού της αντικαταβολής.
- Οι παραπάνω αποζημιώσεις ισχύουν και για τις προπληρωμένες συσκευασίες δεμάτων εσωτερικού.
- Για τα δέματα εξωτερικού καταβάλλεται αποζημίωση σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης. Ειδικότερα, για την απώλεια ή βλάβη ή κλοπή ενός απλού δέματος το ανώτερο ποσό που καταβάλλεται ως αποζημίωση, δεν μπορεί να υπερβαίνει τα σαράντα (40) DTS πάγιο τέλος και τέσσερα DTS και πενήντα λεπτά (4,50 DTS) ανά κιλό βάρους, πλέον των τελών αποστολής.
- Για την απώλεια, ολική βλάβη, ή ολική κλοπή του περιεχομένου των δεμάτων δηλωμένης αξίας προορισμού εξωτερικού καταβάλλεται αποζημίωση, ίση με το ποσό που δηλώνεται. Η δηλωθείσα αξία πρέπει να ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του περιεχομένου, η οποία αποδεικνύεται από τον πελάτη με προσκόμιση σχετικών εγγράφων (απόδειξης ή τιμολογίου).
- Η καταβληθείσα αποζημίωση δεν δύναται να υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας. Επιπλέον, αποδίδονται τα καταβληθέντα κατά την κατάθεση του δέματος ταχυδρομικά τέλη, εκτός των τελών ασφάλισης.
- Για τη μερική βλάβη ή μερική κλοπή του περιεχομένου δεμάτων δηλωμένης αξίας προορισμού εξωτερικού, ποσό αντίστοιχο καταρχήν της πραγματικής αξίας της κλοπής ή της βλάβης, με ανώτατο όριο το ποσό της δηλωθείσας αξίας. Η δηλωθείσα αξία πρέπει να ανταποκρίνεται στην πραγματική αξία του περιεχομένου, η οποία αποδεικνύεται από τον πελάτη με προσκόμιση σχετικών εγγράφων (απόδειξης ή τιμολογίου). Επιπλέον, αποδίδονται τα καταβληθέντα κατά την κατάθεση του δέματος ταχυδρομικά τέλη, εκτός των τελών ασφάλισης.
- Για την απώλεια, βλάβη ή κλοπή δέματος αντικαταβολής προορισμού εξωτερικού, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της αντικαταβολής και δεν αποδίδονται τα καταβληθέντα κατά την κατάθεση του δέματος ταχυδρομικά τέλη.

- Σε περίπτωση επίδοσης δέματος αντικαταβολής εξωτερικού χωρίς να εισπραχθεί το ποσό της αντικαταβολής ή έχοντας εισπραχθεί μικρότερο ποσό, τότε η αποζημίωση που καταβάλλεται ισούται με το ποσό της αντικαταβολής ή με τη διαφορά που δεν εισπράχθηκε.
- Εάν ένα δέμα εξωτερικού επιστραφεί και ο λόγος της μη επίδοσης δεν αναφέρεται, ο αποστολέας δικαιούται επιστροφής των τελών που κατέβαλε για την ταχυδρόμηση του δέματος στη χώρα καταγωγής και των εξόδων που ενδεχομένως κατέβαλε για την επιστροφή του δέματος από τη χώρα προορισμού.
- Τα δέματα Interconnect Premium (πρώην EPG) αποζημιώνονται σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή ολικής καταστροφής του περιεχομένου τους. Το ποσό αποζημίωσης καθορίζεται βάσει της πραγματικής αξίας του περιεχομένου, με την προσκόμιση των αντίστοιχων παραστατικών (απόδειξης ή τιμολογίου). Το ανώτατο ποσό της αποζημίωσης φθάνει μέχρι τα τετρακόσια πενήντα (450,00) DTS, συμπεριλαμβανομένων των καταβληθέντων ταχυδρομικών τελών. Σε περίπτωση μερικής καταστροφής ή μερικής κλοπής του περιεχομένου, η αποζημίωση που καταβάλλεται είναι αντίστοιχη καταρχήν της πραγματικής αξίας της κλοπής ή της βλάβης, με ανώτατο όριο το ποσό των τετρακοσίων πενήντα (450,00) DTS.
- Όταν η απώλεια ή η ολική καταστροφή απλών και ασφαλισμένων δεμάτων οφείλεται σε περίπτωση ανωτέρας βίας, για την οποία δεν καταβάλλεται αποζημίωση, ο αποστολέας δικαιούται να εισπράξει τα τέλη που είχε καταβάλει για την ταχυδρόμηση του αντικειμένου ενώ στην περίπτωση απώλειας ή ολικής καταστροφής ασφαλισμένου δέματος, που οφείλεται σε λόγους ανωτέρας βίας, για την οποία δεν καταβάλλεται αποζημίωση, ο αποστολέας δεν δικαιούται το τέλος ασφάλισης.

B4.3 Διαδικασία Αποζημιώσεων

Σε καμία άλλη περίπτωση πλην αυτών που προβλέπονται στο κεφάλαιο B4 του παρόντος Χ.Υ.Κ. καταβάλλεται αποζημίωση.

Επισημαίνεται ότι την αποζημίωση δικαιούται ο αποστολέας ή ο παραλήπτης στην περίπτωση, όμως, που παραιτηθεί εγγράφως από τη σχετική αξίωση ο αποστολέας.

Το ποσό της κατά περίπτωση αποζημίωσης είναι αυτό που προβλέπεται από το ταχυδρομικό τιμολόγιο. Για την καταβολή της παραπάνω αποζημίωσης στο δικαιούχο πρέπει να γίνει έγγραφη αίτηση αναζήτησης και αίτηση αποζημίωσης.

Για τη διαπίστωση των πραγματικών περιστατικών για την καταβολή αποζημίωσης, σύμφωνα με τις παραπάνω αναφερόμενες περιπτώσεις η Εταιρεία διεξάγει έρευνα μέσω των ελεγκτικών οργάνων της.

Έντυπες αιτήσεις αναζήτησης και αιτήσεις αποζημιώσεων βρίσκονται σε όλα τα ταχυδρομικά καταστήματα. Ο αποστολέας ή ο παραλήπτης μπορεί με την επίδειξη της απόδειξης κατάθεσης του ταχυδρομικού αντικειμένου και την κατάθεση της αίτησης αναζήτησης σε οποιοδήποτε ταχυδρομικό κατάστημα, να πληροφορηθεί για την τύχη του εν λόγω αντικειμένου και στην περίπτωση που ευθύνονται η ΕΛΤΑ Α.Ε. και αποκλειστικά για τις περιπτώσεις που αναφέρονται στο κεφάλαιο Β4 του παρόντος Χ.Υ.Κ., να αποζημιωθεί.

- Για τα ειδικής διαχείρισης, συστημένα και δηλωμένης αξίας, αντικείμενα του επιστολικού ταχυδρομείου, καθώς και για τα δέματα εσωτερικού – εξωτερικού, αίτηση αναζήτησης υποβάλλεται μέσα σε έξι (6) μήνες που υπολογίζεται από την επομένη της ημέρας κατάθεσης του αντικειμένου, ενώ η αίτηση αποζημίωσης μέσα σε έξι (6) μήνες από την ημέρα που ο αιτών θα λάβει γνώση για την απώλεια του αντικειμένου του από την Εταιρεία μέσω συστημένης επιστολής.
- Για τις επιταγές εσωτερικού, αιτήσεις αναζήτησης γίνονται δεκτές έως και ένα (1) χρόνο μετά από την ημερομηνία έκδοσής τους, που υπολογίζεται από την επόμενη της κατάθεσής τους.
- Για τις επιταγές εξωτερικού, αιτήσεις αναζήτησης γίνονται δεκτές έως και έξι (6) μήνες μετά από την ημερομηνία έκδοσής τους, που υπολογίζεται από την επόμενη της κατάθεσής τους.

Το ταχυδρομικό κατάστημα κατάθεσης της αίτησης αναζήτησης για ταχυδρομικά αντικείμενα ειδικής διαχείρισης επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού και δεμάτων εσωτερικού, οφείλει να πληροφορήσει τον αιτούντα εντός οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης με συστημένη επιστολή για την τύχη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Όταν πρόκειται για αίτηση αναζήτησης ταχυδρομικών αντικειμένων εξωτερικού, ο Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών οφείλει να απαντήσει στον αιτούντα με συστημένη επιστολή, για την τύχη του αντικειμένου, εντός τεσσάρων (4) εβδομάδων όταν υφίσταται ηλεκτρονική ανταλλαγή αιτήσεων με την ξένη Ταχυδρομική Υπηρεσία και (8) εβδομάδων όταν δεν υφίσταται ηλεκτρονική ανταλλαγή αιτήσεων, από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης αναζήτησης, με την προϋπόθεση ότι η ξένη ταχυδρομική υπηρεσία έχει απαντήσει στην ΕΛΤΑ Α.Ε. εντός των προβλεπομένων προθεσμιών από τις διατάξεις της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης. Στην περίπτωση που μετά την κατάθεση της αίτησης αναζήτησης και τη σχετική έρευνα πρέπει να καταβληθεί αποζημίωση από την Εταιρεία, σύμφωνα με το παρόν κεφάλαιο του Χ.Υ.Κ. θα πρέπει να κατατεθεί αίτηση αποζημίωσης μέσα σε αποκλειστική προθεσμία έξι (6) μηνών από την ημέρα που ο αιτών θα λάβει γνώση για την απώλεια του αντικειμένου του από την Εταιρεία μέσω συστημένης επιστολής. Έντυπες αιτήσεις αποζημιώσεων βρίσκονται σε όλα τα ταχυδρομικά καταστήματα. Η αποζημίωση καταβάλλεται από το ταχυδρομικό κατάστημα που έχει γίνει η αίτηση αποζημίωσης και παραμένει στη διάθεση του δικαιούχου επί πέντε χρόνια, μετά την παρέλευση της οποίας παραγράφεται το δικαίωμα για αποζημίωση.

Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την έγκαιρη επίδοση των αντικειμένων μέσα στα προβλεπόμενα χρονικά όρια, όπως αυτά εμφανίζονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της. Η επίδοση αντικειμένων γίνεται εργάσιμες ημέρες στη χώρα προορισμού. Σε περιπτώσεις καθυστερημένων επιδόσεων δεν καταβάλλεται αποζημίωση.

B5. Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών

Για την επίλυση κάθε διαφοράς που ερείδεται σε αποδεδειγμένη από την Εταιρεία αθέτηση του παρόντος Χ.Υ.Κ., ο καταναλωτής, εφόσον δεν έχει ικανοποιηθεί από την έγγραφη οριστική απάντηση της ΕΛΤΑ Α.Ε., μπορεί να απευθυνθεί με έγγραφη αίτησή του στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών και να ζητήσει την επίλυση της διαφοράς από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, η οποία συστήνεται με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου και στην οποία συμμετέχουν υπηρεσιακοί παράγοντες της ΕΛΤΑ Α.Ε. και εκπρόσωποι Ενώσεων Καταναλωτών.

Η Επιτροπή ενημερώνει εγγράφως τον χρήστη για τον τόπο και χρόνο της συνεδρίασης της Επιτροπής και τον καλεί, αν το επιθυμεί, να παρασταθεί και να εκφράσει προφορικά τις απόψεις του ή να υποβάλλει γραπτό υπόμνημα σε περίπτωση που κωλύεται.

Η Επιτροπή επιλαμβάνεται της υπόθεσης και εκδίδει σχετική απόφαση μέσα σε προθεσμία είκοσι εργασίμων ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής αίτησης ή σαράντα εργασίμων ημερών εφόσον απαιτηθούν πρόσθετα στοιχεία. Η Επιτροπή επιχειρεί να επιλύσει φιλικά τη διαφορά. Οι αποφάσεις της Επιτροπής δεν αποτελούν δεδικασμένο και δεν κωλύουν, ούτε αναστέλλουν την προθεσμία προσφυγής στα δικαστήρια. Η παραπάνω αίτηση για την επίλυση της διαφοράς μπορεί να κατατεθεί σε όλα τα ταχυδρομικά καταστήματα της χώρας.

B6. Μη αποδεκτά ταχυδρομικά αντικείμενα

Η Εταιρεία δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση αντικειμένων με περιεχόμενο που απαγορεύεται από τους όρους διεθνών συνθηκών ή από τους νόμους του Κράτους:

- εκρηκτικές ύλες
- όπλα
- απομιμήσεις όπλων και ανενεργές εκρηκτικές συσκευές
- εύφλεκτα υλικά
- ραδιενεργά υλικά
- διαβρωτικές τοξικές και μολυσματικές ουσίες
- συμπιεσμένα αέρια
- νομίσματα, χαρτονομίσματα και άλλα πολύτιμα αντικείμενα
- άσεμνα ή ανήθικα αντικείμενα
- μπαταρίες λιθίου
- ναρκωτικές και ψυχοτρόπες ουσίες
- δηλητήρια
- αρχαιότητες
- έργα τέχνης
- πλαστά και λαθραία αντικείμενα
- αλλοιώσιμα τρόφιμα
- ζώντα ή νεκρά ζώα

- Κατ' εξαίρεση, τα παρακάτω ζώα γίνονται δεκτά αλλά όχι ως ασφαλισμένα ταχυδρομικά αντικείμενα:
 - μέλισσες, βδέλλες και μεταξοσκώληκες
 - παράσιτα και καταστροφείς επιβλαβών εντόμων που προορίζονται για τον έλεγχο των εντόμων αυτών και ανταλλάσσονται μεταξύ επίσημα αναγνωρισμένων ιδρυμάτων,
 - μύγες της οικογένειας Drosophilidae για βιοϊατρική έρευνα που ανταλλάσσονται μεταξύ επίσημα αναγνωρισμένων ιδρυμάτων.
- φυτά

καθώς και 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 η Εταιρεία δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση, για λογαριασμό περιστασιακών πελατών, συναλλάγματος και χρημάτων σε μετρητά.

Αντικείμενα, των οποίων η εισαγωγή ή η κυκλοφορία απαγορεύεται στη [χώρα](#) προορισμού και τα οποία αναγράφονται στον [κατάλογο απαγορευμένων αντικειμένων](#).

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

Απαγορεύεται να εισάγονται σε μη ασφαλισμένα αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου

- νομίσματα, χαρτονομίσματα, συναλλαγματικές ή τίτλοι αξιών
οποιοδήποτε είδους πληρωτέα στον κομιστή, ταξιδιωτικές επιταγές,
λευκόχρυσος χρυσός ή ασήμι, επεξεργασμένα είτε όχι, πολύτιμοι λίθοι,

κοσμήματα ή άλλα πολύτιμα αντικείμενα

για τους προορισμούς που είναι δυνατή η εισαγωγή, σύμφωνα με την εθνική τους νομοθεσία.

Ο αποστολέας με την κατάθεση του ταχυδρομικού αντικειμένου αποδέχεται ότι είναι κύριος ή νόμιμος κάτοχος των παραδοθέντων για αποστολή αντικειμένων ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του νομίμου κατόχου των εν λόγω αντικειμένων.

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τα μη αποδεκτά αντικείμενα παρέχονται από τους υπαλλήλους της Εταιρείας στα ταχυδρομικά καταστήματα.

B7. Απροπλήρωτα ταχυδρομικά αντικείμενα

Αντικείμενα, για τα οποία δεν έχει καταβληθεί το προβλεπόμενο ταχυδρομικό τέλος (απροπλήρωτα) δεν επιδίδονται, ούτε διανέμονται χωρίς την είσπραξη των αντίστοιχων ταχυδρομικών τελών.

Τα απροπλήρωτα αντικείμενα των κατηγοριών έντυπα, δείγματα εμπορευμάτων και εγγράφων υποθέσεων δεν προωθούνται περαιτέρω, αλλά επιστρέφονται στον αποστολέα εφόσον υπάρχει η πλήρης διεύθυνσή του. Αν ο αποστολέας είναι άγνωστος, τα αντικείμενα αυτά κατατίθενται στα άχρηστα. Οι απροπλήρωτες ή ανεπαρκώς προπληρωμένες επιστολές επιδίδονται στον παραλήπτη με την είσπραξη του πάγιου και του ελλείποντος τέλους σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο και σε περίπτωση που αυτός αρνηθεί την καταβολή του, κατατίθενται στα άχρηστα.

Αν βρεθούν περισσότερα των τριών (3), ολικώς ή μερικώς, απροπλήρωτων αντικειμένων του ίδιου αποστολέα δεν προωθούνται, αλλά επιστρέφονται στον αποστολέα τους άμεσα για την επικόλληση των αναλογούντων τελών σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο.

B8. Ανεπίδοτα ταχυδρομικά αντικείμενα

Ως ανεπίδοτα χαρακτηρίζονται τα ταχυδρομικά αντικείμενα, τα οποία έχουν κατατεθεί από τον αποστολέα στο δίκτυο της ΕΛΤΑ Α.Ε., έχουν τιμολογηθεί και για τα οποία η Εταιρεία έχει εξαντλήσει κάθε εύλογη προσπάθεια επίδοσής τους, στο πλαίσιο της προβλεπόμενης διαδικασίας, χωρίς αποτέλεσμα, κυρίως επειδή ο παραλήπτης είναι

άγνωστος, έφυγε χωρίς να αφήσει διεύθυνση, απεβίωσε, είναι συνώνυμος με τον πραγματικό παραλήπτη ή το αντικείμενο είναι απαράδεκτο ή αζήτητο από αυτόν ή η διεύθυνση του παραλήπτη που αναγράφεται σε αυτό είναι ανεπαρκής ή δυσανάγνωστη.

Τα ανεπίδοτα αντικείμενα επιστρέφονται στον αποστολέα, εφόσον υπάρχει η πλήρης διεύθυνσή του, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία. Τα ανεπίδοτα αντικείμενα εσωτερικού επιστρέφονται χωρίς επιπλέον χρέωση. Στην περίπτωση κατά την οποία, αν και έχει ενημερωθεί ο αποστολέας, εφόσον υπάρχει πλήρης διεύθυνση, δεν έχει προσέλθει να τα παραλάβει, η Εταιρεία διαχειρίζεται τα παραπάνω αντικείμενα ως αζήτητα, σύμφωνα με το κεφάλαιο Β9 του παρόντος Χ.Υ.Κ.

