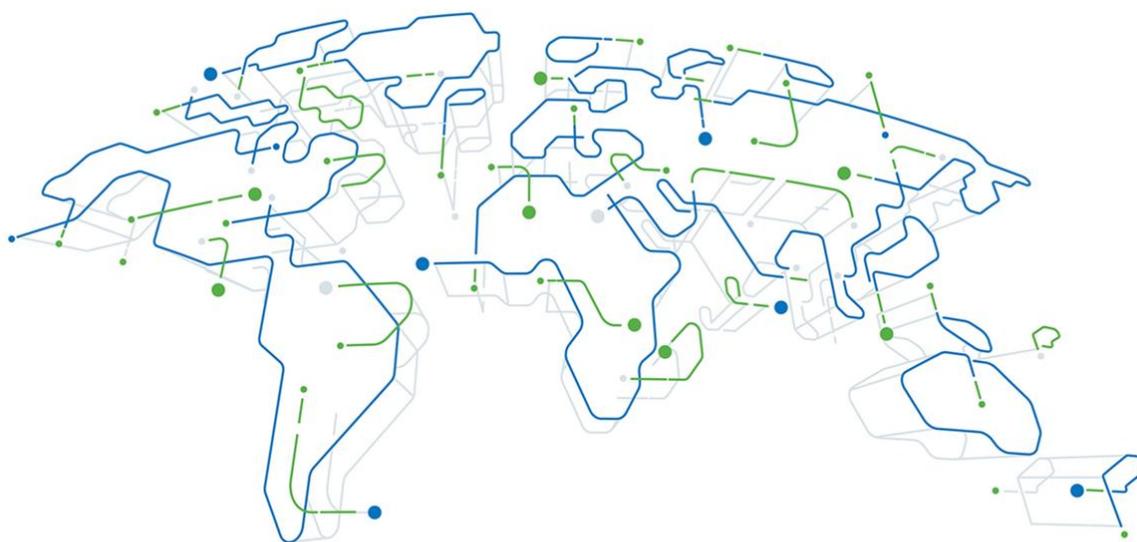


ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟ ΤΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ
ΓΕΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ



SPEEDEX

SPEEDEX A.E. ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Κηφισιά 2025

A. ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ Η «SPEEDEX» ΥΠΟ ΤΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.

A.1. Η «SPEEDEX» παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφοράς ταχυδρομικών αντικειμένων με προορισμό τόσο το εσωτερικό όσο και το εξωτερικό. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν τη διακίνηση των αποστολών, προετοιμασία των ταχυδρομικών αντικειμένων, ανταλλαγή εγγράφων, καθώς και άλλες πρόσθετες υπηρεσίες όπως αγορά, αντικαταβολή κλπ. Ειδικότερα οι παρεχόμενες υπηρεσίες και τα επιμέρους χαρακτηριστικά αυτών παρουσιάζονται παρακάτω:

A.1.1. ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΙΔΙΑ ΠΟΛΗ ΜΕ ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ (Intracity).

Διακίνηση εγγράφων ή δεμάτων εντός της ίδιας πόλης με παραλαβή από τον Αποστολέα και παράδοση στον Παραλήπτη εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας.

Ως εργάσιμες ημέρες νοούνται οι ημέρες από Δευτέρα έως Παρασκευή και ώρες 09:00 έως 17:00, εξαιρουμένων των αργιών ή/και των τοπικών εορτών.

A.1.2. ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΙΔΙΑ ΠΟΛΗ ΜΕ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΕΡΓΑΣΙΜΗ (Intracity).

Διακίνηση εγγράφων ή δεμάτων εντός της ίδιας πόλης με παραλαβή από τον Αποστολέα και παράδοση στον Παραλήπτη την επόμενη εργάσιμη¹ εντός της ίδιας πόλης.

A.1.3. ΑΠΟ ΠΟΛΗ ΣΕ ΠΟΛΗ (Intercity).

Διακίνηση εγγράφων ή δεμάτων από πόλη σε πόλη, με παράδοση σε 1 έως 3 εργάσιμες ημέρες² αναλόγως του χρονικού συνδυασμού μέσω μεταφοράς. Στις περιπτώσεις Απομακρυσμένων ή Δυσπρόσιτων προορισμών οι ανωτέρω χρόνοι επεκτείνονται από 2-5 εργάσιμες ανάλογα τον προορισμό.

A.1.4. ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΜΑΖΙΚΩΝ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ.

Παραλαβή και διανομή μαζικών αποστολών εγγράφων και δεμάτων είτε εντός της ίδιας πόλης είτε από πόλη σε πόλη, σε συμφωνημένο με τον Αποστολέα χρονικό περιθώριο παράδοσης.

A.1.5. ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ.

Παραλαβή ή Παράδοση Σάββατο: Η Παραλαβή ή Παράδοση αποστολών την ημέρα του Σαββάτου, γίνεται έπειτα από σχετική συμφωνία του Αποστολέα με την SPEEDEX.

Παραλαβή ή Παράδοση σε μη Εργάσιμες Ώρες: Παραλαβή ή Παράδοση αποστολών σε μη εργάσιμες ώρες έπειτα από συμφωνία του Αποστολέα με την SPEEDEX.

Επιστροφή αριθμού πρωτοκόλλου στον αποστολέα. Αφορά διαγωνισμούς, άνοιγμα μητρώου, δημόσιες αρχές κ.α.

A.1.6. Αποστολές με Διαδικασία Αντικαταβολής: Παράδοση αποστολών που συνδυάζεται με την είσπραξη ποσού Αντικαταβολής (μετρητά ή επιταγές) από τον παραλήπτη, προς απόδοση στον Αποστολέα.

A.1.7. Παράδοση με Δέσμευση Ώρας: Παράδοση αποστολών εντός προκαθορισμένου χρονικού διαστήματος της ημέρας έπειτα από συμφωνία με τον Αποστολέα.

¹ Ως εργάσιμες ημέρες νοούνται οι ημέρες από Δευτέρα έως Παρασκευή και ώρες 09:00 έως 17:00, εξαιρουμένων των αργιών ή/και των τοπικών εορτών.

² Δίδετε υποσημείωση 1 ανωτέρω.

A.1.8. Ασφάλιση Αποστολών: Όλες οι αποστολές εσωτερικού είναι αυτόματα ασφαλισμένες μέχρι του ποσού των 50 € για έγγραφα και μέχρι του ποσού των 100 € για δέματα (αποστολές εσωτερικού) ή μέχρι το εκάστοτε αντίστοιχο σε Ευρώ ποσό των 100 δολαρίων ΗΠΑ για αποστολές εξωτερικού. Παρέχεται η δυνατότητα πρόσθετης ασφαλιστικής κάλυψης διακινούμενων αποστολών αξίας έπειτα από συμφωνία με τον Αποστολέα.

A.1.9. Παραλαβή Προκηρύξεων Διαγωνισμών: Παραλαβή προκηρύξεων Διαγωνισμών από την υποδειχθείσα Υπηρεσία και παράδοση στον εντολέα/παραλήπτη.

A.1.10. Αποστολές με Διαδικασία Αγοράς: Αγορά αντικειμένου κατ' εντολή και για λογαριασμό του Πελάτη και παράδοση στον εντολέα/παραλήπτη.

A.1.11. Επιπλέον Υπηρεσίες.

α) Ο Παραλήπτης δύναται να παραλάβει την αποστολή από το πλησιέστερο Κατάστημα Εξυπηρέτησης Speedex (Hold). Στην περίπτωση αυτή, ο Παραλήπτης θα παραλαμβάνει την αποστολή του με την επίδειξη της αστυνομικής του ταυτότητας. Σε περίπτωση κωλύματος του Παραλήπτη να παραλάβει ο ίδιος την αποστολή, μπορεί να εξουσιοδοτεί προς τούτο τρίτο πρόσωπο (μέσω της υπηρεσίας gov.gr) και ο τρίτος πλέον θα μπορεί να παραλάβει την αποστολή για λογαριασμό του Παραλήπτη, αφού προσκομίσει στην reception του καταστήματος εξυπηρέτησης, την εξουσιοδότηση του Παραλήπτη, την ταυτότητα του και αντίγραφο της ταυτότητας του Παραλήπτη. Ομοίως δύναται η παραλαβή κατόπιν αιτήματος παραλήπτη να παραλάβει από συνεργαζόμενο ή SPEEDEX PUDDO (pick up , drop off) POINT, Locker.

β) Ο Αποστολέας δύναται να παραδώσει την αποστολή στο πλησιέστερο Κατάστημα Speedex (Reception).

γ) Ο Παραλήπτης δύναται να παραλάβει την αποστολή του μέσω προσωπικού και απόρρητου μοναδικού αριθμού pin ο οποίος αποστέλλεται αποκλειστικά και μόνο στο κινητό του παραλήπτη εάν το αναφέρει/χρηγήσει ο ίδιος. Ο κωδικός είναι κρυπτογραφημένος , επαληθεύεται μόνο μέσω των συστημάτων κρυπτογράφησης και ταυτοποίησης της SPEEDEX και δεν έχει δυνατότητα πρόσβασης κανένας εργαζόμενος ή τρίτος. Αποκλειστικός υπεύθυνος είναι ο ίδιος ο παραλήπτης ο οποίος εξουσιοδοτεί εάν επιθυμεί τρίτο πρόσωπο να παραλάβει αντί για αυτόν παρέχοντας του ο ίδιος το μνμ ταυτοποίησης.

δ) Λειτουργικοί τρόποι παράδοσης αποστολών :Θυρίδα υποδοχής, αυτοματοποιημένη ταχυδρομική θυρίδα LOCKER , θυρίδα σε κατάστημα τρίτων (shop in a shop)

A.2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΑΓΩΓΗΣ

International Express (Επείγουσα Διακίνηση)

Η συντομότερη δυνατή ημέρα παράδοσης.

- Διακίνηση Αποστολών Εντός & Εκτός Ευρώπης.
- Παράδοση κατά την Επόμενη Εργάσιμη Ημέρα στις μεγαλύτερες πόλεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Διακίνηση Ανά τον κόσμο Αεροπορικώς.

International Economy (Μη Επείγουσα Διακίνηση)

Με προσδιορισμό Ημέρας Παράδοσης.

- Διακίνηση Αποστολών στην Ευρωπαϊκή Ένωση Οδικώς.
- Διακίνηση Αποστολών εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Συνδυασμός Αεροπορικού & Οδικού).
- Παράδοση σε 2 έως 7 ημέρες ανάλογα τον προορισμό.

A.2.1. Europe Economy (Μη Επείγουσα Διακίνηση)**Με προσδιορισμό Ημέρας Παράδοσης.**

Διακίνηση Αποστολών στην Ευρωπαϊκή Ένωση Οδικώς.
Παράδοση σε 3 έως 9 ημέρες ανάλογα τον προορισμό.

Balkans & Cyprus Economy**Με προσδιορισμό Ημέρας Παράδοσης.**

Διακίνηση Αποστολών στην Ευρωπαϊκή Ένωση Οδικώς και Ακτοπλοϊκώς (για την Κύπρο)
Παράδοση σε 2-9 ημέρες ανάλογα τον προορισμό.

Premium Services**Επόμενη Ημέρα/ Επιθυμητή Ώρα Παράδοσης.**

Ισχύει μόνο για τα μεγάλα επιχειρηματικά κέντρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- Παράδοση την επομένη της Παραλαβής μέχρι τις 9:00 πμ.
- Παράδοση την επομένη της Παραλαβής μέχρι τις 12:00 π

Προσοχή: Ακριβείς χρόνοι παράδοσης διαμορφώνονται από τον T.K. του προορισμού.

A.2.2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ**Εισαγωγή Αποστολών**

Εντολή Παραλαβής από Εξωτερικό, σε συνεννόηση με το κεντρικό customer service της SPEEDEX.

A.2.3. ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ**Αντικαταβολές Εξωτερικού.** (Μόνο για Regular Πελάτες).

- Για διακίνηση αγαθών προς τις χώρες Ε.Ε.
- Δεν ισχύει για διακίνηση εγγράφων.