Β9. Αζήτητα ταχυδρομικά αντικείμενα

Αζήτητα ταχυδρομικά αντικείμενα χαρακτηρίζονται τα αντικείμενα, τα οποία παραμένουν στην Εταιρεία ως απροπλήρωτα ή ανεπίδοτα σύμφωνα με τα κεφάλαια Β7και Β8. Τα αντικείμενα αυτά παραμένουν σε ειδικούς χώρους της Εταιρείας για ένα τουλάχιστον εξάμηνο, που αρχίζει από την ημερομηνία κατάθεσής τους και στο διάστημα αυτό οι αποστολείς ή οι παραλήπτες τους μπορούν να ζητήσουν με ατελή αίτηση την παραλαβή τους, καταβάλλοντας όμως τα ταχυδρομικά τέλη που επιβαρύνονται, κατά περίπτωση.

Στη συνέχεια προωθούνται στις καθορισμένες, για την περαιτέρω διαχείρισή τους (καταστροφή - εκποίηση) Υπηρεσιακές Λειτουργίες ΕΛΤΑ.

Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα ταχυδρομικά αντικείμενα, για τα οποία υπάρχει διαφορετική έγγραφη συμφωνία και όσα από αυτά τα οποία ανήκουν σε ταχυδρομικές υπηρεσίες με καθεστώς γενικής άδειας που έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα τους ότι έχουν αξία μείζονα των εκατό (100,00) €, οπότε αποδίδονται στην ΕΕΤΤ.

Β10. Διανομή Ταχυδρομικών Αντικειμένων

Σύμφωνα με τις διατάξεις των νόμων 4053/2012 και την υπ' αριθ. 710/019/13.03.2014 απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ., η διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων γίνεται στη διεύθυνση του παραλήπτη με την προϋπόθεση ότι η διεύθυνση αναγράφεται σωστά και πλήρως στο ταχυδρομικό αντικείμενο, δηλαδή

περιλαμβάνει οδό, αριθμό και ταχυδρομικό κώδικα. Η αναγραφόμενη οδός και αριθμός θα πρέπει να είναι μοναδικοί ανά περιοχή, επίσημα καθορισμένοι από τον οικείο Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου βαθμού.

Σε περιοχές όπου η οδοαρίθμηση είναι ελλιπής ή χωρίς μοναδικές ονομασίες οδών και κατά συνέπεια δεν υπάρχει δυνατότητα κατ' οίκον διανομής των αντικειμένων αλληλογραφίας, οι κάτοικοι θα πρέπει να παραλαμβάνουν τα ταχυδρομικά τους αντικείμενα από τοπικό κατάστημα ή θυρίδα υποδοχής ή γραμματοθυρίδες που εγκαθίστανται με ευθύνη των αρχών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε κατάλληλα προκαθορισμένα σημεία, σε συνεννόηση με τον Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας και την έγκριση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.).

Οι προσήκουσες εγκαταστάσεις που εγκαθίστανται με δαπάνη των αρχών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης έχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, είναι εύκολα προσβάσιμες και μπορούν να χρησιμοποιούνται από όλους τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

B10.1 Απλή αλληλογραφία

Τα προς διανομή απλά ταχυδρομικά αντικείμενα προσκομίζονται στην αναγραφόμενη διεύθυνση και τοποθετούνται στα γραμματοκιβώτια των κατοικιών ή πολυκατοικιών (εφόσον υπάρχουν).

Οι κάτοχοι των γραμματοκιβωτίων είναι υπεύθυνοι για την εγκατάσταση, τη συντήρηση και τη σωστή σήμανση (αναγραφή ονόματος) των γραμματοκιβωτίων. Σε περιπτώσεις έλλειψης ή μη επαρκούς σήμανσης γραμματοκιβωτίων, ειδικά σε πολυκατοικίες, όταν το αρμόδιο προσωπικό της Εταιρείας δεν αναγνωρίζει το γραμματοκιβώτιο του παραλήπτη για την επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων, δύναται να τοποθετηθούν σε κατά το δυνατόν, ασφαλές, κατά την κρίση του ταχυδρομικού διανομέα, σημείο της εισόδου του κτηρίου. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να επιστρέψει τα απλά ταχυδρομικά αντικείμενα στον αποστολέα.

B10.2 Απλά Μικροδέματα

Τα απλά μικροδέματα προσκομίζονται από τον ταχυδρομικό διανομέα στη διεύθυνση του παραλήπτη και εφόσον λόγω διάστασης δεν είναι δυνατή η εναπόθεση τους στο γραμματοκιβώτιο, αναζητείται ο παραλήπτης ή σύννοικος αυτού προκειμένου να επιδοθεί χωρίς αποδεικτικό επίδοσης. Σε περίπτωση μη ανεύρεσης του παραλήπτη ή σύννοικου εκδίδεται ειδοποιητήριο για την παραλαβή του από το πλησιέστερο ταχυδρομικό κατάστημα ή θυρίδα υποδοχής ή ταχυδρομικό πρακτορείο. Το ταχυδρομικό κατάστημα ή θυρίδα υποδοχής ή ταχυδρομικό πρακτορείο παρακολουθεί και διασφαλίζει τα ειδοποιημένα απλά μικροδέματα.

Τα απλά ιχνηλατήσιμα αντικείμενα επιστολικού με πρόθεμα barcode U, LL (εσωτερικού), L ή TR επιδίδονται από το διανομέα στη διεύθυνση που αναγράφεται χωρίς να απαιτείται υπογραφή του παραλήπτη.

Τα αντικείμενα εξωτερικού που φέρουν τελωνειακά βάρη λόγω της είσπραξης των ταχυδρομικών τελών, επιδίδονται με υπογραφή του παραλήπτη.

B10.3 Επίδοση σε γραμματοθυρίδες

Ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου που έχουν επιγραφή αριθμό γραμματοθυρίδας, αν μεν είναι απλά, τοποθετούνται εντός της γραμματοθυρίδας, εάν δε είναι ειδικής διαχείρισης (συστημένα, επί αντικαταβολή, δηλωμένης αξίας) εκδίδεται ειδοποιητήριο, για την επίδοσή τους από τη θυρίδα του ταχυδρομικού καταστήματος, το οποίο τοποθετείται στην οικεία γραμματοθυρίδα. Το ίδιο ισχύει για τα δέματα και τις επιταγές.

B10.4 Επίδοση συστημένης αλληλογραφίας

Τα προς διανομή συστημένα αντικείμενα προσκομίζονται από το διανομέα στην αναγραφόμενη διεύθυνση και επιδίδονται με υπογραφή στον παραλήπτη ή στο νόμιμο εκπρόσωπό του. Ειδικά για τις πολυώροφες οικοδομές οι διανομείς υποχρεούνται να επιδώσουν μέχρι τον πρώτο όροφο, αν δεν υπάρχει ανελκυστήρας και σε όλους τους ορόφους της οικοδομής αν υπάρχει.

B10.5 Επίδοση Δεμάτων Εσωτερικού

Η επίδοση δεμάτων εσωτερικού, με εξαίρεση τα οίκοι δέματα, γίνεται από τις θυρίδες των ταχυδρομικών καταστημάτων και ταχυδρομικών πρακτορείων Γ΄ τάξης, ύστερα από τηλεφωνική ειδοποίηση ή την έκδοση σχετικού ειδοποιητηρίου ή αποστολή μηνύματος SMS στο οποίο θα αναγράφεται και το χρονικό διάστημα παραμονής του δέματος στο ταχυδρομικό κατάστημα ή πρακτορείο επίδοσης.

B10.6 Επίδοση Εισερχομένων Δεμάτων Εξωτερικού

Τα εισερχόμενα στη χώρα δέματα εξωτερικού επιδίδονται κατά γενικό κανόνα στην αναγραφόμενη σε αυτά διεύθυνση του παραλήπτη τους. Στην περίπτωση μη ανεύρεσης του παραλήπτη κατά τη διέλευση του διανομέα εκδίδεται ειδοποιητήριο, προκειμένου ο παραλήπτης να προσέλθει στο πλησιέστερο στη διεύθυνσή του ταχυδρομικό κατάστημα για την παραλαβή του αντικειμένου.

B11. Διεύθυνση Φιλοτελισμού

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. φέρει την ευθύνη για τον σχεδιασμό, την επιμέλεια της παραγωγής, την κυκλοφορία, την προώθηση και τη διάθεση των Γραμματοσήμων, καθώς και των άλλων φιλοτελικών και συλλεκτικών αντικειμένων, την ανάπτυξη των φιλοτελικών πωλήσεων και τη διάδοση της φιλοτελικής ιδέας.

Επίσης, αποφασίζει τα ετήσια προγράμματα έκδοσης γραμματοσήμων που περιλαμβάνουν Αναμνηστικές, Κοινές, ή και Ειδικές Σειρές Γραμματοσήμων και τα παράγωγα Φιλοτελικά Προϊόντα αυτών (Φακέλων Πρώτης Ημέρας Κυκλοφορίας, Τευχίδια Γραμματοσήμων ή Τευχίδια Γραμματοσήμων Μονής Οδόντωσης, Φεγιέ, Φυλλαράκια, Πακέτα Σειρών, Λευκώματα Σειρών Πολυτελείας, Ετήσια Λευκώματα Γραμματοσήμων κλπ). Οι φιλοτελικές εκδόσεις και τα παράγωγα προϊόντα διατίθενται στους πελάτες φιλοτελιστές – συλλέκτες εσωτερικού ή εξωτερικού.

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. παράγει επίσης και διαθέτει ειδικά συλλεκτικά φιλοτελικά προϊόντα ενώ δημιουργεί και πωλεί κατά παραγγελία πελάτη (Φύλλα Ειδικών και Προσωπικών Γραμματοσήμων, Τευχίδια ή φυλλαράκια με Αυτοκόλλητα Προσωπικά Γραμματόσημα, Ειδικούς Αναμνηστικούς Φακέλους, Ειδικούς Αναμνηστικούς Φακέλους με Μετάλλιο ή Νόμισμα, Ειδικά Συλλεκτικά Λευκώματα, Συλλεκτικά ή και Επιχειρηματικά Δώρα).

Το Ειδικό και Προσωπικό Γραμματόσημο: Είναι γραμματόσημο που εκτυπώνεται κατόπιν παραγγελίας του πελάτη και διατίθεται σε διάφορες μορφές (έγγομο ή αυτοκόλλητο, με βινιέτα ή χωρίς βινιέτα). Οι παραστάσεις των γραμματοσήμων μπορεί να αποτυπώνουν προσωπικές φωτογραφίες, εταιρικά λογότυπα ή άλλα εικαστικά των πελατών.

B11.1 Συλλεκτικά αντικείμενα τέχνης

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. δημιουργεί μοναδικά αντικείμενα τέχνης, εμπνευσμένα ή βασισμένα στα ελληνικά γραμματόσημα, σε συνεργασία με επώνυμους καλλιτέχνες.

Τα προϊόντα της Διεύθυνσης Φιλοτελισμού προβάλλονται μέσα από τις ιστοσελίδες της εταιρείας www.elta.gr και <https://philotelismos.gr/> και πωλούνται από το Δίκτυο Καταστημάτων ΕΛΤΑ και το ηλεκτρονικό κατάστημα της εταιρείας <https://philotelismos.gr/products/sortby/name:desc>

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. αναλαμβάνει την αποστολή στη διεύθυνση που έχουν δηλώσει οι μόνιμοι συνδρομητές με συστημένη επιστολή όλων των φιλοτελικών αντικείμενων που εκδίδει. Η Εταιρεία έχει υποχρέωση να ενημερώνει έγκαιρα τους φιλοτελιστές για το πρόγραμμα έκδοσης νέων σειρών γραμματοσήμων και τα τεχνικά χαρακτηριστικά αυτών.

B12. Ειδικά Προϊόντα –Υπηρεσίες ΕΛΤΑ

B12.1 Προϊόντα με προπληρωμένο ταχυδρομικό τέλος

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. διαθέτει προϊόντα – υπηρεσίες με προπληρωμένο τέλος, έτοιμα για ταχυδρόμηση με ενιαία τιμή σε όλη την Ελληνική επικράτεια και ένδειξη μέγιστου επιτρεπόμενου βάρους ανά διάσταση φακέλου.

Τα προϊόντα αυτά είναι:

B12.1.1 Φάκελοι με προπληρωμένο τέλος (prepaid)

B12.1.1.1 Απλοί φάκελοι Prepaid

Διατίθενται στη λιανική και χονδρική πώληση για το εσωτερικό της χώρας.

Στη λιανική πώληση διατίθενται σε διαστάσεις 11X23 cm, 16X23 cm και 23x32 cm για το εσωτερικό, με μέγιστο όριο βάρους 50γρ., 100γρ. και 250γρ. αντίστοιχα.

Στη χονδρική πώληση διατίθενται κατόπιν παραγγελίας προπληρωμένοι φάκελοι με εκτύπωση στοιχείων αποστολέα (εμπορική επωνυμία ή & λογότυπο) ανάλογα με την ποσότητα της παραγγελίας.

B12.1.1.2 Συστημένοι φάκελοι Prepaid

Διατίθενται στη λιανική, από όλο το δίκτυο ΕΛΤΑ και στη χονδρική κατόπιν παραγγελίας.

Στη **λιανική** σήμερα διατίθενται οι εξής συστημένοι φάκελοι:

- Συστημένος φάκελος διαστάσεων 11X23cm με μέγιστο όριο βάρους 50γρ για το εσωτερικό.
- Συστημένος φάκελος ΑΣΕΠ Post διαστάσεων 23X32 cm για την ταχυδρόμηση των δικαιολογητικών προς το ΑΣΕΠ.

B12.1.1.3 Πόρτα Πόρτα Prepaid

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. διαθέτει προπληρωμένο φάκελο της υπηρεσίας Θυρίδα - Πόρτα για αποστολές εσωτερικού με ενιαία τιμή σε όλη την επικράτεια, ανεξαρτήτως βάρους, με την προϋπόθεση ότι χωράει εντός του φακέλου υπό συνθήκες ασφαλούς έγκλισης.

B12.2 Προϊόντα συσκευασίας

B12.2.1 Χαρτοκιβώτια συσκευασίας

Διατίθενται προϊόντα συσκευασίας σε μεγέθη Small (S), Medium (M), Large (L), Extra Large (XL), μιας φιάλης, δύο φιαλών, βιβλίων- DVD, 1- 4 CDS.

B12.2.2 Φάκελοι εξασφάλισης εύθραυστων

Διατίθενται φάκελοι εξασφάλισης εύθραυστων Α', Β', Γ' και Δ' μεγέθους.

B12.3 Εποχικά και διάφορα είδη

Ενδεικτικά αναφέρονται γούρια, μπρελόκ και μπεγλέρια.

B12.4 Αρχείο Ταχυδρομικών Κωδίκων

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. διαθέτει ηλεκτρονικό αρχείο των Ταχυδρομικών Κωδίκων, που επιτρέπει στον πελάτη / χρήστη να ενημερώσει και να οργανώσει τη βάση δεδομένων του, έτσι ώστε να εξασφαλίσει την ορθή διαχείριση και αποστολή της αλληλογραφίας του και εν γένει των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Οι στόχοι της εν λόγω υπηρεσίας είναι:

- Η κάλυψη της ανάγκης των επιχειρήσεων/πελατών των Ελληνικών Ταχυδρομείων για ορθή αναγραφή των ταχυδρομικών διευθύνσεων στα ταχυδρομικά αντικείμενα, επιστολές και δέματα που ενισχύει τη δυνατότητα σωστής διαχείρισης των βάσεων δεδομένων τους (πελατολόγια).
- η παροχή ενός χρήσιμου εργαλείου για την αποτελεσματική διαχείριση των ταχυδρομικών αντικειμένων των πελατών της ΕΛΤΑ Α.Ε. που βελτιστοποιεί την εξυπηρέτησή τους και ενδυναμώνει τις σχέσεις με τους πελάτες της.

B13. Ευθύνη της ΕΛΤΑ Α.Ε. για τους Φακέλους Prepaid

Τα προϊόντα με προπληρωμένο τέλος, ως ταχυδρομικά αντικείμενα Β' Προτεραιότητας, διέπονται από τα αναφερόμενα στα αντίστοιχα κεφάλαια Β1.1.2 για τα απλά και Β1.2.1 για τα συστημένα ταχυδρομικά αντικείμενα του παρόντος Χ.Υ.Κ.

Αναφορικά με την ευθύνη και τις αποζημιώσεις για τα συστημένα ταχυδρομικά αντικείμενα, ισχύουν τα ανωτέρω αναφερόμενα στο κεφάλαιο Β4 του παρόντος Χ.Υ.Κ.

Σε περίπτωση που η ΕΛΤΑ Α.Ε. αποδεδειγμένα παραδώσει στον πελάτη ελαττωματικό προϊόν (φακέλους ή κάρτες), τότε ο πελάτης έχει δικαίωμα και η Εταιρεία οφείλει να αποδεχθεί:

α) να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, β) να προβεί στην αντικατάσταση του προϊόντος.

B14. Ευθύνη της ΕΛΤΑ Α.Ε. για τα είδη που διαθέτουν (εμπορεύματα, υλικά κλπ)

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. ευθύνεται για τα προϊόντα αυτά, κατά τα οριζόμενα στο νόμο (ΑΚ 534 επ.).

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΕΛΤΑ

Γ1. Εισπράξεις

Η υπηρεσία των εισπράξεων αφορά σε εισπράξεις για λογαριασμό τρίτων μέσω ταχυπληρωμής, χωρίς έντυπο και μέσω ΔΙΑΣ με κωδικό πληρωμής.

Γ1.1 Εισπράξεις μέσω Ταχυπληρωμής

Η «Ταχυπληρωμή» είναι μια υπηρεσία, μέσω της οποίας η ΕΛΤΑ Α.Ε. αναλαμβάνει και διεκπεραιώνει με ταχύτητα και ασφάλεια εισπράξεις και πληρωμές για λογαριασμό τρίτων.

Μέσω της υπηρεσίας εισπράξεων «Ταχυπληρωμής», οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν την εξόφληση οφειλών, ενδεικτικά προς Ασφαλιστικές Εταιρείες, Εταιρείες Τηλεφωνίας, Ενέργειας, Ύδρευσης, Επιμελητήρια, ΔΕΚΟ, Δήμους – ΔΕΥΑ, Τράπεζες, Σωματεία, αλλά και εξόφληση Κλήσεων τροχαίας, Ασφαλιστικών εισφορών ταμείων κλπ. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται σε όλα τα Καταστήματα ΕΛΤΑ, στα μηχανήματα αυτόματης εξόφλησης (APS), στα ταχυδρομικά πρακτορεία, καθώς και μέσω των αγροτικών διανομών.

Γ1.2 Εισπράξεις χωρίς έντυπο

Ειδική κατηγορία εισπράξεων αποτελούν οι οφειλές προς το Δημόσιο (Φόρος Εισοδήματος, ΕΝΦΙΑ, Τέλος κτηματογράφησης, Φ.Π.Α., ΦΑΠ, Κέντρο είσπραξης ασφαλιστικών οφειλών (ΚΕΑΟ), Ενιαίο Ειδικό Πρόστιμο Ρύθμισης Αυθαιρέτων – Πράσινο ταμείο, Τ.Υ.Ρ.Α., Βεβαιωμένες οφειλές στις ΔΟΥ, Τέλη Κυκλοφορίας, επaráβολο κλπ). Η εξόφληση των οφειλών προς το Δημόσιο μπορεί να διενεργηθεί σε Καταστήματα ΕΛΤΑ και Ταχυδρομικά Πρακτορεία χωρίς απαραίτητα την προσκόμιση ειδοποιητηρίου πληρωμής. Ο πελάτης χρειάζεται να γνωρίζει τον κωδικό πληρωμής και το ποσό πληρωμής.

Γ1.3 Εισπράξεις μέσω ΔΙΑΣ

Οι εισπράξεις μέσω ΔΙΑΣ διενεργούνται με κωδικό πληρωμής ή ταυτότητα οφειλής σε Καταστήματα ΕΛΤΑ και Ταχυδρομικά Πρακτορεία. Αφορούν σε οφειλές προς Ασφαλιστικές Εταιρείες, Επιμελητήρια, Εταιρείες Τηλεφωνίας, Ενέργειας, Ύδρευσης και σε λοιπούς φορείς του Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα κλπ. Και σε αυτή την περίπτωση για την πραγματοποίηση της συναλλαγής δεν είναι απαραίτητη η προσκόμιση ειδοποιητηρίου πληρωμής με την προϋπόθεση όμως ο πελάτης να γνωρίζει τον κωδικό πληρωμής και το ποσό πληρωμής.

Πέραν της δυνατότητας εξόφλησης της οφειλής με μετρητά ή με κάρτα μέσω POS που ισχύει και για τις προαναφερθείσες κατηγορίες εισπράξεων, για τις εισπράξεις μέσω ΔΙΑΣ η εξόφληση της οφειλής μπορεί να γίνει και με χρέωση του λογαριασμού Giro του πελάτη, εφόσον ο πελάτης διαθέτει λογαριασμό Giro της ΕΛΤΑ Α.Ε.

Γ2. Πληρωμές

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. πραγματοποιεί πληρωμές

- ✦ Ταχυπληρωμής (με διμερείς συμβάσεις). Μέσω του συστήματος ταχυπληρωμής μπορούν να πραγματοποιηθούν πληρωμές πλην αυτών του Δημοσίου, των Ν.Π.Δ.Δ. και των Ασφαλιστικών Ταμείων, οι οποίες από 01/01/2011 και εφεξής διενεργούνται υποχρεωτικά μέσω πιστώσεων λογαριασμών πληρωμών Τραπεζής ή ΕΛΤΑ με δικαίωμα επιλογής από τον δικαιούχο.
- ✦ συντάξεων και επιδομάτων όλων των Ασφαλιστικών ταμείων μέσω του λογαριασμού Giro στα Καταστήματα ΕΛΤΑ και στη διεύθυνση του παραλήπτη μέσω των ταχυδρομικών διανομών.

Ο λογαριασμός Giro

- ✦ είναι ο πρώτος ταχυδρομικός λογαριασμός (ένας τρεχούμενος λογαριασμός χωρίς επιτόκιο) κάτοχος του οποίου μπορεί να είναι οποιοδήποτε φυσικό και νομικό πρόσωπο.
- ✦ «κινείται» από τα Καταστήματα και τα αυτοματοποιημένα Ταχυδρομικά Πρακτορεία ΕΛΤΑ σε online real time περιβάλλον.

- ✦ δεν έχει βιβλιάριο (όπως ένας λογαριασμός ταμειευτηρίου), αλλά καρτελάκι, στο οποίο αναγράφονται οι πληροφορίες του κατόχου του λογαριασμού, καθώς και η διεθνής μορφή αναγνώρισης (IBAN).

Με τον λογαριασμό Giro υπάρχει η δυνατότητα:

- ✦ λήψης σύνταξης, επιδόματος είτε από Κατάστημα / Ταχυδρομικό Πρακτορείο ΕΛΤΑ ή κατ' οίκον από τον διανομέα (σε αυτή την περίπτωση απαιτείται υπογραφή πάγιας εντολής – εξουσιοδότησης). Το τέλος για την κατ' οίκον εξυπηρέτηση ανέρχεται σε 6.90 € ανά πάγια εντολή / κατ' οίκον πληρωμή.
- ✦ εξόφλησης λογαριασμών / οφειλών (για εισπράξεις μέσω ΔΙΑΣ)
- ✦ μεταφοράς χρημάτων από λογαριασμό Giro (χρέωση) σε Τραπεζικό λογαριασμό (πίστωση).

Γ3. Μεταφορά Κεφαλαίων Εσωτερικού

Γ3.1 Ταχυδρομικές Επιταγές Εσωτερικού

Η μεταφορά χρημάτων εντός Ελλάδας μπορεί να πραγματοποιηθεί με τις Ταχυδρομικές Επιταγές Εσωτερικού, οι οποίες διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

1. Ταχυδρομική Επιταγή Money Express,
2. Ταχυδρομική Επιταγή Money Home,
3. Ταχυδρομική Επιταγή Απλή,
4. Ταχυδρομική Επιταγή Αντικαταβολής (συνοδεύει ταχυδρομικό αντικείμενο).

Γ3.1.1 Κατηγορίες Ταχυδρομικών Επιταγών Εσωτερικού

• Ταχυδρομική Επιταγή Money Express:

Η ταχυδρομική επιταγή Money Express είναι online εντολή πληρωμής που αποστέλλεται από οποιοδήποτε αυτοματοποιημένο Κατάστημα ή Ταχυδρομικό Πρακτορείο ΕΛΤΑ και είναι **άμεσα διαθέσιμη** για πληρωμή στον δικαιούχο σε οποιοδήποτε αυτοματοποιημένο Κατάστημα ή Ταχυδρομικό Πρακτορείο ΕΛΤΑ πανελλαδικά.

Η ειδοποίηση του παραλήπτη γίνεται από τον αποστολέα, ο οποίος του γνωστοποιεί τον αριθμό της επιταγής και το ποσό πληρωμής.

Τα στοιχεία της επιταγής δεν δύνανται να τροποποιηθούν. Σε περίπτωση αλλαγής στοιχείων, η επιταγή θα πρέπει να εξοφληθεί στον αποστολέα και να

αποσταλεί νέα επιταγή με τα ορθά στοιχεία. Εάν η ανάγκη για την αλλαγή των στοιχείων προκύπτει από ευθύνη του αποστολέα (π.χ. έχει δηλώσει λάθος όνομα, διεύθυνση ή ποσό), τότε για τη νέα αποστολή της επιταγής επιβαρύνεται εκ νέου τα τέλη.

Η ταχυδρομική επιταγή Money Express είναι διαθέσιμη προς πληρωμή είτε στον παραλήπτη, είτε στον αποστολέα (εφόσον για κάποιο λόγο δεν έχει γίνει η εξόφληση στον παραλήπτη) μέχρι και εννέα μήνες από την ημερομηνία αποστολής της επιταγής.

Το ανώτατο όριο αποστελλόμενου ποσού είναι 6.000 €.

• Ταχυδρομική Επιταγή Money Home:

Η ταχυδρομική επιταγή Money Home είναι online εντολή πληρωμής που εκδίδεται στα αυτοματοποιημένα Καταστήματα και Πρακτορεία ΕΛΤΑ. Δίνει τη δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων από οποιονδήποτε αποστολέα προς οποιονδήποτε παραλήπτη (Φυσικό ή Νομικό Πρόσωπο) σε όλη την Ελλάδα. Μπορεί να εξοφληθεί στη διεύθυνση του παραλήπτη το αργότερο μέχρι **την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την έκδοσή της**. Σε περίπτωση που ο διανομέας δεν βρει τον παραλήπτη, υπάρχει δυνατότητα να μετατραπεί σε Money Express και να πληρωθεί σε οποιοδήποτε αυτοματοποιημένο Κατάστημα ή Ταχυδρομικό Πρακτορείο ΕΛΤΑ.

Τα στοιχεία της επιταγής δεν δύνανται να τροποποιηθούν. Σε περίπτωση αλλαγής στοιχείων, η επιταγή θα πρέπει να εξοφληθεί στον αποστολέα και να αποσταλεί νέα επιταγή με τα ορθά στοιχεία. Εάν η ανάγκη για την αλλαγή των στοιχείων προκύπτει από ευθύνη του αποστολέα (π.χ. έχει δηλώσει λάθος όνομα, διεύθυνση ή ποσό), τότε για τη νέα αποστολή της επιταγής επιβαρύνεται εκ νέου τα τέλη.

Το ανώτατο όριο ποσού επιταγής που μπορεί να εξοφληθεί κατ' οίκον, άρα και αποστελλόμενου ποσού είναι 2.500 €.

• Ταχυδρομική Επιταγή Απλή

Η απλή ταχυδρομική επιταγή είναι online εντολή πληρωμής που εκδίδεται στα αυτοματοποιημένα Καταστήματα και Πρακτορεία ΕΛΤΑ. Δίνει τη δυνατότητα

μεταφοράς χρημάτων από οποιονδήποτε αποστολέα προς οποιονδήποτε παραλήπτη (Φυσικό ή Νομικό Πρόσωπο) σε όλη την Ελλάδα. Μπορεί να εξοφληθεί στη διεύθυνση του παραλήπτη **δύο εργάσιμες ημέρες** μετά την έκδοσή της. Σε περίπτωση που ο διανομέας δεν βρει τον παραλήπτη, υπάρχει δυνατότητα να μετατραπεί σε Money Express και να πληρωθεί σε οποιοδήποτε αυτοματοποιημένο Κατάστημα ή Ταχυδρομικό Πρακτορείο.

Τα στοιχεία της επιταγής δεν δύνανται να τροποποιηθούν. Σε περίπτωση αλλαγής στοιχείων, η επιταγή θα πρέπει να εξοφληθεί στον αποστολέα και να αποσταλεί νέα επιταγή με τα ορθά στοιχεία. Εάν η ανάγκη για την αλλαγή των στοιχείων προκύπτει από ευθύνη του αποστολέα (π.χ. έχει δηλώσει λάθος όνομα, διεύθυνση ή ποσό), τότε για τη νέα αποστολή της επιταγής επιβαρύνεται εκ νέου τα τέλη.

Το ανώτατο όριο ποσού επιταγής που μπορεί να εξοφληθεί κατ' οίκον, άρα και αποστελλόμενου ποσού είναι 2.500 €.

- **Ταχυδρομική Επιταγή Αντικαταβολής**

Η ταχυδρομική επιταγή αντικαταβολής είναι εντολή πληρωμής που συνοδεύει ταχυδρομικό αντικείμενο επί αντικαταβολή και εκδίδεται κατά την επίδοση του αντικειμένου. Αποστολέας των χρημάτων είναι ο παραλήπτης του αντικειμένου και παραλήπτης των χρημάτων είναι ο αποστολέας του αντικειμένου, ο οποίος μπορεί να λάβει τα χρήματά του είτε στη διεύθυνση που έχει αναγράψει στην επιταγή, είτε σε Κατάστημα / Πρακτορείο ΕΛΤΑ.

Γ3.1.2 Δικαιώματα Αποστολέα Παραλήπτη Επιταγών Εσωτερικού

Ο αποστολέας επιταγής δικαιούται με αίτησή του να ζητήσει:

- Την αναστολή της πληρωμής της επιταγής.
- Πληροφορίες για την τύχη της επιταγής. Οι αιτήσεις αναζητήσεων - πληροφοριών γίνονται δεκτές με την προσκόμιση της απόδειξης κατάθεσης, εντός διετίας.

Ο παραλήπτης επιταγής δικαιούται με αίτησή του να ζητήσει:

- Πληροφορίες για την τύχη της επιταγής, με την προσκόμιση της απόδειξης έκδοσης. Οι αιτήσεις αναζητήσεων - πληροφοριών γίνονται δεκτές με την προσκόμιση της απόδειξης κατάθεσης, εντός διετίας.

Οι αιτήσεις αναζήτησης αποστολέα ή παραλήπτη μπορούν να κατατεθούν σε οποιοδήποτε ταχυδρομικό κατάστημα.

Γ3.1.3 Εξόφληση Ταχυδρομικών Επιταγών Εσωτερικού

Οι προς εξόφληση ταχυδρομικές επιταγές εκτός από τις money express, διαβιβάζονται στην αναγραφόμενη διεύθυνση μία μόνο φορά και εξοφλούνται στους ίδιους τους επιγραφόμενους παραλήπτες ή στους πληρεξούσιους ή αντιπροσώπους τους, με τους περιορισμούς της κατ' οίκον επίδοσης χρηματικών ποσών και τις ανωτέρω περιγραφόμενες ρυθμίσεις αναφορικά με την ύπαρξη ή μη ανελκυστήρα στην πολυκατοικία.

- Οι προς εξόφληση επιταγές συντάξεων και επιδομάτων, προσκομίζονται στην αναγραφόμενη διεύθυνση μέχρι και δύο (2) φορές και εξοφλούνται στους ίδιους τους επιγραφόμενους παραλήπτες ή τους πληρεξούσιους ή αντιπροσώπους τους, με τους περιορισμούς της κατ' οίκον επίδοσης χρηματικών ποσών και τις ανωτέρω περιγραφόμενες ρυθμίσεις αναφορικά με την ύπαρξη ή μη ανελκυστήρα στην πολυκατοικία.
- Σε περίπτωση μη ανεύρεσής τους και κατά τη δεύτερη επίσκεψη του διανομέα ΕΛΤΑ, τα χρήματα πιστώνονται στους λογαριασμούς Giro των δικαιούχων, τα οποία και μπορούν να εισπράξουν από οποιοδήποτε Κατάστημα και αυτοματοποιημένο Ταχυδρομικό Πρακτορείο ΕΛΤΑ πανελλαδικά.
- Οι Απλές ταχυδρομικές επιταγές, οι επιταγές Money Home και Money Express δύνανται να πληρωθούν μέχρι και εννέα μήνες από την ημερομηνία έκδοσής τους. Η ημερομηνία λήξης, δηλαδή η καταληκτική ημερομηνία που είναι διαθέσιμες οι επιταγές στον εντολέα και στον δικαιούχο, αναγράφεται στο έντυπο πληρωμής (Ειδοποιητήριο – απόκομμα για τον δικαιούχο).

Γ4. Κίνηση Κεφαλαίων Εξωτερικού – Διεθνείς Πληρωμές

Γ4.1 Ταχυδρομικές Επιταγές Εξωτερικού

Είναι ειδικές εντολές πληρωμής που εκδίδονται και διακινούνται μεταξύ ταχυδρομικών οργανισμών βάσει διμερών συμφωνιών και σύμφωνα με τους κανονισμούς της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης. Με τις ταχυδρομικές επιταγές εξωτερικού πραγματοποιείται η αποστολή και η παραλαβή χρημάτων από και προς τις χώρες με τις οποίες έχουν συναφθεί διμερείς συμφωνίες (στην παρούσα φάση συμφωνία υπάρχει μόνο με την Κύπρο), με χαμηλό τιμολόγιο. Οι ταχυδρομικές επιταγές εξωτερικού διακρίνονται σε απλές και αντικαταβολής.

Γ5. Εργόσημο

Η καταβολή της αμοιβής των περιστασιακά απασχολούμενων γίνεται με τη διαδικασία έκδοσης και εξαργύρωσης εργοσήμου. Υπόχρεος έκδοσης του εργοσήμου είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που απασχολεί προσωπικό σε κάθε τύπου περιστασιακή εργασία. Κατά την εξαργύρωση του εργοσήμου παρακρατείται μέρος της αναγραφόμενης αξίας έναντι ασφαλιστικών εισφορών που αποδίδεται στον ασφαλιστικό φορέα κάλυψης του απασχολούμενου (ΙΚΑ, ΟΓΑ). Μέσω ΕΛΤΑ η έκδοση και εξαργύρωση διενεργείται από το αυτοματοποιημένο δίκτυο ΕΛΤΑ (Καταστήματα και Ταχ. Πρακτορεία). Από το Δίκτυο ΕΛΤΑ εξαργυρώνονται μόνο εργόσημα που έχουν εκδοθεί από τα ΕΛΤΑ.

Γ6. Υποχρεώσεις πελάτη

Σε εφαρμογή του νόμου 4557/2018 και της σχετικής απόφασης της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος 281/5/17.03.2009, όπως εκάστοτε ισχύουν, **η ΕΛΤΑ Α.Ε. είναι υποχρεωμένη να μην πραγματοποιεί καμία χρηματοοικονομική συναλλαγή, αν δεν έχει προηγουμένως πιστοποιήσει και επαληθεύσει την ταυτότητα του συναλλασσόμενου και το σκοπό της συναλλαγής. Έχει επίσης την υποχρέωση να ζητά από τους πελάτες της στοιχεία, όπως νομιμοποιητικά έγγραφα, έγγραφα πιστοποίησης της**

ταυτότητας του πελάτη, εκκαθαριστικό σημείωμα φορολογίας εισοδήματος ή/και δήλωση φορολογίας εισοδήματος, δικαιολογητικά συναλλαγών κλπ.

Τα έγγραφα αυτά πρέπει να επιδεικνύονται πρωτότυπα και η ΕΛΤΑ Α.Ε. είναι υποχρεωμένη να τηρεί αντίγραφα αυτών.

Όταν ο συναλλασσόμενος ενεργεί για λογαριασμό άλλου, εκτός από την απόδειξη των στοιχείων της δικής του ταυτότητας, οφείλει να αποδείξει και τα στοιχεία του τρίτου φυσικού ή νομικού προσώπου, για λογαριασμό του οποίου ενεργεί. Η ΕΛΤΑ Α.Ε. υποχρεούται, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας, να απαιτεί και αυτά τα στοιχεία και να εξακριβώνει τη γνησιότητά τους.