Παράδοση Σαββάτου

Σε επιλεγμένους προορισμούς.

Ασφάλιση Αποστολών

Επί Δηλωμένης Αξίας

Ενιαίος Εκτελωνισμός πολλαπλών Αποστολών.

Επιλογή χρέωσης δασμών ή φόρων των αποστολών, βάση ειδικών συμφωνιών με πελάτες.

A.3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ (δεμάτων και αντικειμένων) που δεν εμπίπτουν στο πεδίο των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Αφορά τις υπηρεσίες μεταφοράς αποστολών που ενώ ως είδος υπηρεσίας κατηγοριοποιούνται σε κάποια από τις ανωτέρω περιγραφόμενες υπηρεσίες που υπάγονται κυρίως στο πεδίο των υπηρεσιών ταχυμεταφορών (Επόμενη Ημέρα, Αυθημερόν, κλπ), αλλά επειδή είτε αφορούν αποστολές με διαφορετικά χαρακτηριστικά πχ βάρος μεγαλύτερο από > 20 κιλά (δέματα, κλπ) είτε λόγω μη δέσμευσης στους χρόνους παράδοσης δεν εμπίπτουν στο πεδίο των ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των υπηρεσιών ταχυμεταφορών και ισχύουν ειδικοί όροι και προϋποθέσεις όπως (χρόνοι παράδοσης /προορισμό κλπ).

A.4.ΛΟΙΠΕΣ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ

- Η «SPEEDEX» διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει και ο πελάτης φέρει την υποχρέωση να επιδείξει αποδεικτικό της ταυτότητας του στις παραδόσεις των ταχυδρομικών αποστολών που πραγματοποιούνται στο χώρο των καταστημάτων της. Ειδικότερα κατά την παραλαβή, οφείλει να ζητήσει και να καταγράψει τα πλήρη στοιχεία ταυτότητας του αποστολέα ή του εκπροσώπου του όπως αυτά σε επίσημο έγγραφο

ταυτοποίησης προσώπου (όπως ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, στρατιωτική ταυτότητα, άδεια παραμονής), σε περίπτωση αποστολής ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους άνω των εκατό (100) γραμμαρίων.

- Η «SPEEDEX» δικαιούται σε άρνηση της αποστολής του ταχυδρομικού αντικειμένου, σε περίπτωση που κρίνει ότι αυτό είναι επικίνδυνο για τη δημόσια ασφάλεια και να ενημερώσει ανάλογα τις αρμόδιες αρχές, συμπεριλαμβανομένης και της Ε.Ε.Τ.Τ.
- Η «SPEEDEX» κατά την παραλαβή ενημερώνει τον αποστολέα για την ύπαρξη της ατομικής σύμβασης στον δικτυακό της τόπο ή του παραδίδει αυτή αν έτσι συμφωνηθεί με το χρήστη.
- Η «SPEEDEX» φροντίζει να παραδώσει απόδειξη ή τιμολόγιο για την παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας σύμφωνα με τα οριζόμενα από το Υπουργείο Οικονομικών.

B. ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟ ΤΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ.

Η «SPEEDEX POST» είναι μία ταχυδρομική υπηρεσία απλού ταχυδρομείου - υπό το καθεστώς Ειδικής Αδείας - για τη διανομή ομαδικών αποστολών ομοειδούς ή μη, προσωποποιημένου ή μη, περιεχομένου εντός Ελλάδος.

B.1. Πιο συγκεκριμένα, περιλαμβάνει - κατόπιν συνεννόησης - την παραλαβή αποστολών:

- Αλληλογραφίας βάρους μέχρι 2 κιλά,
- Εφημερίδων μέχρι 2 κιλά,
- Βιβλίων, Καταλόγων και Περιοδικών μέχρι 2 κιλά,
- Δέματα βάρους μέχρι 20 κιλά

από τον χώρο του αποστολέα ή σε χώρο της SPEEDEX και την παράδοση τους σε διευθύνσεις που έχει δηλώσει ο αποστολέας, με απλή εναπόθεση σε γραμματοκιβώτιο ή υποκατάστατό του, σε όλη την Ελλάδα και ειδικότερα σε προορισμούς εντός της ίδιας πόλης ή σε άλλη πόλη, χερσαίους, νησιωτικούς, απομακρυσμένους και δυσπρόσιτους.

B.1.1. Αφορά κυρίως επιχειρήσεις και στηρίζεται στις παρακάτω προϋποθέσεις:

- Οι παραλαβές γίνονται σε συνεννόηση με το Κέντρο Διαλογής Αθηνών (HUB) στη διεύθυνση: Σενέκα 24, Κηφισιά, 14564.
- Η παράδοση γίνεται με απλή εναπόθεση της αποστολής στη διεύθυνση του Παραλήπτη.
- Ο Αποστολέας έχει την ευθύνη της προετοιμασίας της αποστολής η οποία περιλαμβάνει τα παρακάτω στάδια:

α. Ο Αποστολέας φροντίζει ώστε να υπάρχουν και να είναι ευδιάκριτα πάνω σε κάθε αποστολή τα πλήρη ταχυδρομικά στοιχεία του παραλήπτη. Είναι δυνατόν η SPEEDEX να απαιτήσει από τον Αποστολέα την ύπαρξη εκτυπωμένου μοναδιαίου γραμμοκώδικα (bar code) πάνω σε κάθε αποστολή.

β. Ο Αποστολέας επιμελείται των συσκευασιών με τρόπο τέτοιο ώστε να εξασφαλίζεται το περιεχόμενό τους (χρήση κατάλληλου φακέλου ή χαρτοκιβωτίου κ.τ.λ.).

γ. Ο Αποστολέας παραδίδει στην SPEEDEX τις αποστολές ταξινομημένες με την ακόλουθη σειρά προτεραιότητας: TK / Οδός / Αριθμός.

δ. Ο Αποστολέας παραδίδει στην SPEEDEX πλήρες ηλεκτρονικό αρχείο με τα στοιχεία των αποστολών (βάρους, αριθμός αποστολής – barcode εφόσον υπάρχει, πλήρη ταχυδρομικά στοιχεία παραλήπτη).

Σε περίπτωση που δεν τηρηθούν οι ανωτέρω προϋποθέσεις, είναι δυνατόν να υπάρξουν πρόσθετες επιβαρύνσεις.

B.1.2. Κάθε αποστολή που διακινείται με την υπηρεσία «SPEEDEX POST» είναι αυτόματα ασφαλισμένη για απώλεια ή καταστροφή μέχρι του ποσού της αξίας της χρέωσης της υπηρεσίας Ταχυδρομείου της συγκεκριμένης αποστολής. Στην περίπτωση που ζητηθεί από

τον Πελάτη ασφάλιση των αποστολών για μεγαλύτερη αξία, τότε είναι απαραίτητη η συνεννόηση με το Τμήμα Ασφαλιστικών Καλύψεων.

B.1.3. Κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο είναι δυνατόν να ζυγισθεί/ογκομετρηθεί³ στις εγκαταστάσεις της εταιρείας και επ' αυτού του βάρους γίνεται η τιμολόγησή του, ανεξαρτήτως από την δήλωση βάρους του αποστολέα. Σε περίπτωση που το ογκομετρικό βάρος είναι μεγαλύτερο του κανονικού βάρους, τότε κατά την τιμολόγηση εφαρμόζεται το ογκομετρικό βάρος. Να τονισθεί επίσης ότι σε περίπτωση που το βάρος κάποιας αποστολής υπερβαίνει ένα κλιμάκιο βάρους, η χρέωση της αποστολής υπολογίζεται με βάση το αμέσως επόμενο κλιμάκιο βάρους.

B.1.4. Χρόνος Παράδοσης.

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι χρόνοι παράδοσης -σε εργάσιμες ημέρες- των αποστολών Απλού Ταχυδρομείου. Τα προτεινόμενα χρονικά όρια δύναται να διαφοροποιηθούν ανάλογα με την χρονική περίοδο διακίνησης, τον όγκο των αποστολών και τις συνθήκες παράδοσης.

Προορισμοί Παράδοσης	Εργάσιμες Ημέρες Παράδοσης
Εντός Πόλης	1-2
Χερσαίοι Προορισμοί	1-3
Νησιωτικοί Προορισμοί	2-5
Απομακρυσμένοι-Δυσπρόσιτοι προορισμοί	5-8

B.1.5. Εξυπηρέτηση Πελατών.

Οι Πελάτες της SPEEDEX μπορούν να απευθύνονται στο δίκτυο Καταστημάτων της, στις ακόλουθες ώρες⁴:

- 1) Δευτέρα έως Παρασκευή από 8 π.μ. μέχρι 8 μ.μ. και
- 2) Σάββατο από 9 π.μ. μέχρι 14:00,
- 3) Στις Κεντρικές Υπηρεσίες της (ώρες γραφείου): Δευτέρα έως Παρασκευή από 9 π.μ. μέχρι 5 μ.μ.
- 3) Ποιοτικός έλεγχος Δευτέρα έως Παρασκευή από 9 π.μ. μέχρι 5 μ.μ.

Σημείωση : Τα παραπάνω ωράρια υπόκεινται σε τοπικές διαφοροποιήσεις

B.1.6. Χρεώσεις.

Η υπηρεσία απλού ταχυδρομείου «SPEEDEX POST» απευθύνεται κυρίως σε επιχειρήσεις. Η παροχή της υπηρεσίας και η διαμόρφωση των χρεώσεων αυτής θα αποτελεί αντικείμενο εγγράφου συμφωνίας με τον Πελάτη-Αποστολέα. Σημαντικοί παράγοντες καθορισμού των χρεώσεων είναι, ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά, οι παρακάτω: ο αριθμός των αποστολών, το βάρος, αν το περιεχόμενο είναι ομοειδές ή προσωποποιημένο, η γεωγραφική διασπορά διανομής, οι περίοδοι χαμηλής ή υψηλής ζήτησης, ειδικές απαιτήσεις προετοιμασίας ή μεταφοράς κ.τ.λ. Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει έναν ενδεικτικό τιμοκατάλογο υπηρεσιών απλού ταχυδρομείου «SPEEDEX POST».

Κάθε ενδιαφερόμενος Πελάτης θα πρέπει να απευθύνεται είτε στο κεντρικό τμήμα Πωλήσεων της SPEEDEX ή στο πλησιέστερο Κατάστημα Εξυπηρέτησης της SPEEDEX για να συζητήσει με τους εκπροσώπους της εταιρείας τις ιδιαίτερες ανάγκες του και να διαμορφώσουν μια αμοιβαία επωφελή έγγραφη συμφωνία.

³ Ογκομετρικό Βάρος=((Πλάτος(cm) x Μήκος(cm) x Ύψος(cm)) / 5000)

Ο τιμοκατάλογος παρεχόμενων υπηρεσιών δημοσιοποιείται μέσω της επίσημης ιστοσελίδας www.speedex.gr. Η SPEEDEX διατηρεί το δικαίωμα αναμόρφωσης των χρεώσεων κάθε υπηρεσίας χωρίς προειδοποίηση.

B.2. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Αφορούν υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται κατά περίπτωση σε συνεργασία ή για λογαριασμό τρίτων:

B.2.1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ ΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΤΡΙΤΩΝ.

- **Υπηρεσία Αντικαταβολής:** Αναβαθμισμένη υπηρεσία παράδοσης εμπορευμάτων με είσπραξη της αξίας τους, που περιλαμβάνει άμεση απόδοση εισπραττόμενων αξιών, αυτόματη ηλεκτρονική κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό Δικαιούχου και ενημέρωση του εντολέα μέσω e-mail. Η είσπραξη ποσού με επιταγή, με μετρητά κατά την παράδοση ή με την υπηρεσία Card on delivery, που επιτρέπει να πληρώνεις για τις ηλεκτρονικές σου αγορές ακριβώς τη στιγμή που τις παραλαμβάνεις από ένα κατάστημα SPEEDEX, με τη χρήση της χρεωστικής ή πιστωτικής σου κάρτας (Αφορά κάρτες Visa, MasterCard, Maestro και UnionPay).
- **Card on Delivery:** Παρέχεται στις Υπηρεσίες Express Εσωτερικού, σε συνδυασμό με την Υπηρεσία της Αντικαταβολής για την είσπραξη της αντικαταβολής ή της αντικαταβολής. Συγκεκριμένα ο παραλήπτης έχει την δυνατότητα εξόφλησης της αξίας της αντικαταβολής του μεταφερόμενου αντικειμένου, με την χρήση πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας (Αφορά Visa, MasterCard, Maestro & Union Pay). Η υπηρεσία παρέχεται κατόπιν συνεννόησης του παραλήπτη με το αρμόδιο για την παράδοση κατάστημα της SPEEDEX. Παρέχεται πλέον η δυνατότητα πληρωμής μέσω IRIS PAYMENT, SCAN & PAY και μέσω της εφαρμογής από το κινητό που χρησιμοποιούν οι διανομείς κατά την παράδοση των αποστολών
- **Υπηρεσία Αγοράς:** Αφορά την προ-είσπραξη ποσού από τον εντολέα (συνήθως είναι ο παραλήπτης) και χρήση του ποσού αυτού για την αγορά-εξόφληση του αντικείμενου που πρόκειται να μεταφερθεί.
(Παρέχεται σε συνδυασμό με υπηρεσίες ταχυμεταφορών).

B.2.2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ (ΔΕΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ) ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΤΟ ΠΕΔΙΟ ΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

Αφορά τις υπηρεσίες μεταφοράς αποστολών, που ενώ ως είδος υπηρεσίας κατηγοριοποιούνται σε κάποια από τις ανωτέρω περιγραφόμενες υπηρεσίες που υπάγονται κυρίως στο πεδίο των υπηρεσιών ταχυμεταφορών, αλλά επειδή είτε αφορούν αποστολές με διαφορετικά χαρακτηριστικά πχ βάρος μεγαλύτερο από >20 κιλά (δέματα κλπ) είτε λόγω μη δήμευσης στους χρόνους παράδοσης, δεν εμπίπτουν στο πεδίο των ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των υπηρεσιών ταχυμεταφορών.

Γ. ΛΟΙΠΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ.

Γ.1. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

Αναλυτικός τιμοκατάλογος που αφορά τόσο τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας (Υπηρεσίες Ταχυδρομείου) όσο και τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας (Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών) Εσωτερικού και Εξωτερικού επισυνάπτεται στον Χάρτη Υποχρεώσεων και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτού. Ο τιμοκατάλογος έχει περιορισμένη ισχύ και κάθε νέα δημοσίευση αναιρεί την προηγούμενη. Ο ανωτέρω αναφερόμενος τιμοκατάλογος των υπηρεσιών δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της SPEEDEX www.speedex.gr και αναφέρει την περίοδο έναρξης ισχύος του. Η SPEEDEX διατηρεί το δικαίωμα αναμόρφωσης των χρεώσεων κάθε υπηρεσίας χωρίς προειδοποίηση κατά την

απόλυτη κρίση της, ειδικά σε περιπτώσεις που αναγράφεται εκ λάθους διαφορετική μέτρηση βάρους ή ογκομετρικά στοιχεία στο voucher ή όταν η συσκευασία της αποστολής που είναι ευθύνη του Αποστολέα/Πελάτη έχει μεγαλύτερη διάσταση λόγω του τρόπου συσκευασίας της από τον Αποστολέα/Πελάτη κ.α.

Γ.2. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ.

Γ.2.1. Η SPEEDEX δεν παραλαμβάνει για διεκπεραίωση, ταχυδρομικά αντικείμενα των οποίων η μεταφορά αντίκειται στους εκάστοτε ισχύοντες νόμους και διατάξεις. Ειδικότερα δεν αναλαμβάνει για μεταφορά τα ακόλουθα: • Χ Ρ Η Μ Α Τ Α & Χ Ρ Ε Ο Γ Ρ Α Φ Α • ΕΥΘΡΑΣΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΜΗ ΕΠΑΡΚΩΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΜΕΝΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ • ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ • ΚΑΡΤΕΣ ΧΡΟΝΟΥ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ • ΑΡΧΑΙΟΤΗΤΕΣ • ΕΡΓΑ ΤΕΧΝΗΣ • ΜΗ ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΙΜΑ ΕΓΓΡΑΦΑ Η΄ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ (Π.Χ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ, ΦΙΛΜ, ΒΙΝΤΕΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ, ΓΡΑΜΜΑΤΟΣΗΜΑ, ΛΑΧΕΙΑ, ΑΝΤΙΚΕΣ) • ΧΡΥΣΟ ΣΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΜΟΡΦΗ • ΩΡΟΛΟΓΙΑ ΧΡΥΣΑ • ΚΟΣΜΗΜΑΤΑ (ΣΥΜΠ/ΝΩΝ ΦΩ ΜΠΙΖΟΥ) • ΠΟΛΥΤΙΜΟΙ ΛΙΘΟΙ & ΜΕΤΑΛΛΑ • ΑΛΛΟΙΩΣΙΜΑ • ΤΡΟΦΙΜΑ • ΦΥΤΑ • ΖΩΑ • • • ΠΥΡΟΒΟΛΑ ΟΠΛΑ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΣ • ΠΥΡΟΜΑΧΙΚΑ • ΕΙΔΗ Η΄ΜΕΡΗ ΟΠΛΙΣΜΟΥ • ΝΕΚΡΟΙ – ΤΕΦΡΑ • ΝΑΡΚΩΤΙΚΑ • ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ, ΕΥΦΛΕΚΤΑ, ΡΑΔΙΕΝΕΡΓΑ & ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ ΥΛΙΚΑ • ΜΟΛΥΣΜΑΤΙΚΕΣ, ΔΙΑΒΡΩΤΙΚΕΣ & ΔΗΛΗΤΗΡΙΩΔΕΙΣ ΟΥΣΙΕΣ • ΠΟΡΝΟΓΡΑΦΙΚΟ ΥΛΙΚΟ • ΚΑΘΕ ΠΑΡΑΝΟΜΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΗ ΑΠΟ ΝΟΜΟ / ΔΙΑΤΑΞΗ

Γ.2.2. Επίσης διατηρεί την δυνατότητα να αρνηθεί να μεταφέρει αντικείμενα τα οποία χαρακτηρίζονται επικίνδυνα όπως: • ΦΙΑΛΕΣ ΟΞΥΓΟΝΟΥ • ΣΠΡΕΙ ΜΑΛΛΙΩΝ • ΟΞΕΙΔΩΤΙΚΑ ΒΑΦΕΣ ΜΑΛΛΙΩΝ, ΛΟΣΙΟΝ ΓΙΑ ΠΕΡΜΑΝΑΝΤ • ΒΙΟΛΟΓΙΚΑ ΔΕΙΓΜΑΤΑ/ΥΛΙΚΑ • ΑΝΙΧΝΕΥΤΗΡΕΣ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ • ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ ΛΙΘΙΟΥ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ • ΑΡΩΜΑΤΑ ΚΟΛΟΝΙΕΣ, ΣΠΡΕΙ, ΑΠΟΣΜΗΤΙΚΑ τα οποία δύναται να μεταφέρει υπό όρους και προϋποθέσεις.

Όσον αφορά την απαγόρευση των χρημάτων & χρεογράφων εξαιρείται ότι αφορά τις υπηρεσίες Αντικαταβολής, αγοράς, και την ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων σε συνεργασία με την Chronocash – Moneygram, καθώς και τις εισπράξεις λογαριασμών, οι οποίες δεν περιλαμβάνουν την φυσική μεταφορά χρημάτων.

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

Γ.2.3. Η «SPEEDEX» δικαιούται αλλά δεν υποχρεούται, να προβεί σε έλεγχο του περιεχομένου της αποστολής την οποία αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει και ούτε δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο της κάθε αποστολής. Επιπλέον, έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου, εφόσον ο «ΠΕΛΑΤΗΣ» αρνηθεί τον έλεγχο αυτού.

Σε περίπτωση ανεπαρκούς συσκευασίας που προκαλέσει αποδεδειγμένη καταστροφή/φθορά (μερική /ολική) σε τρίτες αποστολές που βρίσκονται στην ίδια συσκευασία μεταφοράς (καρότσι, παλέτα, σάκο) και σε περίπτωση αιτήματος αποζημίωσης αποστολής τρίτου αποστολέα προς την SPEEDEX για αποστολή που έχει αποδεδειγμένα φθαρεί/καταστραφεί(μερικώς/ολικώς) από το περιεχόμενο της ανεπαρκούς συσκευασίας αντικειμένου προς μεταφορά θα χρεωθούν τα ποσά αποζημίωσης στους υπαίτιους αποστολείς λόγω της αποδεδειγμένης ανεπαρκούς συσκευασίας τους που προκάλεσαν την όποια ζημία/βλάβη/φθορά. Στην περίπτωση αιτήματος αποζημίωσης από τρίτο αποστολέα η SPEEDEX έχει δικαίωμα να στραφεί νομικά κατά του υπαίτιου αποστολέα.-ΔΗΛΩΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

Δεν υπάρχει καμία εξαίρεση για την μεταφορά απαγορευμένων, εύφλεκτων και επικίνδυνων αντικειμένων. Για να προγραμματιστεί αερομεταφορά θα πρέπει υποχρεωτικά να υπάρχει συνοδευτικό έγγραφο. Έκτακτες αερομεταφορές χωρίς το απαραίτητο συνοδευτικό έγγραφο δεν θα πραγματοποιούνται. Ο αποστολέας υποχρεούται να συμπληρώνει μια “Υπεύθυνη δήλωση” η οποία θα συνοδεύει την αποστολή, αποστέλλοντας παράλληλα υπογεγραμμένο αντίγραφο στη διεύθυνση quality_customercare@speedex.gr

Με την “Υπεύθυνη δήλωση” ο αποστολέας θα δηλώνει υπεύθυνα **γνωρίζοντας τις συνέπειες του νόμου ότι** το περιεχόμενο της αποστολής του **δεν αποτελεί επικίνδυνο υλικό** σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς που διέπουν τις αερομεταφορές. Επιπλέον, θα επιβεβαιώνει ότι το περιεχόμενο έχει συσκευαστεί και ετοιμαστεί για αερομεταφορά με ασφάλεια σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς **και δεν παρουσιάζει κανέναν κίνδυνο για την ασφάλεια του προσωπικού και του αεροσκάφους**. Ενδεικτικά αναφέρονται:

1. Εκρηκτικά υλικά, όπως διαμηνία, TNT και πυροτεχνήματα.
2. Υλικά διαρροής, όπως επικίνδυνα χημικά προϊόντα που μπορούν να προκαλέσουν διαρροές και ατυχήματα.
3. Αεροζόλ, που περιέχουν εύφλεκτα αέρια ή εκρηκτικά υλικά.
4. Οξείδια, που είναι ικανά να προκαλέσουν αντιδράσεις και εκρήξεις.
5. Ραδιενεργά υλικά, που περιέχουν υψηλές συγκεντρώσεις ακτινοβολίας.

Γ.2.4. ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ

- Να μην χρησιμοποιείται το ίδιο κιβώτιο για δεύτερη φορά. Στην περίπτωση όμως που χρησιμοποιηθεί θα πρέπει να μην είναι φθαρμένο και να έχουν αφαιρεθεί όλες οι ετικέτες και τα αυτοκόλλητα από προηγούμενη χρήση.
- Το μέγεθος της συσκευασίας να είναι ανάλογο με το περιεχόμενό της για να αποφευχθούν φθορές (όχι μικρά αντικείμενα σε μεγάλες συσκευασίες και το αντίθετο).
- Τα υλικά που χρησιμοποιούνται για συσκευασία θα πρέπει να είναι ανθεκτικά, ώστε να διασφαλίζουν την ακεραιότητα του περιεχομένου (όχι βαριά αντικείμενα μέσα σε λεπτά χαρτοκιβώτια). Εξασφάλιση ότι η αντοχή της συσκευασίας είναι κατάλληλη για την παροχή επαρκούς προστασίας.
- Εάν κριθεί απαραίτητο να γίνει χρήση ενισχυμένης διπλής συσκευασίας για πρόσθετη προστασία σε ευαίσθητα είδη (π.χ. ηλεκτρονικά είδη κ.λ.π.).
- Να χρησιμοποιούνται ειδικά προστατευτικά υλικά στο εσωτερικό της συσκευασίας για την αποφυγή κραδασμών, και προκειμένου να σταθεροποιείται το περιεχόμενο της αποστολής (φελιζόλ, αφρολέξ, πλαστικό με φυσαλίδες, αφρός, “γαριδάκι” κ.λ.π.)
- Να χρησιμοποιούνται ανθεκτικές αυτοκόλλητες ταινίες συσκευασίας για να σφραγιστεί η αποστολή. Να αποφεύγεται εξωτερικά στη συσκευασία σχοινί ή τσέρκι, καθώς μπορεί να κοπούν ή και να σχίσουν/ανοίξουν τη συσκευασία.
- Τα περισσότερα είδη, μεταξύ αυτών και τα εύθραυστα είναι απαραίτητο να τοποθετούνται στο μέσο της συσκευασίας και να μην έρχονται σε επαφή με τις πλευρές της, ή μεταξύ τους σε περίπτωση πολλών στην ίδια συσκευασία. Θα πρέπει να τυλίγονται με προστατευτικά υλικά (όπως πλαστικό με φυσαλίδες, φελιζόλ κ.λ.π.), ώστε να αποφεύγονται οι κραδασμοί.
- Σε περίπτωση αποστολής υγρών, αυτά θα πρέπει να είναι συσκευασμένα σε άθραυστα δοχεία και επιπρόσθετα σφραγισμένα σε πλαστική σακούλα ή στις ειδικές ξύλινες κατασκευές που να διασφαλίζουν την αποφυγή διαρροών.
- Αντικείμενα αιχμηρά ή μέρη αυτών θα πρέπει να προφυλάσσονται κατάλληλα, ώστε να μην καταστρέψουν τη συσκευασία κ.λ.π.
- Τα δώρα θα πρέπει να επανασυσκευάζονται. Μια εντυπωσιακή συσκευασία δεν είναι απαραίτητα και κατάλληλη για μεταφορά.
- Τα μικρά είδη να τυλίγονται με χαρτί.

- Τα είδη όπως cd, dvd, δισκέτες, κασέτες και βιντεοκασέτες πρέπει να τοποθετηθούν στη θήκη τους και να συσκευαστούν με προστατευτικό υλικό.
- Να μην χρησιμοποιούνται υφασμάτινες ή πάνινες σακούλες ή σάκοι ή εφημερίδες/περιοδικά ή κουβέρτες/υφάσματα/πετσέτες/μαξιλάρια.
- Εξωτερικά στη συσκευασία να αναγράφεται η διεύθυνση του παραλήπτη με κεφαλαία, ευανάγνωστα γράμματα φροντίζοντας να αναφέρονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία.
- Οι ετικέτες «Εύθραυστο» και «Προσοχή» δεν υποκαθιστούν σε καμία περίπτωση την κατάλληλη συσκευασία, παρά εξυπηρετούν μόνο πληροφοριακούς σκοπούς.
- Μια ανεπαρκής συσκευασία μπορεί να καταστρέψει τα υπόλοιπα είδη που συμπεριλαμβάνονται στην αποστολή.
- Μια ανεπαρκής συσκευασία μπορεί να καταστρέψει/προκαλέσει φθορά και σε τρίτες αποστολές που βρίσκονται στην ίδια συσκευασία μεταφοράς (καρότσι, παλέτα, σάκο)και ως εκ τούτου θα αξιωθούν αποζημιώσεις οι οποίες θα χρεωθούν στους υπαίτιους αποστολείς λόγω της αποδεδειγμένης ανεπαρκούς συσκευασίας τους που προκάλεσαν την όποια ζημία/βλάβη/φθορά.
- Φάκελοι επιταγών θα πρέπει να διακινούνται εντός ειδικής συσκευασίας flyer SPEEDEX

Σημείωση: Ο πελάτης είναι υπεύθυνος να διασφαλίσει ότι η συσκευασία είναι κατάλληλη για τη διεκπεραίωση της αποστολής σύμφωνα με τα ανωτέρω.

Γ.3. ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ.

Γ.3.1. Ως ανεπίδοτα αντικείμενα χαρακτηρίζονται: α) εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, β) εκείνα τα οποία έχουν παρακρατηθεί νόμιμα από την SPEEDEX Α.Ε. και γ) εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στον παραλήπτη και ταυτόχρονα δεν είναι δυνατόν να ενημερωθεί ο αποστολέας. Η «SPEEDEX» λαμβάνει μέριμνα για όλες τις προαναφερόμενες περιπτώσεις ταχυδρομικών αποστολών που δεν κατέστη δυνατή η παράδοσή τους για οποιαδήποτε αιτία, ως ακολούθως:

Γ.3.1.1. Προβαίνοντας σε έγγραφη ειδοποίηση (ειδοποιητήριο) προς τον Παραλήπτη και επιστροφή της αποστολής στο χώρο της εταιρείας. Ακολουθούν επικοινωνίες τόσο στους παραλήπτες για διευκρίνιση στοιχείων παράδοσης με κάθε πρόσφορο μέσο (τηλέφωνο , viber, sms, email) με στόχο την ορθή διαχείριση πριν την τελική επιστροφή στους αποστολείς. Το χρονικό πλαίσιο ανοχής της τελικής παράδοσης με υπαιτιότητα παραλήπτη, άγνωστος , αίτημα για παραλαβή από άλλη διεύθυνση ή άλλη ημερομηνία είναι από 1- 10 ημέρες από την ημέρα παραλαβής της αποστολής από την SPEEDEX. Κατ' εξαίρεση και μετά από αίτημα πελάτη δύναται η παραμονή της αποστολής στο κατάστημα τελικής παράδοσης προς εξυπηρέτηση του τελικού παραλήπτη να παραταθεί.

Γ.3.1.2. Καταβάλλοντας προσπάθεια για δεύτερη παράδοση και για τυχόν παραπάνω προσπάθειες παράδοσης θα πρέπει να ακολουθήσει ειδική συμφωνία με τον Παραλήπτη ή/και τον Αποστολέα (είτε μέσω e-mail, sms κλπ).

Γ.3.1.3. Εφόσον παρά τα ανωτέρω, καταστεί αδύνατη η παράδοση της αποστολής στον Παραλήπτη, η «SPEEDEX» επιστρέφει την αποστολή στον Αποστολέα με χρέωση ίση του αρχικού ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή της.

Γ.3.1.4. Να τονισθεί ότι και στις περιπτώσεις άρνησης του εκάστοτε Παραλήπτη να παραλάβει μια αποστολή, η εν λόγω αποστολή θα επιστρέφεται στον Αποστολέα με χρέωση ίση του αρχικού ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή της.

Γ.3.1.5. Όταν το ταχυδρομικό αντικείμενο δεν είναι δυνατόν, για κάποιο λόγο, να επιδοθεί στον παραλήπτη ή να επιστραφεί στον αποστολέα, τότε παραμένει για έξι (6) μήνες από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσής του, στις αποθήκες της εταιρείας με έξοδα του αποστολέα. Μετά την πάροδο του εξαμήνου, το αντικείμενο θεωρείται οριστικά ανεπίδοτο και ακολουθείται διαδικασία καταστροφής του κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής από την εταιρεία.

Γ.3.1.6. Ταχυδρομικά αντικείμενα που δεν υπάγονται στην παραπάνω περίπτωση, τα οποία δεν είναι δυνατό να επιδοθούν στον παραλήπτη ή να επιστραφούν στον αποστολέα, θα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία δωρεάς σε κοινωφελή ή άλλα ιδρύματά ή καταστροφής των αντικειμένων αυτών, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με την διαδικασία που ορίζει η επιχείρηση, μετά από πάροδο τουλάχιστον έξι (6) μηνών.

Γ.3.1.7. Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των 100,00 ευρώ, οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ."

Γ.3.1.8. Η SPEEDEX δικαιούται να παρακρατήσει ή να μην παραδώσει κάθε είδος που μεταφέρει προκειμένου να εξασφαλίσει την δαπάνη που προκύπτει από την μεταφορά (ναύλοι, φορτωτικές, δασμοί, φόροι, κ.λ.π.) μέχρι να εξοφληθεί.

Γ.3.1.9. Αντικείμενα των οποίων η αξία συμψηφίζεται με την ως άνω δαπάνη, περιέρχονται στην κατοχή της εταιρείας.

Γ.3.2.0. Η SPEEDEX συνεργάζεται με κάθε κρατική (αστυνομική/εισαγγελική/οικονομική και άλλη) αρχή κατόπιν σχετικού αιτήματός τους προκειμένου να διερευνηθούν υποθέσεις εις βάρος των νόμων του κράτους και της ασφάλειας πολιτών.

Γ.4. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ SPEEDEX – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ.

Για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ισχύουν τα κάτωθι:

Γ.4.1. Ορισμοί: α) Ολική Απώλεια νοείται η αδυναμία εντοπισμού του αντικειμένου μετά την παρέλευση 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής. β) Μερική Απώλεια νοείται η απώλεια μέρους της αρχικής αποστολής είτε λόγω ζημίας της εξωτερικής συσκευασίας που αιτιολογεί την μερική απώλεια περιεχομένου είτε λόγω μη παράδοσης ενός ή και περισσότερων φακέλων/δεμάτων από το σύνολο των φακέλων/δεμάτων που αποτελούσαν την αρχική αποστολή πριν ή έως και κατά την ώρα της παράδοσης. γ) Ολική Καταστροφή νοείται η ολοσχερής καταστροφή αντικειμένου λόγω πλημμελούς μεταφοράς του. δ) Μερική Καταστροφή νοείται η καταστροφή μέρους της αποστολής λόγω πλημμελούς μεταφοράς. ε) Ανωτέρα Βία: Απρόοπτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατυχήματα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα, κλπ.) στ) Ως πραγματική αξία νοείται : • για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών • για τα αντικείμενα το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή), λαμβανομένης της κάθε φορά μικρότερης αξίας που αναφέρεται στην παράγραφο Γ.4.6. πιο κάτω, η οποία σε καμία περίπτωση δεν

μπορεί να είναι μεγαλύτερη των ορίων ποσών που ορίζονται στην Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013) για τις περιπτώσεις αποδεδειγμένης κλοπής, ολικής απώλειας ή ολικής καταστροφής

Γ.4.2. Η πλημμελής παροχή υπηρεσιών γεννά δικαίωμα κατ' αποκοπήν αποζημίωσης. Κάθε καταναλωτής μπορεί να υποβάλει έγγραφη διαμαρτυρία για τυχόν απώλειες ή ζημιές που έχουν προκληθεί στην αποστολή του ή για κλοπή αυτής ή για καθυστέρηση επίδοσης πέραν του συμφωνηθέντος χρονικού διαστήματος εντός 6 μηνών το αργότερο από την ημερομηνία παραλαβής και να αιτήσει αποζημίωση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα όρια αποζημίωσης αναλόγως της υπηρεσίας και του είδους της πλημμέλειας. Η SPEEDEX απαλλάσσεται σε κάθε περίπτωση από οποιαδήποτε ευθύνη εξ' οιασδήποτε αιτίας σχετικά με πλημμελή εκπλήρωση ταχυδρομικών υπηρεσιών εφόσον δεν έχει υποβληθεί από το χρήστη σχετική απαίτηση εντός έξι (6) μηνών από την κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης.