Για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των στοιχείων που παρέχονται στην ΕΛΤΑ Α.Ε., σύμφωνα με το άρθρο 31 του νόμου 4557/2018 (άρθρα 41 και 43 της Οδηγίας ΕΕ/2015/849), ισχύουν τα ακόλουθα:

1. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία από τα υπόχρεα πρόσωπα, σύμφωνα με τον εν λόγω νόμο, μόνο με σκοπό την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας απαγορεύεται να χρησιμοποιηθούν ή να τύχουν επεξεργασίας για άλλους σκοπούς
2. Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, σύμφωνα με τον εν λόγω νόμο με σκοπό την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας **θεωρείται ζήτημα δημόσιου συμφέροντος**, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και τον ν. 4624/2019 (Α' 137).

ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ

Δ1. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Δ1.1 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ

Η Εταιρεία παρέχει υπηρεσίες επείγουσας μεταφοράς εγγράφων, εντύπων και εμπορευμάτων σε όλη την Ελλάδα, σε συνδυασμό με ειδικές πρόσθετες υπηρεσίες σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη. Για τα αντικείμενα ταχυμεταφορών εσωτερικού, παρέχεται η δυνατότητα ασφάλισης αντικειμένου στο ποσό της δηλωμένης αξίας του από τον αποστολέα και μέχρι του ποσού των πέντε χιλιάδων (5.000) Ευρώ.

Η βασική διάκριση για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού είναι:

• Εντός Πόλης για επίδοση την επόμενη ημέρα

➤ Πόρτα - Πόρτα

Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη

➤ Θυρίδα – Πόρτα

Κατάθεση σε θυρίδα καταστήματος ταχυμεταφορών / συνεργαζόμενου πρακτορείου / ταχυδρομικού καταστήματος και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη

➤ Πόρτα – Θυρίδα

Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση από τη θυρίδα επιλογής του αποστολέα (κατ/τος ταχ/ρών / συνεργαζόμενου πρακτορείου / ταχυδρομικού κατ/τος)

➤ Θυρίδα – Θυρίδα

Κατάθεση σε θυρίδα καταστήματος ταχυμεταφορών / συνεργαζόμενου πρακτορείου / ταχυδρομικού καταστήματος και επίδοση από τη θυρίδα καταστήματος επιλογής του αποστολέα

• **Επίδοση αυθημερόν σε 3 - 5 ώρες**

- Εντός Πόλης, για τις πόλεις όπου έχει αυτόνομη παρουσία η Εταιρεία
- Από Πόλη σε Πόλη, με προηγούμενη συνεννόηση

• **Πόλη-Πόλη για επίδοση 1-3 εργάσιμες ημέρες προς διάφορες πόλεις της χώρας**

➤ Πόρτα – Πόρτα

Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη

➤ Θυρίδα – Πόρτα

Κατάθεση σε θυρίδα καταστήματος ταχυμεταφορών / συνεργαζόμενου πρακτορείου / ταχυδρομικού καταστήματος και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη

➤ Πόρτα – Θυρίδα

Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη θυρίδα επιλογής του αποστολέα (κατ/τος ταχ/ρών /συνεργαζόμενου πρακτορείου τ / ταχυδρομικού κατ/τος)

➤ Θυρίδα – Θυρίδα

Κατάθεση σε θυρίδα καταστήματος ταχυμεταφορών / συνεργαζόμενου πρακτορείου / ταχυδρομικού καταστήματος και επίδοση από τη θυρίδα καταστήματος επιλογής του αποστολέα.

• **Πόλη-Πόλη/Νησιωτικοί Προορισμοί για επίδοση σε 1-5 εργάσιμες ημέρες προς νησιωτικούς προορισμούς της χώρας**

➤ Πόρτα – Πόρτα

Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη

➤ Θυρίδα – Πόρτα

Κατάθεση σε θυρίδα καταστήματος ταχυμεταφορών / συνεργαζόμενου πρακτορείου / ταχυδρομικού καταστήματος και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη

➤ Πόρτα – Θυρίδα

Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση από τη θυρίδα επιλογής του αποστολέα (κατ/τος ταχ/ρών / συνεργαζόμενου πρακτορείου τ / ταχυδρομικού κατ/τος)

➤ Θυρίδα – Θυρίδα

Κατάθεση σε θυρίδα καταστήματος ταχυμεταφορών / συνεργαζόμενου πρακτορείου / ταχυδρομικού καταστήματος και επίδοση από τη θυρίδα επιλογής του αποστολέα.

• **Πόλη-Πόλη / Δυσπρόσιτοι Προορισμοί για επίδοση σε 1-5 εργάσιμες ημέρες προς δυσπρόσιτους προορισμούς της χώρας**

➤ Πόρτα – Πόρτα

Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη

➤ Θυρίδα – Πόρτα

Κατάθεση σε θυρίδα καταστήματος ταχυμεταφορών / συνεργαζόμενου πρακτορείου / ταχυδρομικού καταστήματος και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη

➤ Πόρτα – Θυρίδα

Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση από τη θυρίδα επιλογής του αποστολέα (κατ/τος Ταχ/ρών / συνεργαζόμενου πρακτορείου / ταχυδρομικού κατ/τος)

➤ Θυρίδα – Θυρίδα

Κατάθεση σε θυρίδα καταστήματος ταχυμεταφορών / συνεργαζόμενου πρακτορείου / ταχυδρομικού καταστήματος και επίδοση από τη θυρίδα επιλογής του αποστολέα.

Οι δυσπρόσιτες περιοχές είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα www.eltacourier.gr/Υπηρεσίες/ → Εσωτερικού (Πόρτα - Πόρτα) → Δυσπρόσιτοι προορισμοί

Ο χρόνος επίδοσης για την υπηρεσία Πόλη-Πόλη ανέρχεται σε μία (1) έως τρεις (3) **εργάσιμες ημέρες** από την κατάθεση, με αφετηρία την Αττική προς τις μεγαλύτερες πόλεις της χώρας και αντιστρόφως. Στα δε άλλα σημεία οι χρόνοι επίδοσης αντικειμένων ανέρχονται **σε μια (1) έως πέντε (5) ημέρες**. Οι χρόνοι επίδοσης

εξαρτώνται άμεσα από την ώρα παραλαβής του αντικειμένου από τον πελάτη, καθώς επίσης και τις επικρατούσες συγκοινωνιακές συνθήκες. Σε περιόδους ιδιαίτερα αυξημένης ζήτησης (όπως οι περίοδοι των εορτών Χριστουγέννων και Πάσχα, η εκπτωτική περίοδος Black Friday – Cyber Monday κλπ), οι παραπάνω χρόνοι δύνανται να επιμηκυνθούν μέχρι και τρεις (3) ημέρες.

Δ1.1.1 Ειδικές πρόσθετες υπηρεσίες (με επιπλέον χρέωση)

α) Επίδοση σε Προκαθορισμένη Ώρα

Αφορά επίδοση αντικειμένων εντός προκαθορισμένου χρονικού διαστήματος, ήτοι εντός τριών (3) ωρών για επίδοση με δίκυκλο ή τεσσάρων (4) ωρών για επίδοση με αυτοκίνητο, από τις 10:00 έως τις 18:00, σε επιλεγμένους προορισμούς.

β) Επίδοση με Ειδική Διαχείριση (Απόδειξη παραλαβής)

Απόδειξη παραλαβής με λήψη υπογραφής του παραλήπτη και επιστροφή αυτής στον αποστολέα με επιστροφικό ΣΥΔΕΤΑ.

γ) Αποστολή με Αντικαταβολή με ταχυδρομική επιταγή ή κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό.

(Αντικαταβολή: αποστολή εμπορευμάτων με είσπραξη του τιμήματος από τον παραλήπτη και σύντομο χρόνο απόδοσης στον δικαιούχο κατόπιν συμφωνίας (μέσω μετρητών ή IBAN λογαριασμό). Άμεση ενημέρωση για την κατάθεση με ηλεκτρονικό μήνυμα (Email).

δ) Αναμονή Διανομέα

Αναλογική χρέωση για κάθε δέκα (10) λεπτά, μετά τα δέκα (10) πρώτα λεπτά

ε) Επίδοση και Παραλαβή Σάββατα, Κυριακές και αργίες

Σε επιλεγμένα σημεία του Δικτύου, κατόπιν επικοινωνίας με την Εταιρεία.

στ) Εντολή Παραλαβής και επιστροφής Πρωτοκόλλου / Δικαιολογητικών

Λήψη του αριθμού πρωτοκόλλου ή των δικαιολογητικών από τον παραλήπτη και επιστροφή τους στον αποστολέα με επιστροφικό ΣΥΔΕΤΑ .

ζ) Εκ νέου Επίδοση

Δυνατότητα και 3^{ης} επίδοσης εφόσον έχουν προηγηθεί άπρακτες άλλες δύο απόπειρες επίδοσης

η) Αναδιαβίβαση

Αφορά στην τροποποίηση της διεύθυνσης επίδοσης, κατόπιν αιτήματος του αποστολέα ή του παραλήπτη.

θ) Δηλωμένη Αξία

Για αποστολές αντικειμένων μεγάλης αξίας και για αυξημένη ευθύνη της Εταιρείας, 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 4,66€ πλέον ΦΠΑ και αναλογικής χρέωσης επί του ποσού της δηλωμένης αξίας. Το ανώτατο όριο για τα εμπορεύματα ορίζεται σε 5.000 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 έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα να ανοίξει, παρουσία του, το δέμα ή τον φάκελο και να ελέγξει το περιεχόμενο του αντικειμένου που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει ως δηλωμένης αξίας, καθώς και την αλήθεια όσων δηλώθηκαν από τον αποστολέα.

ι) Αποστολή sms / viber

Αφορά σε αίτημα αποστολής ενημερωτικών μηνυμάτων σχετικά με την πορεία της αποστολής του και δυνατοτήτων επιλογών παράδοσης, πέραν όσων ήδη παρέχονται δωρεάν με την standard υπηρεσία. Η χρέωση γίνεται ανά sms / viber.

ια) Επιστροφή (ανεπίδοτου) φακέλου

Επιστροφή του αντικειμένου στον αποστολέα σε περίπτωση μη επίδοσής του

ιβ) Αποστολή Δεμάτων Αυθημερόν με απαίτηση χρήσης αυτοκινήτου

Οι χρεώσεις για την παροχή των πρόσθετων υπηρεσιών αναφέρονται αναλυτικά στον τιμοκατάλογο της Εταιρείας, στην ιστοσελίδα www.elta-courier.gr → Υπηρεσίες.

Οι Όροι Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Εσωτερικού αναφέρονται συνοπτικά στο οπισθόφυλλο του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) εσωτερικού, όταν αυτό είναι χειρόγραφο, ενώ για κάθε άλλη περίπτωση (πχ αυτοκόλλητη ετικέτα "label") το πλήρες κείμενό τους βρίσκεται αναρτημένο στο site της Εταιρείας www.elta-courier.gr → Υπηρεσίες.

Σημειώνεται ότι το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς προσαρτάται σε κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο, αποτελεί νόμιμο παραστατικό διακίνησης αλλά δεν αποτελεί φορολογικό στοιχείο, επομένως δεν κατέχει θέση τιμολογίου ή απόδειξης. Η Εταιρεία εκδίδει για κάθε επιδιδόμενο αντικείμενο απόδειξη λιανικής ή τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών η οποία χορηγείται σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή, ανάλογα με τα διαθέσιμα στοιχεία του χρήστη και τον τρόπο παραλαβής του αντικειμένου

Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. είναι διαθέσιμο για χρονικό διάστημα τουλάχιστον έξι (6) μηνών, από την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου. Ο χρόνος αυτός παρατείνεται, σε περίπτωση υποβολής σχετικής καταγγελίας ή άσκησης αγωγής/προσφυγής, ενώπιον παντός αρμοδίου δικαστηρίου και μέχρι την ολοκλήρωση της διαδικασίας ακρόασης από την Ε.Ε.Τ.Τ. ή την πρώτη συζήτηση της υπόθεσης, ενώπιον Δικαστηρίου.

Για εκτέλεση ειδικών έργων και ομαδικών αποστολών ή για παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφοράς για μεγάλα χρονικά διαστήματα, η Εταιρεία έχει τη δυνατότητα υπογραφής συμβάσεων με ειδικές προνομιακές τιμές και διαφοροποιημένους όρους. Σε κάθε περίπτωση ισχύουν οι Γενικοί Όροι Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς, εκτός αν συμφωνείται διαφορετικά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών, οπότε υπερισχύουν οι ειδικότεροι συνομολογούμενοι όροι.

Δ1.2 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE (EMS)

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

Τα αντικείμενα EMS επιδίδονται και σε Ταχυδρομικές θυρίδες (P.O.Box). Επίσης δίνεται η δυνατότητα ασφάλισης του περιεχομένου για πελάτες με σύμβαση, σε συνεννόηση με τη Διεύθυνση Πωλήσεων.

Το βάρος κάθε αντικειμένου δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 30 kg (βάρος που ορίζεται από την πολυμερή συμφωνία της UPU), η μέγιστη διάσταση του δεν μπορεί να

υπερβαίνει τα 150 cm, καθώς και το άθροισμα της μέγιστης διάστασης και της περιμέτρου που υπολογίζεται σε κατεύθυνση διαφορετική από αυτήν της μέγιστης διάστασης να μην υπερβαίνει τα 300 cm. Οι διαστάσεις και το βάρος μπορούν να διαφέρουν ανάλογα με τα ισχύοντα στη χώρα προορισμού.

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

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

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

Δ1.3 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού SPECIAL PRIORITY MAIL (SPM)

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

Όλες οι αποστολές ογκομετρούνται και χρεώνεται το μέγιστο μεταξύ ογκομετρικού και πραγματικού βάρους (Ογκομετρικό Βάρος σε Κιλά) = (Μήκος σε εκατοστά) * (Πλάτος σε εκατοστά) * (Ύψος σε εκατοστά) / 5.000.

Η υπηρεσία της αντικαταβολής προσφέρεται μόνο για τις εξαγωγές. Η είσπραξη της αντικαταβολής για την πληρωμή των αγαθών υπό μορφή μετρητών από τους πελάτες πραγματοποιείται κατά την παράδοση στη χώρα προορισμού.

Η πληρωμή πραγματοποιείται μόνο με μετρητά, ενώ το μέγιστο ποσό ορίζεται στα 3.000€.

Η υπηρεσία C.O.D-Αντικαταβολή παρέχεται ΜΟΝΟ για αποστολές εντός της Ε.Ε. και μόνο όσες χώρες έχουν ΕΥΡΩ.. Σημειώνεται ότι σε κάθε χώρα της Ε.Ε. διαφοροποιείται το μέγιστο ποσό αντικαταβολής και δεν διατίθεται υπηρεσία Παραλαβής κατά την Παράδοση (COD)-Αντικαταβολή- για όλους τους ταχυδρομικούς κώδικες μιας χώρας.

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

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

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

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

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

Υπηρεσίες→SPM→Γενικοί Όροι SPM.

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

Δ1.4 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών ΚΥΠΡΟΥ / FAST PARCEL CYPRUS (FPC)

Χαρακτηριστικά υπηρεσίας FPC:

Αεροπορική μεταφορά:

- Επίδοση την επόμενη εργάσιμη μέρα, από την άφιξη της αποστολής στην Κύπρο, στη διεύθυνση του παραλήπτη.
- Χρέωση βάση πραγματικού ή ογκομετρικού βάρους: (Ογκομετρικό Βάρος σε Κιλά) = (Μήκος σε εκατοστά) * (Ύψος σε εκατοστά) * (Πλάτος σε εκατοστά) / 5.000. Σε κάθε περίπτωση τιμολογείται το μεγαλύτερο βάρος πραγματικού ή ογκομετρικού.
- Μέγιστο μήκος ανά αντικείμενο: 1,5 m / Μήκος και περίμετρος: 3 m.
- Μέγιστο πραγματικό βάρος ανά αντικείμενο: 30 kg.
- Online ιχνηλάτηση (track & trace) εντοπισμού των αντικειμένων όπου και αν βρίσκονται.
- Προσωπική τηλεφωνική εξυπηρέτηση (για πελάτες με σύμβαση)
- Επίδοση σε 2-3 εργάσιμες μέρες στις απομακρυσμένες περιοχές

Ακτοπλοϊκή μεταφορά:

- Επίδοση 1 φορά την εβδομάδα. Φόρτωση κάθε Τετάρτη, με άφιξη στην Κύπρο κάθε Τρίτη.
- Χρέωση βάση πραγματικού ή ογκομετρικού βάρους: (Ογκομετρικό Βάρος σε Κιλά) = (Μήκος σε εκατοστά) * (Πλάτος σε εκατοστά) * (Ύψος σε εκατοστά) / 5.000. Σε κάθε περίπτωση τιμολογείται το μεγαλύτερο βάρος πραγματικού ή ογκομετρικού
- Δυνατότητα παραλαβής / αποστολών άνω των 30 kg.
- Online ιχνηλάτηση (track & trace) εντοπισμού των αντικειμένων όπου και αν βρίσκονται.

- Προσωπική τηλεφωνική εξυπηρέτηση (για πελάτες με σύμβαση) ○ Επίδοση σε 7-8 εργάσιμες μέρες στις απομακρυσμένες περιοχές.

Αντικαταβολή:

Αποστολή εμπορευμάτων με είσπραξη μετρητών από τον παραλήπτη και επίδοση στον δικαιούχο κατόπιν συμφωνίας, μέσω τραπεζικού λογαριασμού. Η απόδοση των αντικαταβολών γίνεται εντός 4-5 εργάσιμων ημερών και υπάρχει άμεση ενημέρωση για την κατάθεση με ηλεκτρονικό μήνυμα (email).

Επιστροφή δικαιολογητικών*:

Επίδοση εγγράφων και δικαιολογητικών στον παραλήπτη και επιστροφή τους στον αρχικό αποστολέα

*αφορά δέματα 0-3kg.

Ασφάλιση αποστολών – χρέωση ογκομετρικού βάρους:

Το ανώτατο όριο ασφάλισης των αντικειμένων τα οποία διακινούνται καθορίζεται στα 100,00€ ανά αντικείμενο ή αποστολή. Ειδικότερα, το ανώτατο όριο αποζημίωσης για βλάβη, απώλεια και κλοπή των αντικειμένων καθορίζεται: α) για φακέλους στα 50,00€, β) για δέματα στα 100,00€.

Οι επιστροφές (ανεπίδοτων) και οι εισαγωγές πραγματοποιούνται μόνο ακτοπλοϊκώς. Οι επιστροφές (ανεπίδοτων) χρεώνονται όσο το κόστος αποστολής.