Γ.4.3. Σε περίπτωση που αποδειχθεί, μέσω των αρμοδίων οργάνων της εταιρείας, ότι την ευθύνη για την ζημιά, απώλεια, κλοπή ή καθυστέρηση παράδοσης φέρει η SPEEDEX τότε το κατάστημα που εξυπηρετεί τον πελάτη ή το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών θα ζητήσει από το δικαιούχο πελάτη την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών για το αίτημα αποζημίωσης. Κατόπιν αξιολόγησης του αιτήματος από τα αρμόδια τμήματα της εταιρείας και υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης δεν έχει οφειλές προς την εταιρεία, η καταβολή της εγκριθείσας αποζημίωσης θα γίνει σε 5 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία της έγκρισης και της παραλαβής αυτών των δικαιολογητικών που θα ζητηθούν για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, αποδεικνυόμενης με αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης.

Γ.4.4. Όλα τα αντικείμενα τα οποία αποζημιώνονται περιέχονται στην κατοχή της εταιρείας.

Γ.4.5. Οι περιπτώσεις που επιβάλλεται κατ' αποκοπήν αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από την SPEEDEX προς τον πελάτη για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών (ή αντιστοίχως για τις υπηρεσίες ταχυδρομείου) καθορίζονται από την Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013).

Γ.4.6. Η ευθύνη της SPEEDEX για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών, για τους μεμονωμένους πελάτες (αποστολείς η παραλήπτες ή εντολείς οι οποίοι, πέραν της ατομικής σύμβασης, δεν έχουν συνάψει άλλη ιδιαίτερη σύμβαση για την διακίνηση πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων ή/και για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και εξοφλούν τις υπηρεσίες τους τοις μετρητοίς σύμφωνα με τις βασικές τιμές του επίσημου τιμοκαταλόγου της SPEEDEX (άνευ εκπτώσεων) προσδιορίζεται, ως ακολούθως:

i. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, με ευθύνη της SPEEDEX, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 50€ και μέγιστη αποζημίωση 70€ και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

ii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος με ευθύνη της SPEEDEX, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100€ και μέγιστη αποζημίωση 400€ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

iii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία με ευθύνη της SPEEDEX, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

iv. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος με ευθύνη της SPEEDEX,

καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

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

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

vii. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν των ορισμένων ανά υπηρεσία χρόνων παράδοσης, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε ημέρα καθυστέρησης (εξαιρούνται οι ημέρες αργίας και των τοπικών εορτών) και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100€.

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

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

Ως πραγματική αξία νοείται: • για τα έγγραφα το κόστος, αντικατάστασης ή αναπαραγωγής, αυτών. • για τα αντικείμενα το κόστος επισκευής, αγοράς ή αντικατάστασης αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή), λαμβανομένης της κατά τα παραπάνω κάθε φορά μικρότερης αξίας (προ ΦΠΑ). Τα παραπάνω ισχύουν και για ανασφάλιστες αποστολές δηλωμένης αξίας.

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

xi. Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα εφόσον αυτός είναι ο ιδιοκτήτης, ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του υπέρ του παραλήπτη εφόσον αυτός είναι ο ιδιοκτήτης της αποστολής, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου, ή σε τρίτον εφόσον αυτός είναι ο εντολέας και ιδιοκτήτης της παραλαβής

Γ.4.7. Η ευθύνη της SPEEDEX για πλημμελή παροχή για τις υπηρεσίες Ταχυδρομείου προσδιορίζεται στην απώλεια ή κλοπή επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων των υπηρεσιών ταχυδρομείου δεν γεννά κανένα δικαίωμα αποζημίωσης.

Γ.4.8. Διευκρινίζεται ότι ειδικά για τους χρήστες των υπηρεσιών με τους οποίους η SPEEDEX έχει συνάψει ή συνάπτει - εν είδει ατομικής σύμβασης - συμβάσεις/συμφωνίες για την διακίνηση πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων ή/και για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και στους οποίους παρέχονται εκπτώσεις επί των βασικών τιμών του επίσημου τιμοκαταλόγου της SPEEDEX ή/και ειδικές χαμηλότερες τιμές σε σχέση

με τις βασικές τιμές των εν λόγω υπηρεσιών, ή /και πίστωση για την παροχή των υπηρεσιών με την χρήση κωδικού, ισχύουν οι ειδικότεροι όροι και συμφωνίες που διαλαμβάνονται στις συμβάσεις αυτές. Γίνεται μνεία ότι στις περιπτώσεις σύναψης των ειδικότερων αυτών συμφωνιών, δεν τυγχάνουν εφαρμογής τα όρια και ποσά αποζημιώσεων της ανωτέρω παραγράφου 4.6. περίπτ. i,ii και vii αλλά ισχύουν οι ειδικότεροι συμφωνηθέντες όροι, δυνάμει των οποίων σε κάθε περίπτωση η εκάστοτε καταβαλλόμενη αποζημίωση για ολική απώλεια, κλοπή, καταστροφή ανασφάλιστου φακέλου ή δέματος δεν δύναται να υπερβαίνει την πραγματική αξία του φακέλου και με ανώτατο όριο το ποσό των 50 € ανά αποστολή ή την πραγματική αξία του/των δέματος/δεμάτων και με ανώτατο όριο το ποσό των 100 € ανά αποστολή για αποστολές εσωτερικού και μέχρι του εκάστοτε αντίστοιχου ποσού των 50 και 100 Δολαρίων ΗΠΑ αντίστοιχα για τις αποστολές εξωτερικού. Για τις προαναφερόμενες περιπτώσεις, η SPEEDEX προβαίνει σε αποζημίωση της πραγματικής αξίας της αποστολής. Ως πραγματική αξία νοείται: • για τα έγγραφα το κόστος, αντικατάστασης ή αναπαραγωγής, αυτών. • για τα αντικείμενα το κόστος επισκευής, αγοράς ή αντικατάστασης αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή), λαμβανομένης της κατά τα παραπάνω κάθε φορά μικρότερης αξίας (προ ΦΠΑ). Τα παραπάνω ισχύουν και για ανασφάλιστες αποστολές δηλωμένης αξίας.

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

- Στην περίπτωση έγκρισης αποζημίωσης κατόπιν παραλαβής, διερεύνησης και αξιολόγησης του αιτήματος από τα αρμόδια τμήματα της εταιρίας μας, ο πελάτης λαμβάνει σχετική ενημέρωση η οποία περιλαμβάνει και τη λογιστική διαδικασία που ακολουθείται (ζητείται από τον πελάτη να εκδώσει σχετικό τιμολόγιο αποζημίωσης (χωρίς ΦΠΑ) με χαρτόσημο 3,6%.

Γ.4.9. 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. Η SPEEDEX ευθύνεται μόνο για τις περιπτώσεις και για τα ποσά που ορίζονται ανωτέρω και σε καμία περίπτωση δεν φέρει επιπλέον ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών ή διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της SPEEDEX πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του αποστολέα ή τρίτων περιορίζονται σε μια μόνο αξίωση αποζημίωσης ανά αποστολή και μέχρι του ποσού που ανωτέρω ρητά ορίζεται, η διευθέτηση της οποίας αποτελεί πλήρη και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημία σε σχέση με την αποστολή. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της SPEEDEX για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται. Κάθε διεθνής μεταφορά διέπεται από τους όρους και περιορισμούς των διεθνών συμβάσεων CMR, Βαρσοβίας, COTIF-CIM όπως ισχύουν.

Γ.4.10. Η «SPEEDEX» δεν υποχρεούται να ελέγξει το περιεχόμενο του υπό διακίνηση αντικειμένου και δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο των αποστολών και ο Αποστολέας δηλώνει υπεύθυνα ότι η αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη. Ο Εντολέας/Αποστολέας, ο οποίος γνωρίζει το περιεχόμενο, αναγνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του δια της SPEEDEX καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια των ανωτέρω παραγράφων, φέρει δε ο

ίδιος την πλήρη ευθύνη για τις οποιοσδήποτε τυχόν υπερβάσεις των ανωτέρω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

Γ.4.11. Για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών και μεταφορών ο Εντολέας/Αποστολέας έχει την δυνατότητα, εφόσον το επιθυμεί, να προβεί σε ασφαλιστική κάλυψη της αποστολής του, μέσω της ασφαλιστικής εταιρείας με την οποία συνεργάζεται η SPEEDEX, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος ασφάλισης που ανέρχεται σε 0,6% επί της ασφαλιζόμενης αξίας για αποστολές εσωτερικού και 1% της ασφαλιζόμενης αξίας για αποστολές του εξωτερικού. Η ασφαλιζόμενη αξία πρέπει να δηλώνεται στο προκαθορισμένο πεδίο ασφάλισης του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ και να δύναται να επιβεβαιωθεί από σχετικά νόμιμα παραστατικά. Για αποστολές αξίας άνω των 3.000€, η διακίνηση και η ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών αυτών, γίνεται μόνο κατόπιν επικοινωνίας και ειδικής συμφωνίας [γραφπής μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας (email ή fax)] με την SPEEDEX.

Σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής μεταφερόμενων αντικειμένων, των οποίων η αξία ξεπερνά το ποσό που προσδιορίζεται βάσει της παραγράφου 4.6, 4.7 και 4.8, αξίωση αποζημίωσης για το επιπλέον αυτό ποσό, γεννάται μόνο στην περίπτωση που το μεταφερόμενο αντικείμενο είναι δηλωμένης αξίας και ασφαλισμένο για την αξία αυτή και υπό την προϋπόθεση ότι το πρόσθετο κόστος ασφάλισης (ασφάλιστρο) της αποστολής έχει καταβληθεί εμπροθέσμως στην SPEEDEX.

Γ.4.12. Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας ή ο Αποστολέας ή τρίτος, προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την SPEEDEX αντικειμένων και σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η SPEEDEX σύμφωνα με τα αναφερόμενα ανωτέρω στις παραγράφους 4.6., 4.7. και 4.8., η ευθύνη της SPEEDEX συνολικά έναντι του Εντολέα ή Αποστολέα και συνεπώς και της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οιοσδήποτε άλλου τρίτου, δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά αναφέρονται στις παραπάνω προαναφερόμενες παραγράφους. Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την SPEEDEX, οιοσδήποτε ποσού αποζημίωσης, είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της SPEEDEX, καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου. Σε περίπτωση ασφάλισης των μεταφερομένων ειδών σε ασφαλιστική εταιρεία ή με ασφαλιστήριο συμβόλαιο επιλογής του Εντολέα ή του Αποστολέα ή τρίτου αυτός δηλώνει και εγγυάται στην SPEEDEX, ότι στην ασφάλιση έχει περιληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της SPEEDEX για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από την μη αναγραφή του ανωτέρω όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.

Γ.4.13. Η SPEEDEX καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της, και τους χρόνους παράδοσης που αναγράφονται στην ιστοσελίδα www.speedex.gr και στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της SPEEDEX, αλλά δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημιά ή απώλεια που προκαλείται από τυχόν καθυστερήσεις παράδοσης των αποστολών πέραν των ορίων που ορίζονται στην Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013) σε περίπτωση αποδεδειγμένης με υπαιτιότητά της, καθυστέρηση επίδοσης και ειδικότερα σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ανωτέρω παράγραφο 4.6. περίπτωση vii.

Γ.4.14. Η ευθύνη της SPEEDEX ρητά περιορίζεται έως το ανώτερο των ποσών που ορίζονται, κατά περίπτωση, στις ανωτέρω παραγράφους 4.6, 4.7, 4.8 και 4.13 και σε καμία περίπτωση η SPEEDEX, δεν φέρει επιπλέον ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημιάς (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών ή διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημιάς τέθηκε υπόψη της SPEEDEX πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της SPEEDEX για κάθε θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν

κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται. Τυχόν διαφορετική, σε σχέση με τους χρόνους παράδοσης, κατανόηση του πελάτη ή συμπλήρωση, παρατήρηση, ή επισήμανση επί του αποδεικτικού παραλαβής παράδοσης ή επί της αποστολής δεν ισχύει και γίνεται με δική του ευθύνη. Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε ανώτερη βία ή σε απρόβλεπτες αιτίες, όπως ενδεικτικά: α) Λόγω απρόοπτων γεγονότων κειμένων πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, πανδημίες κ.λ.π.). β) Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή. γ) Λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή.