Δ2. Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων Ταχυμεταφορών

Το Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.) επιτρέπει την παρακολούθηση και τον εντοπισμό των αντικειμένων ταχυμεταφορών που διακινούνται από την Εταιρεία, καθώς και την ενημέρωση των καταναλωτών για

- τη διακίνηση της αποστολής τους, μέσω της ιστοσελίδας www.elta-courier.gr
→ *Αναζήτηση Αποστολής*. Με την απλή εισαγωγή του αριθμού αποστολής του αντικειμένου, σύμφωνα με παρεχόμενες αναλυτικές οδηγίες, ο χρήστης μπορεί να εντοπίσει ανά πάσα στιγμή, εύκολα, αξιόπιστα και σε πραγματικό χρόνο, το στάδιο μεταφοράς και όλη τη διαδρομή του διακινούμενου αντικειμένου του

καθώς και τα στοιχεία επίδοσης (ημέρα / ώρα επίδοσης / πρόσωπο που παρέλαβε).

- κάθε μεταβολή των στοιχείων που αφορούν στην ταυτότητα ή στη διακίνηση του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον αποστολέα έως τον παραλήπτη, όπως κάθε είδους ειδική ή πρόσθετη διαχείριση ή απαίτηση ή σχόλιο του πελάτη, τα πλήρη στοιχεία αποστολέα - παραλήπτη, στοιχεία τροποποίηση της διεύθυνσης του παραλήπτη, αντικαταβολές κλπ.

Συγκεκριμένα οι πληροφορίες που παρέχονται στο Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. για κάθε ένα ταχυδρομικό αντικείμενο αφορούν:

- στον μοναδικό αριθμό ΣΥΔΕΤΑ του αντικειμένου,
- στα στοιχεία του αποστολέα και του παραλήπτη, δηλαδή:

Ελάχιστα στοιχεία αποστολέα:

- για Φυσικά Πρόσωπα: ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, Τ.Κ. ή Δήμος αποστολής, τηλέφωνο επικοινωνίας, υπό την προϋπόθεση ότι ο Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας ή ο Αριθμός Διαβατηρίου, καθώς και οποιοδήποτε άλλο δημόσιο έγγραφο που αποδεικνύει τα στοιχεία ταυτότητάς του (λ.χ. άδεια παραμονής αλλοδαπού)
- για Νομικά Πρόσωπα: επωνυμία, διεύθυνση, Τ.Κ. ή Δήμος αποστολής, ΑΦΜ, Γ.Ε.ΜΗ των επιχειρήσεων που είναι εγγεγραμμένες σε αυτό και αν η αποστολή διακινείται εντός Ελλάδας και τηλέφωνο επικοινωνίας.

Ελάχιστα στοιχεία παραλήπτη:

- για Φυσικά Πρόσωπα: ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, Τ.Κ. ή Δήμος παράδοσης, Κράτος, αν η αποστολή δεν διακινείται εντός Ελλάδας, καθώς και τηλέφωνο επικοινωνίας
- για Νομικά Πρόσωπα: επωνυμία, διεύθυνση, Τ.Κ. ή Δήμος παράδοσης, Κράτος, αν η αποστολή δεν διακινείται εντός Ελλάδας, καθώς και τηλέφωνο επικοινωνίας.
- στην ημερομηνία, τον τόπο και την ώρα παραλαβής και επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου,
- στο βάρος ή κλιμάκιο βάρους του ταχυδρομικού αντικειμένου,
- στο είδος ταχυδρομικού αντικειμένου, με ελάχιστη διάκριση σε φάκελο ή δέμα
- στην ημερομηνία/ες και ώρα/ες αποτυχημένων προσπαθειών επίδοσης.

- ειδικούς τρόπους επίδοσης (πχ αυθημερόν, σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα κλπ)
- καταχώρηση τροποποίησης διεύθυνσης παραλήπτη, υπό τη διαδικασία που έχει ορίσει η επιχείρηση (εφόσον υποστηρίζεται)
- ενημέρωσης του χρήστη (αποστολέα και παραλήπτη) για τα στοιχεία επίδοσης (ημέρα / ώρα επίδοσης / ονοματεπώνυμο προσώπου που παρέλαβε) συστημικά από τον ιστότοπο
- ανυπόγραφης επίδοσης.

Η διαχείριση και διακράτηση των καταχωρημένων πληροφοριών διαχείρισης του αντικειμένου πραγματοποιείται σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Ειδικά όσον αφορά στα προσωπικά δεδομένα, η Εταιρεία συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το ισχύον ενωσιακό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο προστασίας προσωπικών δεδομένων και ειδικότερα τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων-ΓΚΠΔ), τον εθνικό νόμο 4624/2019, τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και τις πράξεις (Αποφάσεις, Οδηγίες και Γνωμοδοτήσεις) της Αρχής Προστασίας Δεδομένων

Προσωπικού Χαρακτήρα και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων. Η Εταιρία ενεργεί ως Υπεύθυνη Επεξεργασίας κατά την παροχή των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς εγγράφων και δεμάτων και με την ιδιότητά της αυτή επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα τα οποία είναι απολύτως απαραίτητα για την παροχή των υπηρεσιών της, τα οποία σε κάθε περίπτωση συλλέγει και επεξεργάζεται προκειμένου να δύναται να παρέχει τις υπηρεσίες της. Επίσης, η Εταιρία λαμβάνει τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων από οποιαδήποτε απώλεια, αλλοίωση, παράνομη διαβίβασή τους σε μη εξουσιοδοτημένους τρίτους κλπ. Η Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Εταιρείας βρίσκεται διαθέσιμη στην ιστοσελίδα www.elta-net.gr.

Δ3. ΟΡΟΙ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Η επίδοση των αντικειμένων πραγματοποιείται στη διεύθυνση του παραλήπτη, στον ίδιο ή, σε περίπτωση απουσίας του σε σύννομο αυτού πρόσωπο ή στο σημείο

εξυπηρέτησης που έχει επιλέξει ο αποστολέας ή ο εντολέας από τις δυνατότητες που του έχουν δοθεί. Η ταυτοποίηση του παραλαβόντος (μέσω επίδειξης δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή προσωπικού αριθμού ταυτοποίησης PIN κλπ) δεν είναι υποχρεωτική αλλά μπορεί να παρέχεται κατόπιν σχετικής απαίτησης του αποστολέα. Η υπογραφή και καταχώρηση του ονοματεπωνύμου του παραλήπτη ή η αναφορά του προσωπικού αριθμού ταυτοποίησης (Pin) στην περίπτωση ανυπόγραφης επίδοσης, είναι απαραίτητα για την ολοκλήρωση της επίδοσης του αντικειμένου. Η επεξεργασία του ονοματεπωνύμου εμπίπτει στις διατάξεις περί προσωπικών δεδομένων.

Σε περίπτωση αντικειμένων ταχυμεταφορών για τα οποία δεν κατέστη δυνατή η επίδοσή τους στους παραλήπτες, η Εταιρεία :

- ο σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη, προβαίνει σε έγγραφη ειδοποίηση ή/και ηλεκτρονική ειδοποίηση προς αυτόν και επιστροφή του αντικειμένου στο κατάστημα επίδοσης,
- ο προγραμματίζει τουλάχιστον δεύτερη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου στον παραλήπτη, εκτός και εάν ο παραλήπτης, μετά την πρώτη αποτυχημένη απόπειρα επίδοσης, επιλέξει την επίδοση μέσω εναλλακτικών σημείων επίδοσης (όπως θυρίδες εξυπηρέτησης) ή εάν πρόκειται για αντικείμενα που χρήζουν ειδικών συνθηκών διατήρησης και μεταφοράς .
- ο επικοινωνεί τηλεφωνικά, μέσω μηνυμάτων ή ηλεκτρονικά (π.χ. μέσω email) με τον αποστολέα ή τον παραλήπτη, εφόσον αντιμετωπίζει δυσκολίες στην επίδοση και της έχουν δηλωθεί τα αντίστοιχα στοιχεία επικοινωνίας, ο σε περίπτωση μη δυνατότητας επίδοσης ή άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει το ταχυδρομικό αντικείμενο, αυτό επιστρέφεται στον αποστολέα του, με χρέωση, όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του.

Ανεπίδοτο θεωρείται ένα αντικείμενο για το οποίο η Εταιρεία έχει εξαντλήσει κάθε δυνατή προσπάθεια επίδοσής του, βάσει των ανωτέρω, χωρίς αποτέλεσμα. Η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη να διαφυλάσσει τα ανεπίδοτα αντικείμενα, αλλά δύναται να χρεώνει τους πελάτες της για τη φύλαξή τους.

Ο χρόνος φύλαξης ορίζεται σε έξι (6) μήνες, από την επομένη της πραγματοποίησης της τελευταίας αποτυχημένης προσπάθειας επίδοσης του αντικειμένου. Μετά την παρέλευση των έξι (6) μηνών, αντικείμενα ταχυμεταφορών τα οποία δεν έχουν

παραληφθεί ή επιστραφεί στον αποστολέα, θα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία δωρεάς σε κοινωνική ή άλλα Ιδρύματα ή καταστροφής των αντικειμένων αυτών, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες της Εταιρείας.

Δ3.1 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ

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

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

Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα για τα οποία υπάρχει διαφορετική έγγραφη συμφωνία και όσα έχουν παρακρατηθεί επίσημα.

Δ3.2 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EMS

Όταν για οποιονδήποτε λόγο, η επίδοση ενός αντικειμένου στον παραλήπτη δεν πραγματοποιηθεί, τότε αυτό επιστρέφει στον αποστολέα. Αν το αντικείμενο μετά την επιστροφή του δεν καταστεί δυνατόν να επιδοθεί για κάποιο λόγο στον αποστολέα, παραμένει για έξι (6) μήνες στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας. Μετά την παρέλευση

της προθεσμίας αυτής, το αντικείμενο καθίσταται οριστικά ανεπίδοτο, ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής με σύνταξη σχετικού πρακτικού και η Εταιρεία δεν έχει πλέον οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση.

Δ3.3 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού SPM

Όταν για οποιονδήποτε λόγο, η επίδοση ενός αντικειμένου καταστεί αδύνατη, η Εταιρεία προβαίνει σε περαιτέρω διαχείριση, ενεργώντας βάσει των οδηγιών του αποστολέα, τον οποίο και θα βαρύνει με το τυχόν κόστος της επιστροφής, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της Εταιρείας ή με κόστος άλλης διαχείρισης. Όταν για οποιονδήποτε λόγο, η επίδοση ενός αντικειμένου στον παραλήπτη δεν πραγματοποιηθεί, τότε αυτό επιστρέφει στον αποστολέα. Αν το αντικείμενο μετά την επιστροφή του δεν καταστεί δυνατόν να επιδοθεί στον αποστολέα για κάποιο λόγο, παραμένει για έξι (6) μήνες στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας, με την προβλεπόμενη χρέωση. Μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής, το αντικείμενο καθίσταται οριστικά ανεπίδοτο, ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής με σύνταξη σχετικού πρακτικού και η Εταιρεία δεν έχει πλέον οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση.

Δ3.4 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού FPC

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 Εταιρείας, 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 Εταιρεία δεν έχει πλέον οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση.

Δ4. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι τιμοκατάλογοι των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς βρίσκονται στη διάθεση του συναλλασσόμενου κοινού στα Καταστήματά της, στα συνεργαζόμενα πρακτορεία

ταχυμεταφορών, στα ταχυδρομικά Καταστήματα που εκτελούν υπηρεσίες ταχυμεταφορών καθώς και μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας www.elta-courier.gr → [Υπηρεσίες](#).

Οι τιμοκατάλογοι εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας και καταρτίζονται με βάση το κοστολόγιο και τον ανταγωνισμό.

Υπηρεσίες Εσωτερικού:

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

Υπηρεσίες Εξωτερικού:

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

Ο ισχύων τιμοκατάλογος για υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού **SPM** προς περιστασιακούς πελάτες βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Εταιρείας. Για την τιμολόγηση του αντικειμένου SPM υπερισχύει το μεγαλύτερο βάρος, που προκύπτει από τη σύγκριση πραγματικού και ογκομετρικού βάρους. Σε περίπτωση που το ογκομετρικό βάρος ενός αντικειμένου είναι μεγαλύτερο του πραγματικού, τότε η χρέωση γίνεται με βάση το ογκομετρικό βάρος, το οποίο υπολογίζεται σε kg αν πολλαπλασιάσουμε τις τρεις διαστάσεις της συσκευασίας (μετρημένες σε cm) και διαιρέσουμε με το 5000. Ισχύει η σχέση: Ογκομετρικό βάρος = (Μήκος x Πλάτος x Ύψος) / 5000.

Ο ισχύων τιμοκατάλογος για υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού **FPC** προς περιστασιακούς πελάτες βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Εταιρείας. Για την

τιμολόγηση του αντικειμένου FPC υπερσχύει το μεγαλύτερο βάρος, που προκύπτει από τη σύγκριση πραγματικού και ογκομετρικού βάρους. Σε περίπτωση που το ογκομετρικό βάρος ενός αντικειμένου είναι μεγαλύτερο του πραγματικού, τότε η χρέωση γίνεται με βάση το ογκομετρικό βάρος, το οποίο υπολογίζεται σε kg αν πολλαπλασιάσουμε τις τρεις διαστάσεις της συσκευασίας (μετρημένες σε cm) και διαιρέσουμε με το 5000. Ισχύει η σχέση: Ογκομετρικό βάρος = (Μήκος x Πλάτος x Ύψος) / 5000.

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

Δ5. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ

Δ5.1 Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ

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

- Εκρηκτικές ύλες
- εύφλεκτα υλικά
- ραδιενεργά υλικά
- διαβρωτικές ουσίες
- συμπιεσμένα αέρια
- ναρκωτικές ουσίες
- δηλητήρια
- αρχαιότητες
- έργα τέχνης
- αλλοιώσιμα τρόφιμα
- ζώντα ή νεκρά ζώα ή δείγματα αυτών
- τέφρα
- βιολογικό υλικό
- 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.

Ο χρυσός, το ασήμι, τα κοσμήματα, 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

Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα να ανοίξει, παρουσία του, το δέμα ή τον φάκελο και να ελέγξει την ύπαρξη μη αποδεκτού ή απαγορευμένου περιεχομένου αυτού. Εάν ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση του προς επίδοση αντικειμένου, η Εταιρεία έχει δικαίωμα να μην το παραλάβει. Όταν/εάν ο αποστολέας για οποιοδήποτε λόγο παραδώσει προς αποστολή τέτοιου είδους αντικείμενα, η Εταιρεία μόλις διαπιστώσει την ύπαρξή τους, έχει το δικαίωμα άμεσης διακοπής της μεταφοράς καθώς και ενημέρωσης των αρμοδίων Αρχών, 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 επικίνδυνο ή απαγορευμένο περιεχόμενο ή λόγω ανακριβούς δήλωσης για το περιεχόμενο του αντικειμένου.

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 ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. συμπληρώθηκε από τον ίδιο ή από την Εταιρία για λογαριασμό του. Για την ακρίβεια των δηλούμενων στοιχείων ο αποστολέας υποχρεούται α) εάν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, να επιδείξει προς καταγραφή Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή άλλο επίσημο ταυτοποιητικό έγγραφο ή/και β) εάν διακινεί ταχυδρομικά αντικείμενα με εμπορική αξία εντός Ελλάδος, στο πλαίσιο της επιχειρηματικής ή εμπορικής του δραστηριότητας, να προσκομίσει αντίγραφο καταχώρησης της επιχείρησής του στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ). Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή ή/και να διακόψει τη διεκπεραίωση των προς αποστολή αντικειμένων, εάν δεν τηρούνται οι αναφερόμενες στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ υποχρεώσεις, ενώ στην ίδια περίπτωση ο αποστολέας αναλαμβάνει την υποχρέωση καταβολής όλων των πρόσθετων εξόδων που θα μπορούσαν να

ανακύψουν κατά τη διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων αυτών.

Δ5.2 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού

Όπως και στα αντικείμενα που διακινούνται στο εσωτερικό, η Εταιρεία, όταν παραλαμβάνει αντικείμενα με προορισμό χώρες του εξωτερικού, έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα να ανοίξει, παρουσία του, το δέμα ή τον φάκελο και να ελέγξει την ύπαρξη μη αποδεκτού ή απαγορευμένου περιεχομένου αυτού. Εάν ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση του προς επίδοση αντικειμένου, η Εταιρεία έχει δικαίωμα να μην το παραλάβει. Όταν/εάν ο αποστολέας για οποιοδήποτε λόγο παραδώσει προς αποστολή τέτοιου είδους αντικείμενα, η Εταιρεία μόλις διαπιστώσει την ύπαρξή τους, έχει το δικαίωμα άμεσης διακοπής της μεταφοράς καθώς και ενημέρωσης των αρμοδίων Αρχών, 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 επικίνδυνο ή απαγορευμένο περιεχόμενο ή λόγω ανακριβούς δήλωσης για το περιεχόμενο του αντικειμένου.

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 ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. συμπληρώθηκε από τον ίδιο ή από την Εταιρεία για λογαριασμό του. Για την ακρίβεια των δηλούμενων στοιχείων ο αποστολέας υποχρεούται α) εάν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, να επιδείξει προς καταγραφή Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή άλλο επίσημο ταυτοποιητικό έγγραφο ή/και β) εάν διακινεί ταχυδρομικά αντικείμενα με εμπορική αξία εντός Ελλάδος, στο πλαίσιο της επιχειρηματικής ή εμπορικής του δραστηριότητας, να προσκομίσει αντίγραφο καταχώρησης της επιχείρησής του στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ).

Δ5.2.1. Απαγορεύσεις EMS

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

- εκρηκτικά (όπλα, πυρομαχικά, παιχνίδια με κάψουλες, πυροτεχνήματα, φωτοβολίδες)
- συμπιεσμένα, εύφλεκτα, υγροποιημένα ή τοξικά αέρια (όλα τα αεροζόλ, μπουκάλες αερίων, οξυγόνο, υγραέριο, βουτάνιο, προπάνιο, καπνογόνα, αναπτήρες)
- εύφλεκτα υγρά (βενζίνη, χρώματα και κόλλες που περιέχουν εύφλεκτα υγρά, διαλύτες χρωμάτων, νέφτι, οινόπνευμα, ασετόν, βερνίκια νυχιών, σπρέι μαλλιών, διορθωτικά -blanco, αρώματα, κολόνιες)
- εύφλεκτα στερεά, αυτοαναφλεγόμενα και επικίνδυνα όταν βραχούν (σπίρτα, φώσφορος, λίθιο)
- οξειδωτές και οργανικά υπεροξειδία (οξυγόνο, καθαριστικά αποχετεύσεων, κτλ)
- δηλητήρια και τοξικές ουσίες (εντομοκτόνα, δηλητήρια, ζιζανιοκτόνα, ποντικοφάρμακα)
- ραδιενεργές ουσίες (ιατρικά ισότοπα, μερικοί ανιχνευτές φωτιάς)
- διαβρωτικές ουσίες (οξέα, υγρές μπαταρίες αυτοκινήτων, θερμόμετρα)
- διάφορα (μελάνια, ξηρός πάγος, μπαταρίες λιθίου, μαγνήτες, αερόσακοι αυτοκινήτων, διοξείδιο του άνθρακα, αμίαντος)
- πειρατικά και πλαστά προϊόντα
- τσιγάρα, ηλεκτρονικό τσιγάρο, πούρα, καπνός και παράγωγα προϊόντα Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.)
- αρχαιότητες (περιλαμβανομένων των αρχαίων νομισμάτων, σπάνιων βιβλίων και εντύπων που έχουν ιστορική αξία) χωρίς άδεια της αρμόδιας αρχής
- έργα τέχνης χωρίς την κατάλληλη συσκευασία και με άδεια από την αρμόδια αρχή
- (από Μουσείο / Πινακοθήκη / Υπηρεσία Βυζαντινών Αρχαιοτήτων)
- πορνογραφικό υλικό (έντυπο ή ηλεκτρονικό)
- ενεργές πιστωτικές κάρτες
- χρηματικές αξίες
- διαβατήρια
- αλλοιώσιμα τρόφιμα
- ζώα (ζώντα ή νεκρά) και φυτά, σπόροι χώμα και λίπασμα
- πτώματα & ανθρώπινα υπολείμματα, τέφρα
- χρυσός, πλατίνα και πολύτιμοι λίθοι σε οποιαδήποτε μορφή

- μολυσματικές ουσίες και βιολογικό υλικό (αίμα, ούρα, ιστοί, κτλ.)
 - ναρκωτικές ουσίες & ψυχοτρόπα φάρμακα
 - κάνναβη, φαρμακευτική και μη, προϊόντα κάνναβης και υποπροϊόντα αυτής. Επίσης, δεν παραλαμβάνονται:
 - αποστολές που προορίζονται για ναυτικές/στρατιωτικές βάσεις και φυλακές.
 - φάρμακα, όταν δεν συνοδεύονται από ιατρική συνταγή στην αγγλική γλώσσα, στην οποία πρέπει να αναφέρεται αναλυτικά η ποσότητα, η ονομασία των φαρμάκων και η χρήση για την οποία προορίζονται
 - ρολόι αξίας μεγαλύτερης των 150€
 - αντικείμενα που από τη φύση τους ή εξαιτίας της συσκευασίας τους υπάρχει κίνδυνος να αυτοκαταστραφούν ή να καταστρέψουν άλλα αντικείμενα
 - είδη που υπόκεινται σε εξαγωγικό τέλος, χωρίς άδεια εξαγωγής από την Τελωνειακή Υπηρεσία
 - αντικείμενα των οποίων απαγορεύεται η εισαγωγή και επίδοση από τη χώρα προορισμού σύμφωνα με τον ΚΑΤΑΛΟΓΟ ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ
 - αντικείμενα των οποίων τη διεκπεραίωση και μεταφορά δεν δέχεται η ΙΑΤΑ
 - Ειδικά για Η.Π.Α (Αμερική): γυαλιά ηλίου, γυαλιά οράσεως φακούς επαφής, σκελετούς γυαλιών και φάρμακα.
 - Ειδικά για Ηνωμένο Βασίλειο (Αγγλία): φάρμακα
 - οινοπνευματώδη και αλκοολούχα ποτά. Εξαίρεση αποτελεί το κρασί το οποίο μπορεί να προωθηθεί υπό προϋποθέσεις. Διακινούνται δύο (2) φιάλες κρασί των 750ml εκάστη, ως δώρο, σε ξυλοκιβώτιο και μόνον στην Ε.Ε.
 - μεμονωμένες μπαταρίες ή συσκευές που λειτουργούν ως μπαταρία (power bank, ασύρματα ακουστικά/airpods κτλ).
- Επίσης:
- Διακινούνται προϊόντα (τρόφιμα) μόνο τυποποιημένα του εμπορίου και τα επιτρεπόμενα για μεταφορά υγρά πρέπει να συσκευάζονται σε ξυλοκιβώτιο.
 - Διακινούνται με ενσωματωμένη μπαταρία ιόντων λιθίου ΜΟΝΟ κινητά τηλέφωνα, tablet και laptop και ΜΟΝΟ στην Ε.Ε. (εκτός της Γερμανίας) ένα ανά αποστολή και με την ένδειξη: contains less than 2 batteries not restricted.

Σημειώνεται ότι:

- για χώρες εκτός Ε.Ε., τα εμπορεύματα εκτός της τελωνειακής δήλωσης, να συνοδεύονται και με τιμολόγιο για διευκόλυνση του εκτελωνισμού

- συσκευασίες ξυλοκιβωτίων με προορισμό τις ΗΠΑ γίνονται δεκτές μόνο αν έχει χρησιμοποιηθεί συνθετικό ξύλο, όπως το MDF και το κόντρα πλακέ θαλάσσης. Συσκευασίες από φυσικό ξύλο δεν γίνονται δεκτές.

Δ5.2.2. Απαγορεύσεις SPM

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

- επικίνδυνα για αερομεταφορά αγαθά, δηλαδή:
 - εκρηκτικά (όπλα, πυρομαχικά, παιχνίδια με κάψουλες, πυροτεχνήματα, φωτοβολίδες)
 - συμπιεσμένα, εύφλεκτα, υγροποιημένα ή τοξικά αέρια (όλα τα αεροζόλ, μπουκάλες αερίων, οξυγόνο, υγραέριο, βουτάνιο, προπάνιο, καπνογόνα, αναπτήρες)
 - εύφλεκτα υγρά (βενζίνη, χρώματα και κόλλες που περιέχουν εύφλεκτα υγρά, διαλύτες χρωμάτων, νέφτι, οινόπνευμα, ασετόν, βερνίκια νυχιών, σπρέι μαλλιών, διορθωτικά – blanco, αρώματα, κολόνιες)
 - εύφλεκτα στερεά, αυτοαναφλεγόμενα και επικίνδυνα όταν βραχούν (σπίρτα, φώσφορος, λίθιο)
 - οξειδωτές και οργανικά υπεροξειδία (οξυγόνο, καθαριστικά αποχετεύσεων)
 - δηλητήρια και τοξικές ουσίες (εντομοκτόνα, δηλητήρια, ζιζανιοκτόνα, ποντικοφάρμακα)
 - Μολυσματικές ουσίες και βιολογικό υλικό (αίμα, ούρα, ιστοί)
 - ραδιενεργές ουσίες (ιατρικά ισότοπα, μερικοί ανιχνευτές φωτιάς)
 - διαβρωτικές ουσίες (οξέα, υγρές μπαταρίες αυτοκινήτων, θερμόμετρα)
 - διάφορα (μελάνια, ξηρός πάγος, μπαταρίες λιθίου, μαγνήτες, αερόσακοι αυτοκινήτων, διοξείδιο του άνθρακα, αμιάντος)
- ναρκωτικές ουσίες και ψυχοτρόπα φάρμακα
- κάνναβη, φαρμακευτική και μη, προϊόντα κάνναβης και υποπροϊόντα αυτής
- φάρμακα χωρίς ιατρική συνταγή
- τρόφιμα (αλλοιώσιμα), η αποστολή είναι πάντα με ευθύνη του αποστολέα

- ζώντα ή νεκρά ζώα
- φυτά, σπόροι χώμα και λίπασμα
- πτώματα & ανθρώπινα υπολείμματα, τέφρα
- πειρατικά και πλαστά προϊόντα
- έργα τέχνης χωρίς την κατάλληλη βεβαίωση από Μουσείο / Πινακοθήκη /
- Υπηρεσία Βυζαντινών Αρχαιοτήτων
- αρχαιότητες, αγιογραφίες, σπάνια βιβλία και έντυπα με ιστορική αξία
- αντίκες και αντίγραφα αρχαίων αντικειμένων χωρίς άδεια εξαγωγής από τις αρμόδιες αρχές
- πολύτιμα μέταλλα, λίθοι και κοσμήματα
- χρηματικές αξίες εγγυημένα χρεόγραφα, διαβατήρια οינוπνευματώδη ποτά υπό προϋποθέσεις.
- τσιγάρα, ηλεκτρονικό τσιγάρο, πούρα, καπνός και παράγωγα προϊόντα Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.)
- υλικό το οποίο μπορεί να θεωρηθεί πορνογραφικό, προσβλητικό ή ακατάλληλο
- πολιτικό υλικό
- βαλίτσες υπό προϋποθέσεις
- ρολόι αξίας μεγαλύτερης των 150€
- αντικείμενα των οποίων τη διεκπεραίωση και μεταφορά δεν δέχεται η ΙΑΤΑ
- γενικώς, αντικείμενα που από τη φύση τους ή εξ αιτίας της συσκευασίας τους υπάρχει κίνδυνος να αυτοκαταστρέφονται ή να καταστρέφουν άλλα αντικείμενα.

Επίσης, δεν μεταφέρονται:

Διαπραγματεύσιμα είδη που μπορούν να εξαργυρωθούν από οποιονδήποτε τρίτο – μεταβιβάσιμα, δηλαδή:

- Πιστωτικές κάρτες ενεργές
- Τηλεφωνικές κάρτες και τηλεφωνικές κάρτες SIM
- Κάρτες ανάληψης μετρητών με PIN
- Αεροπορικά εισιτήρια ανοιχτής ημερομηνίας & ονόματος
- Επιταγές λευκές ή μεταβιβάσιμες
- Δωροεπιταγές
- Μετοχές μεταβιβάσιμες
- Ομόλογα και γραμμάτια μεταβιβάσιμα

- Τραπεζικά έγγραφα μεταβιβάσιμα
- Traveler's cheques εξαργυρώσιμα
- Γραμματόσημα, ένσημα, coupon reponse
- Φοροταινίες
- Ειδικά για Η.Π.Α (Αμερική) δεν μεταφέρονται: γυαλιά ηλίου, γυαλιά οράσεως φακούς επαφής, σκελετούς γυαλιών και φάρμακα.
- Ειδικά για Ηνωμένο Βασίλειο (Αγγλία) δεν μεταφέρονται: φάρμακα.

Σημειώνεται ότι διαπραγματεύσιμα είδη που μπορούν να εξαργυρωθούν μόνο από το δικαιούχο και όχι από οποιονδήποτε τρίτο (πχ πιστωτικές ή τηλεφωνικές κάρτες απενεργοποιημένες, κάρτες ανάληψης μετρητών χωρίς το PIN, επιταγές ονομαστικές και δίγραμμες κλπ μετοχές ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΕΣ & πιστοποιητικά κατοχής

- φορτωτικές μεταφοράς εμπορευμάτων
 - ομόλογα και γραμμάτια ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΑ
 - τραπεζικά έγγραφα που εξαργυρώνονται μόνο από τον τελικό αποδέκτη)
- μεταφέρονται κανονικά.

Επίσης, τονίζεται ότι:

- Δεν παραλαμβάνονται αποστολές που προορίζονται για ναυτικές / στρατιωτικές βάσεις και φυλακές.
- Δεν παραλαμβάνονται αποστολές που προορίζονται για ταχυδρομική θυρίδα
- Σε περίπτωση αποστολών με προορισμό τις Η.Π.Α. ισχύουν ειδικοί περιορισμοί, μεταξύ αυτών και συσκευασίες ξυλοκιβωτίου

Δ5.2.3 Απαγορεύσεις FPC

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

- Εκρηκτικές ύλες Χριστουγεννιάτικες κροτίδες, κροτίδες πάρτι, Θεατρικές φωτοβολίδες, πυροτεχνήματα (φωτοβολίδες, βεγγαλικά, Κροτίδες), φωτοβολίδες, φιλίλια, εύφλεκτα, νιτρογλυκερίνη, κ.λπ.
- Εύφλεκτα, εύφλεκτα υγρά και στερεά και ραδιενεργά υλικά
- Διαβρωτικές ουσίες, οξειδωτικές ουσίες και στερεά οργανικά υπεροξειδία

- Αμίαντος, ξηρός πάγος (στερεό διοξείδιο του άνθρακα), Μαγνητισμένο υλικό, toner
- (Φωτοαντιγραφικό), κ.λπ.
- Συμπιεσμένα αέρια, υγροποιημένα ή διαλυμένα υπό πίεση
- Ναρκωτικές ουσίες Κοκαΐνη, ρητίνη κάνναβης, LSD, μορφίνη, όπιο, ψυχοτρόπες ουσίες, κ.λπ.
- Δηλητήρια, τοξικές και μολυσματικές ουσίες
- Ραδιενεργό υλικό
- Πειρατικά και πλαστά προϊόντα
- Τυχρά παιχνίδια Λαχεία και Συσκευές Τυχρών Παιχνιδιών, Λαχνοί και διαφημίσεις που σχετίζονται με παράνομη λαχειοφόρο αγορά
- Πούρα, τσιγάρα, καπνός και ηλεκτρονικά Τσιγάρα
- Αρχαιότητες (περιλαμβανομένων των αρχαίων νομισμάτων, σπάνιων βιβλίων και εντύπων που έχουν ιστορική αξία) χωρίς άδεια της αρμόδιας αρχής.
- Έργα τέχνης
- Πορνογραφικό υλικό, άσεμνο, χυδαίο ή προσβλητικό υλικό, εκτυπώσεις, φωτογραφίες, βιβλία ή άλλα αντικείμενα και πακέτα που φέρουν έντονα προσβλητικές, άσεμνες ή χυδαίες φράσεις, σημάδια ή σχέδια απαγορεύονται. Αυτά που ανακαλύπτονται κατά τη μεταφορά σταματούν και παραδίδονται στο Τελωνείο ή την Αστυνομία, οι οποίοι μπορούν να προβούν σε νομικές ενέργειες εναντίον του αποστολέα ή/και παραλήπτη
- Οπλα, Πυρομαχικά, Πυροβόλα όπλα (συμπεριλαμβανομένων και των εξαρτημάτων)
- Ψεύτικα / Εικονικά παιχνίδια, όπως όπλα-παιχνίδια, πιστόλια με σφαίρες χρώματος, αεροβόλα, όπλα αντίκες, σπαθιά, μαχαίρια κ.λπ.
- Χρηματικές αξίες Ράβδοι, Χρήματα, Πλαστά / Αντίγραφα / Συλλεκτικά μετρητά, Κάρτες Πληρωμών, Ταξιδιωτικές Επιταγές, Διαβατήρια, Δελτία Ταυτότητας, Γραμματόσημα,
- Αλλοιώσιμα τρόφιμα και είδη τροφίμων και ποτών που απαιτούν ψύξη ή άλλο περιβαλλοντικό έλεγχο
- Ζώα ζωντανά ή Νεκρά, έντομα, ερπετά οποιουδήποτε είδους, προϊόντα από τρίχωμα ζώου, δέρμα ζώου, κρέας και γούνα και φυτά
- Λείψανα ανθρώπων και ζώων, συμπεριλαμβανομένων τεφρών

- Χρυσός, πλατίνα και πολύτιμοι λίθοι σε οποιαδήποτε μορφή,
- Πολύτιμα μέταλλα και πέτρες, κοσμήματα και γνήσια μαργαριτάρια. Είδη που κατασκευάζονται σε μεγάλο βαθμό ή εξ ολοκλήρου από χρυσό, ασήμι ή άλλα πολύτιμα μέταλλα.
- Φάρμακα, όταν δεν συνοδεύονται από ιατρική συνταγή στα αγγλικά, όπου να αναφέρεται αναλυτικά η ποσότητα, η ονομασία των φαρμάκων και η χρήση για την οποία προορίζονται.
- Αντικείμενα των οποίων απαγορεύεται η εισαγωγή και επίδοση από τη χώρα προορισμού σύμφωνα με κατάλογο απαγορευμένων αντικειμένων ΕΛΤΑ.
- Αντικείμενα που από τη φύση τους ή εξαιτίας της συσκευασίας τους υπάρχει κίνδυνος να αυτοκαταστραφούν ή να καταστρέψουν άλλα αντικείμενα. Επίσης είναι πιθανό να προκαλέσουν ζημιά σε εξοπλισμό, προσωπικό ή στο ευρύ κοινό. Προϊόντα που δεν είναι επαρκώς συσκευασμένα Πακέτα που είναι βρεγμένα, έχουν διαρροή ή εκπέμπουν οσμή οποιουδήποτε είδους και, γενικώς, αντικείμενα των οποίων η εισαγωγή ή διακίνηση απαγορεύεται στη χώρα προορισμού, καθώς και αντικείμενα των οποίων τη διεκπεραίωση και μεταφορά δεν δέχεται η ΙΑΤΑ.
- Αποστολές - των οποίων η μεταφορά, εξαγωγή ή εισαγωγή απαγορεύεται από οποιοδήποτε νόμο, καταστατικό ή κανονισμό
- Πακέτα που είναι βρεγμένα, έχουν διαρροή ή εκπέμπουν οσμή οποιουδήποτε είδους
- Διαπραγματεύσιμο Νόμισμα

Σημειώνεται ότι:

1. Τα ταχυδρομικά γραμματόσημα απαγορεύονται εκτός και εάν είναι σφραγισμένα ή δεν μπορούν πλέον να χρησιμοποιηθούν για αποστολές.
2. Χρήματα – τραπεζικές επιταγές, τρέχοντα τραπεζογραμμάτια, χαρτονομίσματα ή κέρματα, πιστωτικές κάρτες, χρεωστικές κάρτες, μη διασταυρωμένα ταχυδρομικά εντάλματα πληρωμής που δεν διευκρινίζουν σε ποιον πρέπει να καταβληθούν, επιταγές ή τίτλοι μερίσματος που δεν έχουν διασταυρωθεί και καταβληθεί στον κομιστή. Τίτλοι κομιστή, συμπεριλαμβανομένων δικαιωμάτων απόκτησης μετοχών ή πιστοποιητικών εγγραφής, ομολόγων ή σχετικών δελτίων, μη σφραγισμένα γραμματόσημα, κουπόνια, voucher, μάρκες, λαχεία, ξυστό ή παρόμοιων εγγράφων που