-Τα όρια και ποσά αποζημιώσεων του άρθρου 1 παρ. 1ζ της απόφασης της ΕΕΤΤ 1101/03 - ΦΕΚ Β/1670/Β/14-03-2024, για καταβολή αποζημίωσης στους καταναλωτές από τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων, δεν ισχύουν στις περιπτώσεις σύναψης ειδικών συμφωνιών, αλλά ισχύουν οι ειδικότεροι συμφωνηθέντες όροι, όπως αυτοί αναφέρονται παραπάνω.

Γ.4.15. Σε περίπτωση οποιαδήποτε απόκλισης από το προϊόν που έχετε παραγγείλει, σε σχέση με την ποιότητα του προϊόντος ή επειδή το προϊόν που παραλάβατε είναι εντελώς διαφορετικό από εκείνο που έχετε παραγγείλει αποκλειστικά υπεύθυνος είναι μόνο ο αποστολέας της κάθε αποστολής (είτε αυτό είναι κατάστημα ή ιδιώτης).

Παρακαλούμε για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση όλων, επικοινωνίες που αφορούν περιπτώσεις διαφορών καθώς και αιτήματα επίλυσης των θεμάτων αυτών, να γίνονται απευθείας και μόνο μεταξύ των συναλλασσόμενων μερών (δηλαδή μεταξύ αποστολέα και παραλήπτη).

Επιπλέον συστήνουμε να ενημερώνεστε συχνά από την επίσημη ιστοσελίδα της κυβέρνησης <https://cyberalert.gr/apates-meso-diadiktou/> για τις οδηγίες που πρέπει να ακολουθείτε για την ασφαλή χρήση των αγορών σας μέσω του διαδικτύου.

Επιπροσθέτως επισημαίνουμε, ότι η συσκευασία και το περιεχόμενο των αποστολών είναι αποκλειστική ευθύνη των πελατών που μας δίνουν την εντολή διακίνησης τους οι οποίοι και γνωρίζουν, ότι σε περίπτωση διακίνησης απαγορευμένου/επικίνδυνου προς μεταφορά είδους, είναι αποκλειστικά και μόνο αυτοί υπόλογοι, τόσο σε αστικό όσο και ποινικό επίπεδο για τις συνέπειες που προβλέπει η παραπάνω παραβίαση, από την κείμενη νομοθεσία της χώρας.

Γ.5. ΛΟΙΠΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ SPEEDEX

Γ.5.1. Η SPEEDEX καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της.

Γ.5.2. Η ευθύνη της εταιρείας για τα προς μεταφορά έγγραφα ή αντικείμενα Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών, παύει να ισχύει την στιγμή παράδοσης του εγγράφου ή αντικειμένου στον παραλήπτη αυτής αποδεικνυόμενης με την υπογραφή του παραλαβόντος. Η υπογραφή του παραλήπτη μπορεί να είναι επί του αποδεικτικού παραλαβής- παράδοσης ή ηλεκτρονικά στη συσκευή για τη λήψη των δεδομένων (στοιχείων) παραλαβής και παράδοσης αποστολών (PDA), ή σε τρίτο μηχανογραφικό σύστημα (ηλεκτρονικός υπολογιστής, οθόνη αφής πολλαπλών χρήσεων κλπ.). Επίσης, αντί υπογραφής η παράδοση μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη χρήση του ειδικού κωδικού ασφαλείας (PIN), ο οποίος αποστέλλεται από την SPEEDEX στα στοιχεία του παραλήπτη και που της έχει χορηγήσει ο αποστολέας

(αριθμό κινητού ή ηλεκτρονική διεύθυνση) κατά την δημιουργία ή/και την πορεία της αποστολής. Η χρήση του κωδικού ασφαλείας επέχει θέση υπογραφής. Ταυτόχρονα με την παράδοση της αποστολής και τη λήψη υπογραφής καταγράφονται και τα αντίστοιχα στοιχεία παράδοσης (ώρα, ημερομηνία και ονοματεπώνυμο ή/και επωνυμία παραλήπτη).

Γ.5.3. Η ευθύνη της SPEEDEX για τα προς μεταφορά έγγραφα ή αντικείμενα Υπηρεσιών Ταχυδρομείου παύει να ισχύει την στιγμή κατάθεσης/εναπόθεσης των εγγράφων ή αντικειμένων στην διεύθυνση του παραλήπτη κατά δήλωση του διανομέα.

Γ.5.4. Σε καμία περίπτωση η SPEEDEX δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε ολική ή μερική καταστροφή, απώλεια, ζημία, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε απρόβλεπτες αιτίες, ιδίως: i. Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή, ή λανθασμένης περιγραφής του αντικειμένου ή/και ελλিপών ή λανθασμένων στοιχείων του παραλήπτη. ii. Λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή, λόγω της ιδιαίτερης ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου ή δέματος, όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα. iii. Λόγω ακατάλληλης συσκευασίας από τον αποστολέα. Ως ακατάλληλη μεταξύ άλλων, νοείται η συσκευασία η οποία κατά την μεταφορά των αντικειμένων μαζί με ή κάτω από άλλα αντικείμενα μέσα σε σάκους, καρότσια και φορηγά ή κατά την διάρκεια μεταφορτώσεων, δεν έχει την δυνατότητα να διατηρήσει τις εξωτερικές της διαστάσεις ή/και δεν έχουν χρησιμοποιηθεί ειδικά προστατευτικά υλικά στο εσωτερικό της συσκευασίας προφυλάσσοντας έτσι το περιεχόμενό της. Σε κάθε περίπτωση, η ευθύνη της συσκευασίας ανήκει αποκλειστικά και μόνο στον Αποστολέα. iv. Λόγω περιπτώσεων Ανωτέρας Βίας v. Λόγω περιπτώσεων: α. Εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος. β. Λόγω αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος. γ. Λόγω αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη, καθώς και αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές, δ. Λόγω του ότι ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών, ε. Λόγω του ότι ο παραλήπτης παραλαμβάνει το αντικείμενο και εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.

Γ.5.5. Η SPEEDEX δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση του πελάτη/χρήστη για οποιαδήποτε αποστολή και από οποιαδήποτε αιτία εφόσον ο πελάτης/χρήστης δεν έχει εξοφλήσει κάθε οικονομική υποχρέωση που έχει προς την SPEEDEX εμπρόθεσμα βάσει της προβλεπόμενης μεταξύ τους συμφωνίας, συμπεριλαμβανόμενων και των ασφαλίσεων.

Γ.5.6. Η SPEEDEX δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση του πελάτη/χρήστη εφόσον ο πελάτης/χρήστης δεν προσκομίσει εμπρόθεσμα τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία αποδεικνύουν την αξία των μεταφερομένων αποστολών προς αποζημίωση.

Γ.5.7. Η SPEEDEX δεν φέρει καμία ευθύνη αποζημίωσης του πελάτη/χρήστη στην περίπτωση που η παράδοση αποστολής στον παραλήπτη ή η επιστροφή της στον αποστολέα δεν είναι εφικτή, λόγω άρνησης παραλαβής ή μη δυνατότητας εντοπισμού τους.

Γ.5.8. Η SPEEDEX διεκπεραιώνει αποστολές αντικαταβολών. Στην περίπτωση επιλογής παροχής της υπηρεσίας με άλλον τρόπο πέραν των μετρητών (όπως αξιόγραφο: επιταγή, γραμματίο κλπ.) η SPEEDEX δεν φέρει ευθύνη για την ημερομηνία, την εγκυρότητα ή τα λοιπά στοιχεία του αξιογράφου (επιταγής, γραμματίου κλπ.). Ειδικά η ημερομηνία αφορά αποκλειστικά συμφωνία του αποστολέα με τον παραλήπτη.

Γ.5.9. Η SPEEDEX, κατόπιν αιτήματος του παραλήπτη είναι δυνατόν να τροποποιήσει το σημείο παράδοσης (ανακατεύθυνση) ή το χρόνο (ημέρα / ώρα) παράδοσης της αποστολής. Στην περίπτωση αυτή ενδέχεται αναλόγως του σημείου παράδοσης ή και του χρόνου παράδοσης να υπάρχει πρόσθετη χρέωση.

Δ. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ.

Δ.1. Τα κεντρικά γραφεία και τμήματα της SPEEDEX, λειτουργούν κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες 09:00 έως 17:00.

Δ.2. Τα κατά τόπους καταστήματα του δικτύου της SPEEDEX, λειτουργούν κυρίως κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες 08:00 έως 20:00, Τα παραπάνω ωράρια υπόκεινται σε τοπικές διαφοροποιήσεις, το Σάββατο από 08:00 έως 14:00 Οι ακριβείς ώρες λειτουργίας για κάθε κατάστημα αναφέρονται στη ιστοσελίδα της SPEEDEX www.speedex.gr

Δ.3. Στα Κεντρικά Γραφεία της SPEEDEX και στα τηλέφωνα 2103407000 λειτουργεί Τμήμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών με συνεχή λειτουργία (24 x 365) 24 ώρες την ημέρα και 365 ημέρες τον Χρόνο ROBOT CHAT (Speedie), σε συνδυασμό με ειδικά σχεδιασμένη αυτοματοποιημένη φωνητική πύλη, καθώς και εξειδικευμένα στελέχη στην εξυπηρέτηση πελατών.

Δ.4. Παράλληλα οι πελάτες μπορούν να πάρουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες της SPEEDEX, την λειτουργία ή για την πορεία και την τύχη των αποστολών τους και μέσω του διαδικτύου στην ιστοσελίδα της SPEEDEX www.speedex.gr στην Ελληνική αλλά και στην Αγγλική γλώσσα.

Ε. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ – ΣΕΒΑΣΜΟΣ – ΕΥΠΡΕΠΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.

Το προσωπικό της SPEEDEX και του δικτύου των καταστημάτων της, είναι υποχρεωμένο να συμπεριφέρεται με σεβασμό στους πελάτες κατά την διάρκεια της επαφής του με αυτούς. Παράπονα πελατών για ανάρμοστη ή αγενή συμπεριφορά, ελλιπή εξυπηρέτηση κλπ, μπορούν να γίνονται είτε προφορικά στον υπεύθυνο του τμήματος Ποιοτικού Ελέγχου της εξυπηρέτησης πελατών στο τηλέφωνο 2103407377 ή με αποστολή email στην ηλεκτρονική διεύθυνση quality_customercare@speedex.gr

ή και μέσω της ιστοσελίδας της SPEEDEX συμπληρώνοντας την αντίστοιχη φόρμα επικοινωνίας. Διευκρινίζεται ότι τα κατά τόπον καταστήματα του Δικτύου της SPEEDEX, είναι αποκλειστικά υπεύθυνα για το προσωπικό που προσλαμβάνουν και χρησιμοποιούν για την λειτουργία των καταστημάτων τους καθώς και για τυχόν πράξεις, παραλείψεις, ανάρμοστη και απρεπή συμπεριφορά κλπ του προσωπικού αυτού και σε καμία περίπτωση η SPEEDEX δεν φέρει την οποιαδήποτε ευθύνη για το προσωπικό των καταστημάτων του δικτύου της.

Ζ. ΣΥΣΤΑΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ & ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ.

Ζ.1. Το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών είναι αρμόδιο για την πληροφόρηση των πελατών για κάθε απορία ή την πρόοδο μιας αποστολής ή ακόμα και της λειτουργίας της εταιρείας ή και των καταστημάτων αυτής στο τηλέφωνο 2103407000

Αναφορικά με κάποιο παράπονο που αφορά στην εξυπηρέτησή του για την καταγραφή παραπόνων πελατών στο τηλέφωνο 2103407377 ή στο email quality_customercare@speedex.gr.