μπορούν να ανταλλαχθούν ή με οποιοδήποτε άλλο έγγραφο για χρήματα, αγαθά ή υπηρεσίες

- Ηλεκτρονικές συσκευές
- Ηλεκτρονικές/ηλεκτρικές συσκευές και μηχανήματα (οι μπαταρίες πρέπει να αφαιρούνται και να συσκευάζονται χωριστά) Εύθραυστα (ΥΠΟ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ)
- Εμπορεύματα που απαιτούν ειδικό χειρισμό ή προσεκτική επεξεργασία επειδή είναι ιδιαίτερα εύθραυστα ή μπορούν να μεταφερθούν όρθια ή μόνο ξαπλωτά σε συγκεκριμένη πλευρά
- Κεραμικά ή σύνθετα υλικά κατασκευασμένα εξ ολοκλήρου ή εν μέρει από πορσελάνη
- Υαλικά - είδη που είναι μερικώς ή εξ ολοκλήρου κατασκευασμένα από γυαλί ή περιέχουν γυαλί (παραδείγματα: κορνίζες που περιέχουν γυαλί) Φωτιστικά που περιέχουν λάμπες φθορίου, φωτισμό νέον, σωλήνες ακτίνων Χ, λαμπτήρες κ.λπ.
- Μουσικό όργανο
- Γύψινα Είδη – συμπεριλαμβανομένου γύψου, ίνες αργίλου
- Υγρά
- Υγρά που δεν ταξινομούνται ως Επικίνδυνα Εμπορεύματα
- Φυτά
- Φυτά και φυτικό υλικό, συμπεριλαμβανομένων σπόρων και κομμένων άθρων και χώμα υπό προϋποθέσεις.
- Διευθύνσεις Ταχυδρομείων (υπό προϋποθέσεις)
- Αποστολές στο Στρατιωτικό Ταχυδρομείο, στο Ταχυδρομείο του Στόλου, φυλακές σε διευθύνσεις ταχυδρομικών θυρίδων

Οι διαφοροποιήσεις σε πληροφορίες και οι γενικές απαγορεύσεις σχετικά με τις υπηρεσίες του εξωτερικού, βάσει των περιορισμών της ΙΑΤΑ και των ειδικών συνθηκών που ενδέχεται να επικρατούν σε κάποιες χώρες, αναγράφονται στον ιστότοπο της Εταιρείας. Για περισσότερες πληροφορίες υπάρχουν διαθέσιμα στην ιστοσελίδα www.elta-courier.gr τα τηλέφωνα επικοινωνίας με το customercare της Εταιρείας.

Δ6. Αποζημιώσεις ΕΛΤΑ για ταχυδρομικές υπηρεσίες με καθεστώς Γενικής Άδειας

Οι αποζημιώσεις του παρόντος κεφαλαίου καταβάλλονται για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες της Εταιρείας που παρέχονται υπό καθεστώς Γενικής Άδειας.

Ορισμοί σχετικοί με την ευθύνη της Εταιρείας:

- **Απώλεια:** Η ανέκκλητη αποστέρηση παραληφθέντος αντικειμένου κατά τη διάρκεια της διαχείρισής του από τις Υπηρεσίες της Εταιρείας
- **Μερική απώλεια :** Η απώλεια μέρους του διακινούμενου αντικειμένου είτε λόγω φθοράς της συσκευασίας του αντικείμενου ή οποία είχε ως αποτέλεσμα να χαθεί μέρους του περιεχομένου είτε λόγω μη παράδοσης ενός ή περισσοτέρων αντικειμένων που περιλαμβάνονταν στο περιεχόμενο της αποστολής.
- **Καθυστερημένη επίδοση:** Η μη επίδοση αντικειμένων στο συμφωνηθέντα με τον καταναλωτή-χρήστη χρόνο
- **Μερική Καταστροφή:** Η καταστροφή μέρους του διακινούμενου αντικείμενου, λόγω πλημμελούς εκτέλεσης των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς
- **Ολική Καταστροφή:** Η ολική και μη αναστρέψιμη βλάβη του διακινούμενου αντικείμενου
- **Ανωτέρα Βία:** Ατυχήματα, φυσικές καταστροφές, θεομηνίες, απεργίες, αργοπορίες μεταφορικών μέσων, καθώς και άλλες περιπτώσεις που ορίζονται από το Νόμο.

1. Κάθε χρήστης δικαιούται να ζητήσει αποζημίωση από την ταχυδρομική επιχείρηση, για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, υπό τους όρους και διαδικασία που αναλύονται παρακάτω για κάθε προϊόν χωριστά, στις εξής περιπτώσεις:

- i. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος
- ii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία / ασφαλισμένου,
- iii. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος
- iv. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με δηλωμένη αξία / ασφαλισμένου,

- v. Εάν ένα δέμα ή ένα αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη,
- vi. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση (πλέον των προσυμφωνημένων χρόνων) επίδοσης αντικειμένων.

Οι αποζημιώσεις καταβάλλονται στον αποστολέα σύμφωνα με τους όρους της ισχύουσας σύμβασης ή, αν αυτός παραιτηθεί εγγράφως των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη του αντικειμένου. Σε περίπτωση ηλεκτρονικής αγοράς με συγκεκριμένη προθεσμία παράδοσης του αντικειμένου, από το ηλεκτρονικό κατάστημα, στον παραλήπτη, η παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας άρχεται από την ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου στην ταχυδρομική επιχείρηση.

Δικαίωμα επιφύλαξης:

Ο παραλήπτης, εάν υπάρχουν βάσιμοι προς τούτο λόγοι, έχει δικαίωμα να παραλάβει το αντικείμενο με επιφύλαξη, η οποία δηλώνεται υποχρεωτικά εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας μετά την ημέρα παράδοσης του αντικειμένου, είτε μέσω της συμπλήρωσης ηλεκτρονικής φόρμας στην ηλεκτρονική σελίδα www.elta-courier.gr → *ενότητα «Επικοινωνία»* → *«Φόρμα Επικοινωνίας»* → *«Δήλωση παραλαβής αντικειμένου με επιφύλαξη»*, είτε δια της συμπλήρωσης της ανωτέρω φόρμας στο κατάστημα εξυπηρέτησης.

Οι παραλήπτες ενημερώνονται για τη δυνατότητα καταγραφής των επιφυλάξεων μέσω της ιστοσελίδας www.elta-courier.gr καθώς και σε όλα τα σημεία εξυπηρέτησής τους. Σημειώνεται πως, στις περιπτώσεις βλαβών, η εμπρόθεσμη υποβολή της Δήλωσης Επιφύλαξης είναι αναγκαία για την μετέπειτα υποβολή αίτησης καταβολής αποζημίωσης (που μπορεί να πραγματοποιηθεί εντός 6 μηνών από την ημέρα παραλαβής). Η ΕΛΤΑ δεν φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για ολική ή μερική καταστροφή ή μερική απώλεια/κλοπή του αντικειμένου, εάν ο παραλήπτης δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παράδοσή του.

Δ6.1 Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ

- Φάκελοι – Δέματα μη δηλωμένης αξίας:

Σε περίπτωση ολικής καταστροφής ή απώλειας του περιεχομένου των αποστελλόμενων αντικειμένων από υπαιτιότητα της Εταιρείας, αυτή υποχρεούται να καταβάλλει μόνον την παρακάτω κατ' αποκοπή 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. Στην περίπτωση αποστολής αντικειμένου από ηλεκτρονικό κατάστημα, ως αξία του αντικειμένου θεωρείται η αξία κτήσης του αντικειμένου από τον χρήστη, ήτοι η αξία της απόδειξης ή του τιμολογίου αγοράς από το ηλεκτρονικό κατάστημα και έως του ποσού των 100€.

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. 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 του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του.

- Φάκελοι – Δέματα Δηλωμένης Αξίας

Για αποστολές αντικειμένων μεγάλης αξίας και για αυξημένη ευθύνη της Εταιρείας, σε περίπτωση βλάβης ή απώλειας του περιεχομένου τους, η Εταιρεία δίδει στον αποστολέα τη δυνατότητα ασφάλισης και προσφέρει την υπηρεσία «Δηλωμένης Αξίας», έναντι καταβολής πάγιου τέλους 4,66€ πλέον ΦΠΑ και αναλογικής χρέωσης επί

του ποσού της δηλωμένης αξίας. Το ανώτατο όριο για τα εμπορεύματα ορίζεται σε 5.000 Ευρώ ανά αντικείμενο, ενώ για τα έγγραφα ορίζεται σε 734 Ευρώ ανά αντικείμενο. Το ακριβές ύψος της δηλωμένης αξίας καθορίζεται πάντα από την πραγματική αξία του αποστελλόμενου αντικειμένου, το οποίο ο αποστολέας υποχρεούται να περιγράψει με ακρίβεια και πληρότητα. Επίσης η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα να ανοίξει, παρουσία του, το δέμα ή τον φάκελο και να ελέγξει το περιεχόμενο του αντικειμένου που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει ως δηλωμένης αξίας, καθώς και την αλήθεια όσων δηλώθηκαν από τον αποστολέα.

Σε περίπτωση ολικής καταστροφής ή απώλειας αντικειμένου δηλωμένης αξίας, η αποζημίωση ανέρχεται στο ύψος της δηλωθείσας αξίας -εφόσον υπάρχει αποδεδειγμένη βλάβη και εφόσον ο αποστολέας προσκομίσει στην Εταιρεία απόδειξη ή τιμολόγιο ή δελτίο αποστολής, που να αποδεικνύει την αξία του αντικειμένου, καθώς και έκθεση ειδικού πραγματογνώμονα- και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή. Στην περίπτωση αποστολής αντικειμένου από ηλεκτρονικό κατάστημα, ως αξία του αντικειμένου θεωρείται η αξία κτήσης του αντικειμένου από τον χρήστη, ήτοι η αξία της απόδειξης ή του τιμολογίου αγοράς από το ηλεκτρονικό κατάστημα και έως του ποσού της δηλωμένης αξίας

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης μερικής καταστροφής ή μερικής απώλειας αντικειμένου δηλωμένης αξίας, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της μερικής απώλειας ή της μερικής 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 δεν δύναται να υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας.

- Μη επίδοση

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

- Καθυστέρηση

Εκτός αν άλλως έχει ειδικότερα συμφωνηθεί με τον αποστολέα, σε περίπτωση καθυστερημένης επίδοσης, που οφείλεται αποδεδειγμένα και αποκλειστικά σε υπαιτιότητα της Εταιρείας, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε μέρα

καθυστέρησης και, σε περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, υπό την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα ποσά που προβλέπονται για τις περιπτώσεις απωλειών και σε καμία περίπτωση δεν ξεπερνά το ποσό των 100€.

- Πολλαπλή αποστολή

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.

- Ηθική βλάβη – διαφυγόντα κέρδη

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

- Συμβάσεις με αποστολείς

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, υπερσχύουν 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, ενώ για καθυστέρηση παράδοσης με υπαιτιότητα της Εταιρείας επιστρέφονται αποκλειστικά και μόνον τα καταβληθέντα ταχυδρομικά τέλη.

- Διαδικασία:

Η αίτηση για την έγερση απαιτήσεως καταβολής αποζημίωσης από το χρήστη πρέπει να υποβληθεί εγγράφως στην Εταιρεία 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. Αναλυτικά η διαδικασία και

τα απαραίτητα δικαιολογητικά περιγράφονται στην ιστοσελίδα www.elta-courier.gr → ενότητα «Επικοινωνία» → «Αίτηση Αποζημίωσης».

Στις περιπτώσεις που προκύπτει αποζημίωση του αιτούντος - χρήστη, το προβλεπόμενο ποσό της αποζημίωσης καταβάλλεται εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης. Η εν λόγω αποζημίωση καταβάλλεται από τις οικονομικές υπηρεσίες της Εταιρείας με ηλεκτρονική κατάθεση στον τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου.

Σε καμία άλλη περίπτωση, πλην αυτών που προβλέπονται στο παρόν κεφάλαιο, καταβάλλεται αποζημίωση.

Για τη διαπίστωση των πραγματικών περιστατικών και για την καταβολή αποζημίωσης, σύμφωνα με τις παραπάνω αναφερόμενες περιπτώσεις, η Εταιρεία διεξάγει έρευνα μέσω των ελεγκτικών οργάνων της. 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 της.

Δ6.2 Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Εξωτερικού EMS

Εισερχόμενα EMS αντικείμενα:

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

Εξερχόμενα EMS αντικείμενα:

Η Εταιρεία αναλαμβάνει τη διακίνηση από το σημείο κατάθεσης / διεύθυνση αποστολέα και έως το σημείο εξόδου από τη χώρα όπου το αντικείμενο παραλαμβάνεται από τις αντίστοιχες υπηρεσίες των ΕΛΤΑ, με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια και ταχύτητα. Η επίδοση του αντικειμένου στη χώρα προορισμού πραγματοποιείται στη διεύθυνση του παραλήπτη -όπως αυτή εμφανίζεται στο

Συνοδευτικό Δελτίο Αποστολής- ή σε θυρίδες, στους χρόνους που προβλέπονται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Σημειώνεται με κάθε δυνατή έμφαση ότι ο χρόνος και η διαδικασία εκτελωνισμού των αντικειμένων ανήκει στην αποκλειστική ευθύνη των Τελωνειακών Αρχών και δεν περιλαμβάνεται στους χρόνους επίδοσης. Οι επιδόσεις γίνονται εργάσιμες ημέρες και ώρες σύμφωνα πάντα με τα ισχύοντα στη χώρα προορισμού.

Σε περιπτώσεις καθυστερημένων επιδόσεων δεν καταβάλλεται αποζημίωση.

Σε περιπτώσεις βλάβης ή απώλειας αντικειμένου με υπαιτιότητα της Εταιρείας και γενικά για κάθε πληροφορία περί της τύχης του αντικειμένου, παράπονα, καταγγελίες, αναφορές κλπ ο αποστολέας μπορεί να απευθύνεται στο τηλέφωνο 210 6073005, επιλογή 3 ή ηλεκτρονικά στο e-mail: customercare@elta-courier.gr (ή www.elta-courier.gr) και μέσα σε χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου/σύμβαση σύμβασης. Αίτηση για αποζημίωση γίνεται δεκτή εγγράφως ή ηλεκτρονικά, μέσα σε αποκλειστική προθεσμία έξι (6) μηνών από την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου/σύμβαση σύμβασης. Απαραίτητη είναι η προσκόμιση του πρωτότυπου Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς και όσων αποδεικτικών στοιχείων απαιτηθούν.

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

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

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

Σε κάθε άλλη περίπτωση, η Εταιρεία ουδεμία αποζημίωση καταβάλλει.

Για καλύψεις μεγαλύτερων ποσών και για την αυξημένη ευθύνη της Εταιρείας, σε περίπτωση βλάβης ή απώλειας του περιεχομένου του αποστελλόμενου αντικειμένου,

η Εταιρεία προσφέρει την υπηρεσία «Δηλωμένη Αξία» μόνο σε πελάτες με σύμβαση και μετά από σχετική έγγραφη συμφωνία, έναντι καταβολής επιπρόσθετου τέλους. Το ανώτατο όριο δηλωμένης αξίας και οτιδήποτε άλλο αφορά στην υπηρεσία αυτή θα καθορίζεται από την Εταιρεία και θα εμπεριέχεται λεπτομερώς στη σχετική έγγραφη συμφωνία.

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

Δ6.3 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού SPM

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

Σε περιπτώσεις καθυστερημένων επιδόσεων δεν καταβάλλεται αποζημίωση.

Η Εταιρεία, σε περίπτωση ολικής βλάβης ή απώλειας του αντικειμένου, επιστρέφει εξ' ολοκλήρου στον αποστολέα τα τέλη που αυτός έχει καταβάλλει και επιπλέον 18€ ανά κιλό βάρους κατά ανώτερο, ανάλογα με την πραγματική αξία του περιεχομένου που αποδεικνύεται μόνο και αποκλειστικά με την προσκόμιση ανάλογου αποδεικτικού στοιχείου (απόδειξη ή τιμολόγιο ή ελλείψει αυτών υπεύθυνης δήλωσης) για την πραγματική αξία του περιεχομένου. Η ευθύνη της Εταιρείας περιορίζεται αυστηρά και μόνο στην άμεση απώλεια ή ζημία και σε καμία περίπτωση δεν λαμβάνεται υπόψη στην καταβολή της αποζημίωσης η εμπορική χρησιμότητα ή η ιδιαίτερη αξία των αντικειμένων για τον αποστολέα, παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο.

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

Σε περιπτώσεις βλάβης ή απώλειας αντικειμένου με υπαιτιότητα της Εταιρείας και γενικά για κάθε πληροφορία περί της τύχης του αντικειμένου, παράπονα, καταγγελίες, αναφορές κλπ, ο αποστολέας μπορεί να απευθύνεται στον τηλεφωνικό αριθμό 210 6073000(επιλογή 3) ή ηλεκτρονικά στο e-mail: customercare@elta-courier.gr (ή www.elta-courier.gr) μέσα σε αποκλειστική προθεσμία έξι (6) μηνών από την ημερομηνία της κατάθεσης του αντικειμένου. Αιτήσεις αποζημίωσης θα γίνονται δεκτές μόνο εγγράφως ή ηλεκτρονικά και για διάστημα έξι (6) μηνών από την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου / σύναψη της ταχυδρομικής σύμβασης. Απαραίτητη είναι η προσκόμιση του πρωτότυπου ΣΥΔΕΤΑ και όσων αποδεικτικών στοιχείων απαιτηθούν.

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

Δ6.4 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού FPC

Φάκελοι – Δέματα:

- α) Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου, η οφειλόμενη αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των 50€ ανά αντικείμενο, με επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους της συγκεκριμένης αποστολής
- β) για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος, η οφειλόμενη αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των 100€, με επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους της συγκεκριμένης αποστολής.

- γ) για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, υπό την προϋπόθεση ότι αυτή δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή. Ως πραγματική αξία ορίζεται το κόστος αποκατάστασης, επισκευής ή αναπαραγωγής του περιεχομένου.
- δ) σε περίπτωση καθυστερημένης επίδοσης, που οφείλεται αποδεδειγμένα και αποκλειστικά σε υπαιτιότητα της Εταιρείας, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε μέρα καθυστέρησης και, σε περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, υπό την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει όσων προβλέπονται ανωτέρω για τις περιπτώσεις απωλειών και σε καμία περίπτωση δεν ξεπερνά το ποσό των 100€.

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

Αντικείμενα δηλωμένης αξίας:

Σε περίπτωση ολικής βλάβης ή απώλειας αντικειμένου δηλωμένης αξίας, η αποζημίωση ανέρχεται στο ύψος της δηλωθείσας αξίας, εφόσον υπάρχει αποδεδειγμένη βλάβη και εφόσον ο αποστολέας προσκομίσει στην Εταιρεία απόδειξη ή τιμολόγιο ή δελτίο αποστολής, που να αποδεικνύει την αξία του αντικειμένου καθώς και έκθεση ειδικού

πραγματογνώμονα- και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

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

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

Εάν ένα αντικείμενο επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι αποδεδειγμένα άγνωστη, ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων. Τέλος σημειώνεται ότι στους Γενικούς Όρους της υπηρεσίας FPC δεν υφίσταται η δυνατότητα πολλαπλής αποστολής.

Δ7. Περιπτώσεις μη ευθύνης για υπηρεσίες αντικειμένων

ταχυμεταφοράς (εσωτερικού και εξωτερικού)

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

α) για καθυστερήσεις, που οφείλονται σε ανωτέρα βία ή αργοπορία μεταφορικών μέσων χωρίς υπαιτιότητα της Εταιρείας ή έκτακτη ανάγκη μη δυνάμενη να προβλεφθεί και αποφευχθεί ή εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα καθώς και σε αποδεδειγμένη αμέλεια του αποστολέα ή του παραλήπτη ή εκπροσώπων τους, όπως ιδίως ακατάλληλη συσκευασία, λανθασμένη περιγραφή του αντικειμένου και ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία του παραλήπτη.

β) για μερική ή ολική βλάβη αντικειμένων, που προκλήθηκε από υπαιτιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη, όπως ιδίως αποστολές, οι οποίες περιλαμβάνουν απαγορευμένο περιεχόμενο ή ήταν αποτέλεσμα ακατάλληλης συσκευασία ή

λανθασμένης / ελλιπούς / ψευδούς περιγραφής του περιεχομένου ή ελλιπών / λανθασμένων στοιχείων του παραλήπτη

γ) για μερική ή ολική βλάβη αντικειμένων που προκλήθηκε εξαιτίας της ιδιαίτερης ή ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του αντικειμένου, όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα, όταν πληρούνται οι όροι μεταφοράς

δ) για απώλεια ή βλάβη ή καταστροφή που προκλήθηκε από απρόοπτα και έκτακτα γεγονότα ή καταστάσεις ανωτέρας βίας μη δυνάμενες να προβλεφθούν ή να αποφευχθούν (όπως ενδεικτικά ατυχήματα, απεργίες, καιρικές συνθήκες) ή για περιπτώσεις εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, οπότε επιστρέφεται μόνον το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος

ε) 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 Εταιρείας, σε πελάτες ή τρίτους

στ) όταν δεν έχει υποβληθεί η σχετική αίτηση αποζημίωσης εντός της προθεσμίας των έξι (6) μηνών, από την παράδοση του αντικειμένου

ζ) όταν ο αποστολέας δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του αντικειμένου για διάστημα άνω των έξι (6) μηνών

η) εφόσον ο παραλήπτης παρέλαβε το αποστελλόμενο αντικείμενο και εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας μετά την παραλαβή δεν εξέφρασε επιφύλαξη

θ) για αποστολές των οποίων ο περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα ή/και τον παραλήπτη ή αποστολές των οποίων το περιεχόμενο κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές

ι) 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 Εταιρεία, οπότε αυτή δικαιούται να συμψηφίσει τυχόν οφειλές τους με ποσά αποζημίωσης ή με παρακράτηση των αντικειμένων τους.

Δ7.1 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ

Ισχύουν όλες οι ανωτέρω περιπτώσεις μη ευθύνης της Εταιρείας, όπως ορίζονται στην παρ. Δ.7.

Δ7.2 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EMS

Πλέον όσων ορίζονται ανωτέρω, στην παρ. Δ.7, η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη και ουδεμία αποζημίωση καταβάλλει και στις περιπτώσεις:

1. Για απώλεια ή βλάβη αντικειμένων των οποίων την αποστολή δεν αναλαμβάνει η Εταιρεία, σύμφωνα με τον όρο 6 των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Εξωτερικού EMS.
2. Όταν δεν υποβληθεί η σχετική αίτηση εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στον όρο 12 των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Εξωτερικού EMS.
3. Για καθυστέρηση που οφείλεται στη διαδικασία εκτελωνισμού του αντικειμένου στη χώρα προορισμού.
4. Για διαδικασίες που προέρχονται από την εσωτερική νομοθεσία της χώρας προορισμού.

Δ7.3 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού SPM

Πλέον όσων ορίζονται ανωτέρω, στην παρ. Δ.7, η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη και ουδεμία αποζημίωση καταβάλλει και στις περιπτώσεις:

1. Για απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από λάθος ή παράλειψη του αποστολέα ή του παραλήπτη.
2. Για αντικείμενα των οποίων την αποστολή δεν αναλαμβάνει η Εταιρεία, σύμφωνα με τον όρο 7 των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Εξωτερικού SPM .
3. Όταν δεν υποβληθεί η σχετική αίτηση εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στον όρο 12 των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Εξωτερικού SPM.
4. Για διαδικασίες που προέρχονται από την εσωτερική νομοθεσία της χώρας προορισμού.

Δ7.4 Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού FPC

Πλέον όσων ορίζονται ανωτέρω, στην παρ. Δ.7, η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη και ουδεμία αποζημίωση καταβάλλει και στις περιπτώσεις:

1. Για καθυστερήσεις, που οφείλονται σε αργοπορία μεταφορικών μέσων χωρίς υπαιτιότητα της Εταιρείας ή σε υπαιτιότητα του αποστολέα, του παραλήπτη ή των εκπροσώπων τους.
2. Για απώλεια ή βλάβη αντικειμένων, που προκλήθηκε από υπαιτιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη ή των οποίων την αποστολή δεν αναλαμβάνει η Εταιρεία, σύμφωνα με τον όρο 7 του παρόντος.

Δ8. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Δ8.1 Φιλικός Διακανονισμός / Λειτουργία Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών

Για την καλύτερη ενημέρωση, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των καταναλωτών για κάθε απορία ή παράπονο σχετικό με αντικείμενα ταχυμεταφοράς ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει με τους παρακάτω τρόπους:

- ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.elta-courier.gr ή στο e-mail: customercare@elta-courier.gr ή με χρήση της σχετικής ηλεκτρονικής φόρμας στο menu: *Επικοινωνία* → *Στοιχεία Επικοινωνίας*
- με τηλεφωνική επικοινωνία στον αριθμό 210 6073000
- με επιστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση: Λ. Μεσογείων 395, ΤΚ 15343, Αγία Παρασκευή, με ένδειξη «για τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών»
- μέσω του οικείου Καταστήματος / Πρακτορείου / ταχ/κού καταστήματος της Εταιρείας

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

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

Γενικά, η Εταιρεία οφείλει για οποιοδήποτε θέμα εξυπηρέτησης πελατών να απαντά εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής επιστολής του καταναλωτή-πελάτη σε οποιοδήποτε σημείο εξυπηρέτησης της Εταιρείας. Αν η απάντηση δεν μπορεί για οποιοδήποτε λόγο να είναι οριστική, η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώσει τον πελάτη για τη διαδικασία που θα ακολουθήσει για την επίλυση του προβλήματός του στα πλαίσια του παρόντος Χ.Υ.Κ., καθώς επίσης να του δώσει την οριστική απάντηση σύμφωνα με τα παραπάνω μετά το πέρας της σχετικής διαδικασίας.

Η Εταιρεία αποδίδει σε κάθε υποβληθέν σε αυτήν, από χρήστη-καταναλωτή, παράπονο/καταγγελία, μέσω της ειδικής φόρμας που διατίθεται στον ιστότοπό της, μοναδικό αριθμό αναφοράς (αριθμό πρωτοκόλλου) που περιλαμβάνει και την πληροφορία της ημερομηνίας παραλαβής. Ο αριθμός αναφοράς κοινοποιείται με αυτοματοποιημένο τρόπο από την Εταιρεία στον χρήστη -καταναλωτή.

Σε περίπτωση υποβολής παραπόνων για ταχυδρομικά αντικείμενα που προέρχονται από, ηλεκτρονικές ή μη, αγορές, η Εταιρεία ενημερώνει, έγκαιρα και με σαφήνεια τους πελάτες της, μέσω της ιστοσελίδας www.elta-courier.gr για τις περιπτώσεις που αυτοί χρειάζεται να αποταθούν στον αποστολέα - λιανεμπορική επιχείρηση. Στο πλαίσιο αυτό και προς διευκόλυνση του καταναλωτή, η Εταιρεία χορηγεί κατ' απαίτησή του, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος τα πλήρη στοιχεία του αποστολέα,

Εφόσον, μετά τη λήξη της σύμβασης, βρίσκεται σε εκκρεμότητα αίτημα επίλυσης διαφοράς ή καταγγελία του χρήστη, ενώπιον της Ε.Ε.Τ.Τ. ή άλλης δημόσιας ή δικαστικής Αρχής, η Εταιρεία διατηρεί τα ως άνω έγγραφα/αρχεία μέχρι την ολοκλήρωση της διαδικασίας ακρόασης από την Ε.Ε.Τ.Τ. ή την πρώτη συζήτηση της υπόθεσης, ενώπιον Δικαστηρίου.

Δ8.2 Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών

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

Διαφορά θεωρείται η αποδεδειγμένη αθέτηση από την Εταιρεία οποιασδήποτε διάταξης του παρόντος Χ.Υ.Κ.

Υποχρέωση της Εταιρείας, για την οποία ευθύνεται, είναι αυτή που απορρέει από τον παρόντα Χ.Υ.Κ. και από τη μη εφαρμογή διατάξεων νόμων και διεθνών συμβάσεων.

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

ΜΕΡΟΣ ΠΕΜΠΤΟ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΕΙ Η ΕΛΤΑ Α.Ε. ΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΤΡΙΤΩΝ

E1. Χρηματοοικονομικά Προϊόντα

E1.1 Western Union

Η «Western Union» είναι ένα σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών άμεσης μεταφοράς χρημάτων σε μετρητά, σε ολόκληρο τον κόσμο. Με αυτή την υπηρεσία είναι δυνατή η αποστολή και η λήψη μετρητών από και προς 200 χώρες σε όλο τον κόσμο. Η εν λόγω υπηρεσία παρέχεται από τα ταχυδρομικά καταστήματα, καθώς και από επιλεγμένα ταχυδρομικά πρακτορεία σε όλη την Ελλάδα (τα οποία και φέρουν το σήμα της Western Union).

E1.2 Υποχρεώσεις πελάτη

Ισχύουν τα αναφερόμενα στο υπό Γ6 ανωτέρω.

E2. Προϊόντα και Υπηρεσίες Λιανικής Τραπεζικής

E2.1 Λογαριασμοί EUROBANK A.E.

Είναι λογαριασμοί ταμειευτηρίου ή τρεχούμενοι με δικαιούχους φυσικά - νομικά πρόσωπα, οι οποίοι τηρούνται στη EUROBANK A.E. και εξυπηρετούνται σήμερα στα ταχυδρομικά καταστήματα ΕΛΤΑ σε όλη την Ελλάδα για καθημερινές συναλλαγές όπως καταθέσεις, αναλήψεις, ενημέρωση βιβλιαρίου κ.λ.π.

E2.2 Πιστωτικές Κάρτες EUROBANK A.E.

E2.2.1 MASTERCARD GOLD, VISA GOLD, YES VISA, CLASSIC VISA

Πρόκειται για τις πιστωτικές κάρτες, έκδοσης EUROBANK A.E., που προωθούνται μέσω συστάσεων από όλα τα ταχυδρομικά καταστήματα. Οι όροι παροχής των παραπάνω καρτών δύνανται να μεταβάλλονται ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς.

E2.3 Καταναλωτικά Προεγκεκριμένα και Στεγαστικά Δάνεια EUROBANK A.E.

Υπάρχει δυνατότητα, κατόπιν έγγραφης συμφωνίας με την Τράπεζα, προώθησης μέσω συστάσεων καταναλωτικών προεγκεκριμένων και στεγαστικών δανείων της EUROBANK A.E.

E2.4 Λοιπά προϊόντα

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. δύναται να εκτελεί και άλλο έργο, όπως τηλεταχυδρομείο, αγορά ξένων τραπεζογραμματίων κλπ. και να συνεργάζονται με τρίτους για την εκτέλεση πρόσθετου έργου. Στην περίπτωση αυτή ισχύουν οι όροι των συμβάσεων οι οποίοι με κανένα τρόπο δεν μπορούν να οριοθετούν λιγότερες υποχρεώσεις προς τον αντισυμβαλλόμενο από αυτές που περιλαμβάνει ο παρών Χ.Υ.Κ.

E2.5 Υποχρεώσεις πελάτη

Ισχύουν τα αναφερόμενα στο υπό Γ6 ανωτέρω.

E3. Διάφορα προϊόντα τρίτων

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. διαθέτει διάφορα προϊόντα τρίτων όπως ενδεικτικά: ολυμπιακά προϊόντα, προϊόντα λαϊκής τέχνης, γραμματοκιβώτια κατοικιών, προϊόντα UNICEF (τετράδια, κάρτες).

E4. Ευθύνη ΕΛΤΑ

Για τα προϊόντα αυτά που διαθέτει η ΕΛΤΑ Α.Ε. για λογαριασμό τρίτων την ευθύνη φέρει εξ ολοκλήρου η προμηθεύτρια ή κατασκευάστρια εταιρεία, κατά της οποίας ο πελάτης διατηρεί όλα τα δικαιώματα που έχει από το νόμο (άρθρα 534 επ. Α.Κ.).

ΜΕΡΟΣ ΕΚΤΟ

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΣΤ1. Η συμμόρφωση της Εταιρείας με την Υφιστάμενη Νομοθεσία

Η Εταιρεία συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από το εκάστοτε ισχύον ενωσιακό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και, συγκεκριμένα, τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (εφεξής «ΓΚΠΔ») και τον Ν.4624/2019 (ΦΕΚ Α' 137/2019), τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (εφεξής «ΔΕΕ»), καθώς και τις πράξεις (αποφάσεις, οδηγίες και κατευθυντήριες γραμμές) της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων.

Η ΕΛΤΑ ΑΕ ενημερώνει τα υποκείμενα των δεδομένων για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διενεργεί μέσω της Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, η οποία βρίσκεται διαρκώς αναρτημένη στην ιστοσελίδα της, - και διατίθεται σε έντυπη μορφή από τα Καταστήματα του δικτύου της-, καθώς και μέσω σχετικών ενημερωτικών σημειωμάτων.

ΣΤ2. Προσωπικά Δεδομένα

Ως προσωπικό δεδομένο ορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 4 στοιχ. 1 του ΓΚΠΔ, κάθε πληροφορία που σχετίζεται με ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο, όπως λ.χ. η ταχυδρομική διεύθυνση αποστολέα και παραλήπτη και το ονοματεπώνυμο.

ΣΤ3. Τα δικαιώματα των υποκειμένων

Η Εταιρεία μεριμνά για την άμεση ικανοποίηση των αιτημάτων των φυσικών προσώπων για την άσκηση των δικαιωμάτων τους σύμφωνα με την υφιστάμενη νομοθεσία.

Ειδικότερα, κάθε υποκείμενο των δεδομένων έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:

α) Να ζητήσει πρόσβαση στα προσωπικά του δεδομένα τα οποία τηρεί η Εταιρεία. Πιο συγκεκριμένα μπορεί να ζητήσει να λάβει αντίγραφο των προσωπικών του δεδομένων που τηρούνται και να ελέγξει τη νομιμότητα της επεξεργασίας.

β) Να ζητήσει τη διόρθωση των προσωπικών του δεδομένων σε περίπτωση λανθασμένης ή ελλιπούς καταχώρησής τους από την Εταιρεία.

γ) Να ζητήσει τη διαγραφή των προσωπικών του δεδομένων, εφόσον η διατήρησή τους δεν στηρίζεται σε οποιαδήποτε νόμιμη βάση ή έννομο συμφέρον.

δ) Να ζητήσει περιορισμό της επεξεργασίας των προσωπικών του δεδομένων.

ε) Να ζητήσει τη φορητότητα/ διαβίβαση των προσωπικών του δεδομένων είτε στον ίδιο, είτε σε τρίτους.

στ) Να ανακαλέσει ανά πάσα στιγμή την συγκατάθεσή που έδωσε για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, χωρίς η ανάκληση αυτή να επηρεάζει τη νομιμότητα της έως τότε επεξεργασίας.

ζ) Να εναντιωθεί στην επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων από την Εταιρεία.

η) Να αντιταχθεί σε απόφαση που τον αφορά και λαμβάνεται αποκλειστικά βάσει αυτοματοποιημένης επεξεργασίας, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ.

Σε περίπτωση άσκησης οποιουδήποτε εκ των ανωτέρω δικαιωμάτων, η Εταιρεία θα ανταποκριθεί άμεσα (σε κάθε περίπτωση εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή του αιτήματος, ενημερώνοντας γραπτώς το υποκείμενο για την πρόοδο ικανοποίησης του.

Για οποιοδήποτε παράπονο αναφορικά με την παρούσα πολιτική ή με ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων, εάν δεν ικανοποιηθεί το αίτημά του υποκειμένου, το φυσικό πρόσωπο δύναται να απευθύνεται στην Ελληνική Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα μέσω της ακόλουθης σύνδεσης: www.dpa.gr.

ΣΤ4. Στοιχεία Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων

Για την άσκηση όλων των ανωτέρω δικαιωμάτων, καθώς και για οποιοδήποτε ζήτημα που αφορά την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από την Εταιρεία, τα υποκείμενα των δεδομένων μπορούν να επικοινωνούν με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της Εταιρείας, στο email dpo@elta-net.gr, είτε στα τηλέφωνα 2103353535, 2103611225.