Τα εταιρικά πελατολόγια απευθύνονται στην ομάδα εταιρικών πελατών στο τηλέφωνο 2103407100 ή στέλνοντας email στο clients_services_cc@speedex.gr

Z.2. Σε κάθε περίπτωση η SPEEDEX, θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντάει στα αιτήματα των καταναλωτών της, το αργότερο εντός 1-5 ημερών (ανάλογα με τον χρόνο που απαιτείται για τη διερεύνηση και την επίλυση των υποθέσεων από την λήψη των έγγραφων αιτημάτων τους, αποδεικνυόμενη με αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης).

Z.3. Η εξυπηρέτηση πελατών κεντρικών υπηρεσιών και καταστημάτων , ενημερώνει τον καταναλωτή/παραλήπτη ότι δύναται να παραλάβει με επιφύλαξη αποστολή εάν το αντικείμενο που παραδίδεται έχει υποστεί φθορά στην εξωτερική του συσκευασία. Υπάρχει η δυνατότητα να δηλωθεί αρχικώς η επιφύλαξη εάν κι εφόσον το επιθυμεί και ο ίδιος ο καταναλωτής/παραλήπτης και ακολούθως να τηρηθεί η διαδικασία αξιολόγησης της υπόθεσης.

Σε περίπτωση παραλαβής αντικειμένου με φθορά συσκευασίας, ο παραλήπτης δύναται να δηλώσει επιφύλαξη εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παράδοση, μέσω της φόρμας επικοινωνίας στο site της Speedex ή τηλεφωνικά στο 2103407377.

Για την αξιολόγηση της υπόθεσης από το Τμήμα Ποιοτικού Ελέγχου, θα χρειαστεί να αποσταλούν στο quality_customercare@speedex.gr φωτογραφίες όλων των πλευρών της εξωτερικής συσκευασίας και του περιεχομένου. Στις φωτογραφίες πρέπει να αναγράφεται ευκρινώς η ημερομηνία και η ώρα λήψης.

Z.4. Για την ορθή εξυπηρέτηση των πελατών και την επίλυση τυχόν διαφορών και αφού ο πελάτης δεν μπορέσει να επιλύσει το πρόβλημά του οριστικά στα κατά τόπους καταστήματα της SPEEDEX με φιλικό διακανονισμό, η SPEEDEX συγκροτεί, κατόπιν σχετικού αιτήματος του πελάτη, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, η οποία αποτελείται από τους εκάστοτε προϊσταμένους των εξής Διευθύνσεων: Οικονομικής, Εξυπηρέτησης Πελατών και Νομικής Υπηρεσίας και από εκπρόσωπο των καταναλωτών με δικαίωμα παράστασης, αν το επιθυμεί, του ενδιαφερομένου χρήστη. Η SPEEDEX ενημερώνει τον χρήστη για τον τόπο και χρόνο των συνεδριάσεων καθώς και για το δικαίωμά του να υποβάλλει γραπτό υπόμνημα σε περίπτωση που κωλύεται να παρασταθεί. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών οι χρήστες μπορούν να απευθύνονται στο τμήμα Ποιοτικού Ελέγχου της Εξυπηρέτησης Πελατών στο τηλέφωνο 2103407377 ή μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της SPEEDEX συμπληρώνοντας την αντίστοιχη φόρμα δίνοντας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες της σχετικής πολιτικής : **Κανονισμός Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ)**

Z.5. Ως διαφορά ορίζεται η αποδεδειγμένη αθέτηση από την SPEEDEX του παρόντος Χ.Υ.Κ.

Z.6. Αρμόδιες υπηρεσίες για παραλαβή κάθε αιτήματος του πελάτη είναι τα κατά τόπους καταστήματα της SPEEDEX και το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών που εδρεύει στο Βοτανικό , Σιδηροκάστρου 2 και στα τηλέφωνα 2103407000 (ιδιώτες) , 2103407100 (εταιρίες) & 2103407377 (παράπονα)

Z.7. Κανονισμός Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ)

Άρθρο 1. Σκοπός

Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) της SPEEDEX σκοπεύει στην ταχεία και αποτελεσματική επίλυση των διαφορών που προκύπτουν μεταξύ των πολιτών και της εταιρείας μας.

Άρθρο 2. Σύσταση της Επιτροπής

Η ΕΕΔ αποτελείται από ειδικευμένους εκπροσώπους της εταιρείας μας και ανεξάρτητους εμπειρογνώμονες στον τομέα της διαμεσολάβησης, κατά την κρίση του προέδρου της επιτροπής.

Τα μέλη προέρχονται από τις εμπλεκόμενες διευθύνσεις της εταιρείας και συγκεκριμένα:

- a) Εξυπηρέτηση Πελατών : 1 μέλος
- b) Οικονομική Διεύθυνση: 1 μέλος
- c) Διεύθυνση Ποιότητας: 1 μέλος
- d) Νομικός Σύμβουλος: 1 μέλος

Πρόεδρος της επιτροπής ορίζεται ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

Στις συνεδριάσεις της επιτροπής, επιτρέπεται η συμμετοχή εκπροσώπου των χρηστών και παρίσταται και ο ενδιαφερόμενος χρήστης/πελάτης ή εκπρόσωπος του απαραίτητως.. Η επιτροπή σεβόμενη το κάθε περιστατικό και το κάθε παράπονο πελάτη, τηρεί τις δέουσες ισορροπίες προς όφελος των πελατών αλλά και της εταιρείας.

Άρθρο 3. Υποβολή Διαφορών

Οι πολίτες / πελάτες μπορούν να επικοινωνούν με την εταιρεία μας, είτε τηλεφωνικώς είτε γραπτώς με κάθε μέσο (π.χ επιστολή, email κλπ). Η εταιρεία μας διαθέτει το email: disputeresolution@speedex.gr για την επικοινωνία των καταναλωτών με την εταιρεία και το ακόλουθο link <https://forms.office.com/e/fFnWpJrazm> για την υποβολή αιτημάτων διαφοράς και επίλυσης αυτών.

Σε κάθε περίπτωση οι διαφορές που προκύπτουν μεταξύ των πολιτών / πελατών και της εταιρείας, υποβάλλονται στην επιτροπή με γραπτή αίτηση. Η γραπτή αίτηση περιλαμβάνει τα στοιχεία του αιτούντος και την περιγραφή της διαφοράς.

Άρθρο 4. Χρονικός Περιορισμός

Η Επιτροπή προσπαθεί να επιλύσει τη διαφωνία εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος. Εάν απαιτηθούν πρόσθετα στοιχεία ή πληροφορίες για την επίλυση της διαφοράς, ο χρόνος ανάληψης δράσης επεκτείνεται σε σαράντα (40) εργάσιμες ημέρες. Σε κάθε περίπτωση, εκπρόσωπος της εταιρείας θα καλέσει τον πολίτη/πελάτη που υπέβαλε την αίτηση για επίλυση διαφοράς, προκειμένου να παρευρεθεί είτε ο ίδιος είτε εκπρόσωπος του (κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης μέσω gov.gr) στην ΕΕΔ, σε καθορισμένη μέρα και ώρα που θα έχει συγκαλέσει η εταιρεία, μέσα στους παραπάνω χρόνους.

Άρθρο 5. Αποφάσεις

Οι αποφάσεις της επιτροπής λαμβάνονται με πλειοψηφία ψήφων των μελών της. Εκπρόσωπος της επιτροπής, ενημερώνει τον πελάτη σε περίπτωση που δεν παρευρεθεί στη ΕΕΔ, τόσο τηλεφωνικώς όσο και εγγράφως για την απόφαση της ΕΕΔ. Τηρούνται πρακτικά της συνεδρίασης της επιτροπής και των αποφάσεων αυτής. Αντίγραφο της απόφασης δίνεται και στον πελάτη και σε περίπτωση που δεν παρευρεθεί ο ίδιος στην ΕΕΔ, στον εκπρόσωπό του.

Άρθρο 6. Εφαρμογή

Οι αποφάσεις της επιτροπής εφαρμόζονται αμέσως μετά τη λήψη τους.

Σε κάθε περίπτωση ο πελάτης, εφόσον δεν ικανοποιηθεί από την απόφαση της ΕΕΔ, έχει το δικαίωμα να προβεί σε καταγγελία στην ΕΕΤΤ.

Αυτός είναι ο κανονισμός της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, που έχει ως στόχο την ταχεία και δίκαιη επίλυση των διαφορών μεταξύ πολιτών και της εταιρείας μας.

Η. ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ.

Για άτομα με ειδικές ανάγκες έχει γίνει κάθε δυνατή προσπάθεια από την SPEEDEX για την καλύτερη πρόσβαση αυτών στους χώρους της εταιρείας με πρόβλεψη για την κίνηση ατόμων με κινητικές δυσλειτουργίες τόσο στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας στην Κηφισιά όπου υπάρχουν ράμπες πρόσβασης και ανελκυστήρες όσο και στο κέντρο διαλογής στην Κηφισιά με πρόσβαση στα γραφεία μέσω ράμπας.

Θ. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ.

Θ.1. Η SPEEDEX συντηρεί σε καλή κατάσταση τα μέσα και τις εγκαταστάσεις της, επισκευάζοντας και αποκαθιστώντας κάθε βλάβη ή ανωμαλία που επηρεάζει την καλή εξυπηρέτηση των πελατών.

Θ.2. Σε περιπτώσεις βλαβών, ανωμαλιών ή εξωγενών δυσμενών παρεμβάσεων που επιβάλλουν τη διακοπή λειτουργίας καταστήματος που προσφέρει ταχυδρομικές υπηρεσίες η SPEEDEX αποκαθιστά τη βλάβη άμεσα, ενεργώντας σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και διατάξεις Ασφαλείας.

Ι. ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ.

- Στα πλαίσια του διαρκούς εκσυγχρονισμού της λειτουργίας της η SPEEDEX, έχει προγραμματίσει και υλοποιεί ένα ευρείας μορφής εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε όλο το προσωπικό της, ανεξαρτήτως βαθμίδας ιεραρχίας και θέσης στην οποία απασχολείται. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα το οποίο έχει σχεδιαστεί και εφαρμόζεται, προβλέπει την εκπαίδευση όλου του προσωπικού τόσο της κεντρικής υπηρεσίας όσο και του δικτύου των συνεργαζόμενων καταστημάτων σε SPEEDEX - Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές και θέματα ειδικότητας όπως Υπεύθυνος Καταστήματος, Ταμίας, Διακινητής, Καταχωριστής, Πωλητής, Ταχυδιανομέας και Υπεύθυνος Διαχείρισης Εκκρεμοτήτων, μεταφορών επικινδύνων εμπορευμάτων DG , Εξυπηρέτηση Πελατών, Πωλήσεις και σε λοιπά θέματα. Για την παροχή των περισσότερων θεμάτων της εκπαίδευσης αυτής έχει ήδη ολοκληρωθεί και τεθεί σε λειτουργία ειδική διαδραστική πλατφόρμα εκπαίδευσης μέσω διαδικτύου. Επίσης το εκπαιδευτικό πρόγραμμα προβλέπει την εκπαίδευση όλου του προσωπικού σε χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού υπολογιστή και σε θέματα που αφορούν την Ασφάλεια και Υγιεινή κατά την εργασία, Α' Βοηθειών και πυρασφάλειας. Επίσης η SPEEDEX έχει προγραμματίσει και υλοποιεί τις ακόλουθες επενδύσεις:
- Συνεχής αναβάθμιση του μηχανογραφικού συστήματος διαχείρισης και παρακολούθησης των αποστολών online με αναβάθμιση των κεντρικών Servers και των επικοινωνιακών γραμμών με τα καταστήματα πανελλαδικά με την χρήση τεχνολογίας ADSL και με υψηλότερες προδιαγραφές ασφαλείας στις επικοινωνίες.
- Συνεχή αναβάθμιση των εφαρμογών λειτουργίας των PDA για όλους τους διανομείς, αναβάθμιση του λογισμικού διαχείρισης αποστολών με online-realtime σύνδεση των τοπικών καταστημάτων με τα κεντρικά και τους ταχυδιανομείς για την άμεση λήψη

- στοιχείων παραλαβής και παράδοσης των αποστολών και την έγκαιρη ενημέρωση των πελατών σχετικά με τον εντοπισμό και την διεκπεραίωση των αποστολών τους.
- Αναβάθμιση σύγχρονου μηχανογραφικού λογισμικού προγράμματος διαχείρισης πελατών CRM (Customer Relationship Management) για την διαχείριση των πελατών και την καταγραφή των προτάσεων και των παραπόνων.
 - Σχεδιασμός και υλοποίηση νέας ιστοσελίδας με πολλαπλές δυνατότητες για τους απλούς αλλά και τους εγγεγραμμένους χρήστες. Δημιουργία ειδικής ιστοσελίδας για την ενημέρωση των πελατών της εταιρείας από το κινητό τους τηλέφωνο.
 - Σχεδιασμό και υλοποίηση νέων εφαρμογών Web Business Tools για την αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική διασύνδεση με τους πελάτες.
 - Αναβάθμιση της λύσης της φωνητικής Πύλης για την καλύτερη τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών σε τυποποιημένες πληροφορίες.
 - Αναβάθμιση λογισμικού και συστημάτων διαχείρισης διαλογής αποστολών στα κέντρα διαλογής.
 - Σχεδιασμός και υλοποίησης νέους αυτοματοποιημένου συστήματος διαλογής δεμάτων.
 - Μηχανογραφικός εξοπλισμός. Από τις ανωτέρω επενδύσεις το μεγαλύτερο τμήμα αφορά αναβαθμίσεις μηχανογραφικών λύσεων που απαιτούνται για την ορθή διαχείριση, λειτουργία και παρακολούθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και του συναρτώμενου όγκου αποστολών. Αφορά κυρίως την συνεχή αναβάθμιση των κεντρικών μονάδων διαχείρισης (servers κλπ), των τηλεπικοινωνιακών εφαρμογών και δικτύων, αλλά και των σχετικών τερματικών σταθμών (PC και PDA) καθώς και των αντίστοιχων προγραμμάτων και εφαρμογών (software).
 - Μεταφορικά μέσα. ο Δίκυκλα: Αφορά την προμήθεια δικύκλων και λοιπών μέσων μεταφοράς. Παράλληλα η εταιρεία έχει την δυνατότητα για την χρήση των υφιστάμενων δικύκλων και των εργαζόμενων της ή των εργαζομένων των καταστημάτων του δικτύου της, κατά περίπτωση, για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών και ταχυδρομείου. Επίσης προμήθεια και διαμόρφωση ΦΙΧ για τις ανάγκες της SPEEDEX και την ανανέωση του στόλου των οχημάτων ο Κτίρια και τεχνικά έργα. Αφορούν τροποποιήσεις και προσθήκες στις υποδομές των κτιρίων για την καλύτερη και ταχύτερη πρόσβαση και τροφοδοσία των ταχυδρομικών αντικειμένων στα κέντρα διαλογής, που θα απαιτηθούν στις υφιστάμενες κεντρικές εγκαταστάσεις της εταιρείας για την ορθότερη διαχείριση του αυξημένου όγκου αποστολών.
 - Δημιουργεί νέες πλατφόρμες ενημέρωσης του live tracking των τελικών παραληπτών, business εργαλείο με live monitoring & live reporting για κάθε συμφωνία εταιρικού πελάτη, αναβαθμισμένη πλατφόρμα track & trace αναζήτησης ΣΥΔΕΤΑ διακίνησης αποστολών αλλά και live tracking των εντολών παραλαβής των πελατών και από την επίσημη ιστοσελίδα της.
 - Οι νέες υπηρεσίες AI που ξεκίνησαν από την εξυπηρέτηση πελατών , θα αναβαθμίσουν και το daily operation business σε ενδοδιακινήσεις, ζυγίσεις και ασφάλεια των αποστολών που αναλαμβάνει προς μεταφορά.
 - Εκσυγχρονίζει το δίκτυο καταστημάτων της μέσω μίας ενιαίας και Ευρωπαϊκής προσέγγισης της εταιρικής της εικόνας και της εξυπηρέτησης των πελατών της σε κάθε σημείο της επικράτειας

K. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.

Η SPEEDEX A.E., θεωρεί ότι η προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών είναι πρωταρχικής σημασίας. Για το λόγο αυτό λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίσει ότι η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων πραγματοποιείται πάντοτε σε εναρμόνιση με τις υποχρεώσεις που προβλέπονται από το ισχύον νομικό πλαίσιο και ιδιαίτερα του κανονισμού ΕΕ,4624/2019 τόσο από την ίδια την εταιρία, όσο και από τρίτους που

επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα για λογαριασμό της. Η εταιρία εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα με στόχο την προστασία και ασφαλή επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων και την αποτροπή τυχαίας απώλειας ή καταστροφής και μη εξουσιοδοτημένης ή/και παράνομης πρόσβασης σε αυτά, χρήσης, τροποποίησης ή αποκάλυψής τους. Ο τρόπος λειτουργίας του διαδικτύου δεν επιτρέπει να παρασχεθούν εγγυήσεις ότι μη εξουσιοδοτημένα τρίτα πρόσωπα δεν θα αποπειραθούν να παραβιάσουν τα εφαρμοζόμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, ωστόσο, έχουμε θέσει σε εφαρμογή διαδικασίες για την αντιμετώπιση οποιασδήποτε πιθανής παραβίασης των προσωπικών δεδομένων και θα ειδοποιήσουμε τους αντίστοιχους ελεγκτικούς φορείς για τυχόν παραβίαση και εσάς σε περίπτωση που ο κίνδυνος που διατρέχετε από τυχούσα παραβίαση αξιολογηθεί ως υψηλός. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά μπορείτε να διαβάσετε την «Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα» στο σύνδεσμο <http://www.speedex.gr/content.asp?id=151>

Διευκρινίζεται ότι η καταγραφή και η καταχώρηση του ονοματεπωνύμου του παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου είναι απαραίτητη για την ολοκλήρωση της διαδικασίας επίδοσης του αντικειμένου. Η επεξεργασία του ονοματεπωνύμου εμπίπτει στις διατάξεις περί προσωπικών δεδομένων

Λ. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΡΗΣΗΣ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ

Λ.1. Η SPEEDEX έχει λάβει και συνεχώς αναπροσαρμόζει, όλα τα παρακάτω επιβαλλόμενα μέτρα ασφαλείας:

- Μέριμνα για την φύλαξη των εγκαταστάσεών της σε συνεργασία με εταιρεία παροχής υπηρεσιών φύλαξης
- Ανάπτυξη και εφαρμογή οδηγίας εργασίας για την ασφαλή διακίνηση και μεταφορά των αποστολών
- Ανάπτυξη και εφαρμογή οδηγίας εργασίας για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών δεδομένων
- Ανάπτυξη και εφαρμογή οδηγίας εργασίας κανόνων ασφαλείας και αντιμετώπισης κινδύνων
- Ανάπτυξη και εφαρμογή οδηγίας εργασίας για τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις των υπευθύνων των Διαμετακομιστικών Κέντρων και των Οδηγών Δικτύου
- Ανάπτυξη και εφαρμογή οδηγίας χειρισμού περιστατικών κλοπών, απωλειών, και απάτης αποστολών

με σκοπό να εξασφαλίζεται η αποτροπή οποιασδήποτε μορφής παραβίασης, απώλειας, απάτης, παράνομης ιδιοποίησης, αλλοίωσης του περιεχομένου των ταχυδρομικών αντικειμένων/αποστολών, καθώς και η αποφυγή μεταφοράς επικίνδυνων αντικειμένων και απαγορευμένων ουσιών.

Λ.2. Σε περίπτωση που η SPEEDEX ενημερωθεί είτε από τον Παραλήπτη ή τον Αποστολέα μιας αποστολής ότι έπεσε θύμα απάτης, είτε από κάποια Δημόσια Αρχή ότι κάποια αποστολή που διακινήθηκε ή επρόκειτο να διακινήθει είναι ύποπτη ή/και ότι αποτελεί προϊόν απάτης, η SPEEDEX έχει το δικαίωμα να μπλοκάρει την προς διακίνηση αποστολή, να την φυλάξει στις εγκαταστάσεις της για χρονικό διάστημα έως έξι (6) μηνών και να την παραδώσει μετά το πέρας της έρευνας είτε σε κάποια Δημόσια Αρχή είτε στον δικαιούχο της. Σε περίπτωση απάτης, η SPEEDEX έχει το δικαίωμα ανοίγματος της ύποπτης αποστολής, προκειμένου να επιβεβαιώσει ή να διαψεύσει υπόνοιες ή καταγγελίες που σχετίζονται με φαινόμενα απάτης, χωρίς να απαιτείται τυχόν εξουσιοδότηση του Αποστολέα ή του Παραλήπτη μιας αποστολής προς τούτο.

Λ.3. Ειδικά στην περίπτωση που η ενημέρωση για τυχόν απάτη, γίνει στην SPEEDEX από κάποια Δημόσια ή Δικαστική Αρχή, τότε η SPEEDEX:

- Θα ανταποκρίνεται άμεσα σε κάθε αίτημα για άρση του απορρήτου που κοινοποιείται από τις αρμόδιες αρχές
- Θα ενημερώνει και θα συνεργάζεται με τις αρμόδιες αρχές, για την παροχή τεχνικών πληροφοριών που αφορούν την διασύνδεση της αρμόδιας αρχής με την επιχείρηση, ώστε να πραγματοποιείται η απρόσκοπτη και ακριβής εκτέλεση κάθε σχετικής διάταξης που της κοινοποιείται
- Θα λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα, για την διασφάλιση του απορρήτου, κατά την εκτέλεση των διατάξεων άρσης του απορρήτου που της κοινοποιείται
- Θα ενημερώνει την ΑΑΔΕ και την αρμόδια αρχή και θα ενεργεί σύμφωνα με τις υποδείξεις τους, οσάκις για την εκτέλεση μιας διάταξης άρσης απορρήτου, απαιτείται και η συνεργασία ή συμμετοχή άλλων παρόχων υπηρεσιών η καταστημάτων του δικτύου της

Μ. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ Ο ΧΥΚ.

Ο Χάρτης υποχρεώσεων προς καταναλωτές δεν ισχύει στις ακόλουθες περιπτώσεις:

Μ.1. Ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της SPEEDEX (απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα κλπ).

Μ.2. Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια αντικειμένων ειδικής διαχείρισης.

Μ.3. Αδυναμίας πρόσβασης υπαλλήλου της SPEEDEX στη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία οφείλεται στον πελάτη ή σε οποιονδήποτε τρίτο.

Μ.4. Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων των πελατών (σε περιπτώσεις συμβάσεων μεταξύ SPEEDEX και πελατών), μεταξύ των οποίων και οι οικονομικές υποχρεώσεις των πελατών προς την SPEEDEX.

Μ.5. Ενεργειών που αντίκεινται στους Νόμους του Κράτους.

Μ.6. Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της SPEEDEX λόγω υπαιτιότητας ή επιθυμίας του χρήστη (πελάτη).

Μ.7. Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.

Μ.8. Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του χρήστη (πελάτη) που προβλέπεται από το Χ.Υ.Κ.

Μ.9. Μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης της SPEEDEX εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων, με τους οποίους η SPEEDEX συνεργάζεται.

Μ.10. Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του χρήστη (πελάτη) ή τρίτου προσώπου.

Μ.11. Αποδεδειγμένης αδυναμίας της SPEEDEX. Στις ανωτέρω περιπτώσεις η SPEEDEX δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι του αποστολέα /παραλήπτη / πελάτη.

Ν. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ.

Η SPEEDEX είναι υποχρεωμένη να δημοσιεύει τον εκάστοτε ισχύοντα Επίσημο Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών της. Ο Επίσημος Τιμοκατάλογος αποτελείται από δύο τμήματα:

A. Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας-Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών Ταχυδρομείου.

B. Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας-Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών.

Οι ανωτέρω τιμοκατάλογοι δημοσιεύονται και είναι διαθέσιμοι στην ιστοσελίδα της SPEEDEX.