

Χάρτης Υποχρεώσεων Προς Καταναλωτές

Η DPD στα πλαίσια της λειτουργίας της καθιερώνει το Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) με πρωταρχικό στόχο τη ρύθμιση των σχέσεων της με τους συναλλασσόμενους καταναλωτές, πελάτες της.

Ο Χ.Υ.Κ. εκτός από την βασική και υπεύθυνη πληροφόρηση σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες που προσφέρει η DPD, προσδιορίζει τις αντίστοιχες υποχρεώσεις μεταξύ πελατών και Επιχείρησης, ώστε ο κάθε πελάτης της να μπορεί να ελέγχει την αξιοπιστία της Επιχείρησης και να αναζητά σε τυχόν περιπτώσεις που ευθύνεται η DPD την προβλεπόμενη αποζημίωση.

Η DPD μπορεί να εγγυηθεί το απόρρητο της αλληλογραφίας σύμφωνα με τις διατάξεις του Συντάγματος και των Νόμων του κράτους και να παρέχει τις υπηρεσίες της με την απαιτούμενη κατά περίπτωση εχεμύθεια για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών, πελατών της.

Επισημαίνεται ότι οι υποχρεώσεις αυτές που αφορούν προϊόντα – υπηρεσίες που παράγει και προσφέρει η DPD, απορρέουν τόσο από τους Νόμους του Ελληνικού Κράτους, όσο και από τις Παγκόσμιες Συμβάσεις.

Για τη σύνταξη του παρόντος Χ.Υ.Κ. λήφθηκαν υπ' όψη:

1. Οι διατάξεις της ισχύουσας Εθνικής Νομοθεσίας.
2. Οι σχετικές Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
3. Ο Νόμος 4053/2012 και ο Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών ΦΕΚ1700/Β/10.07.2013.
4. Οι Κανονιστικές Αποφάσεις 743/014/2014 (ΦΕΚ83/Β/19.01.2015), 721/010/2014,(ΦΕΚ1734/Β/27.06.2014),710/019/2014

(ΦΕΚ1441/Β/04.06.2014), 688/052/2013 (ΦΕΚ1412/Β/10.06.2013),
687/328/2013 (ΦΕΚ1874/Β/31.07.2013), 687/327/2013
(ΦΕΚ1874/Β/31.07.2013), 686/064/2013 (ΦΕΚ1700/Β/10.07.2013).

1. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ DPD GREECE

1.1 Η εταιρεία σε παγκόσμιο επίπεδο

Η DPD GROUP είναι το δεύτερο πανευρωπαϊκό δίκτυο διανομής στον κλάδο των ταχυμεταφορών. Συνδιάζοντας καινοτόμες λύσεις και τεχνογνωσία σε λύσεις ταχυμεταφορών, παρέχει άμεσες και αξιόπιστες υπηρεσίες με στόχο να καλύπτει κάθε προσδοκία των πελατών της.

Το διεθνές δίκτυο της DPD GROUP ενώνει περισσότερες από 230 χώρες σε όλο τον κόσμο με περισσότερες από 3,6 εκατομμύρια παραδόσεις ημερησίως. Η DPD GROUP ανήκει στην GEOPOST – εταιρία των Γαλλικών Ταχυδρομείων (*Le Groupe La Poste*).

1.2 Η εταιρεία στην Ελλάδα

Η εταιρεία υπό τον διακριτικό τίτλο *DPD Greece* λειτουργεί από το 2016. Η πλήρης επωνυμία της είναι «ΝΤΑΪΝΑΜΙΚ ΠΑΡΣΕΛ ΝΤΙΣΤΡΙΜΠΟΥΣΙΟΝ – ΕΛΛΑΔΑ ΜΟΝ.ΕΠΕ».

Η *DPD Greece* είναι εφοδιασμένη με την προβλεπόμενη απο την κείμενη νομοθεσία, Εθνική Γενική Άδεια της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) με αριθμό 16 – 095.

| | |
|---------------|--|
| Επωνυμία : | ΝΤΑΪΝΑΜΙΚ ΠΑΡΣΕΛ ΝΤΙΣΤΡΙΜΠΟΥΣΙΟΝ ΕΛΛΑΔΑ ΜΟΝ.ΕΠΕ |
| Εδρα : | Ίωνος Δραγούμη 38,54631,Θεσσαλονίκη |
| Τηλ. Κέντρο : | +30 2310 23 23 80 |
| Fax : | +30 2310 23 23 80 |
| Α.Φ.Μ. : | 997997826 |
| Δ.Ο.Υ. : | ΦΑΕ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ |
| Αρ. Γ.Ε.ΜΗ. : | 139331904001 |
| Website : | www.dpd.gr |

1.3 Σκοπός της εταιρείας σύμφωνα με το καταστατικό της είναι:

Παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών, καθώς και υποστηρικτικές δραστηριότητες στον τομέα των μεταφορών, της διαμεταφοράς, της διαχείρισης, της αποθήκευσης και της διανομής εγγράφων, δεμάτων, εμπορευμάτων και φορτίων, καθώς και κάθε άλλη δραστηριότητα που δεν απαγορεύεται από το νόμο, και εφόσον απαιτείται πιστοποίηση, έγκριση ή άδεια για την εκτέλεσή της, αυτή πραγματοποιείται μετά την απόκτηση της σχετικής πιστοποίησης, έγκρισης ή άδειας.

Για να επιτευχθεί δε ο σκοπός αυτός η Εταιρεία μπορεί:

- α) Να συνεργάζεται με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο με οποιοδήποτε τρόπο
- β) Να αντιπροσωπεύει οποιαδήποτε επιχείρηση ημεδαπή ή αλλοδαπή με όμοιους ή παρεμφερείς σκοπούς
- γ) Να ιδρύει υποκαταστήματα ή πρακτορεία ή γραφεία οπουδήποτε
- δ) Κάθε άλλη συναφής προς τα παραπάνω εργασία ή δραστηριότητα

Παράλληλα για την προώθηση των αποστολών της στην Ελλάδα, η DPD έχει συνάψει συνεργασίες με τα μεγαλύτερα Ελληνικά δίκτυα διανομής (ACS COURIER & SPEEDEX COURIER).

2. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΥΤΩΝ

2.1 Γενικά

Η DPD παρέχει υπηρεσία παραλαβής & παράδοσης αποστολών (δεμάτων) οδικής μεταφοράς και, με διαφοροποιημένο χρόνο παράδοσης, από & προς την Ελλάδα.

Η υπηρεσία παρέχεται για όλους μόνο με χρέωση αποστολέα εντός του διεθνούς δικτύου της DPD.

Στο μέλλον και σε επιλεγμένους από την εταιρία προορισμούς θα προβλεφθεί και η δυνατότητα χρέωσης παραλήπτη.

Για την Ελλάδα παρέχει κάλυψη μέχρι το πιο απομακρυσμένο χωριό με συνεργαζόμενα πανελλαδικά δίκτυα καταστημάτων.

Όσον αφορά τις αποστολές εξωτερικού, εξυπηρετούνται από το αυτόνομο δίκτυο της DPD στις χώρες αυτές.

Η DPD προσφέρει τις ακόλουθες υπηρεσίες :

2.2 *DPD CLASSIC (ΕΞΑΓΩΓΕΣ)*

Η οικονομική υπηρεσία διεθνών μεταφορών από την Ελλάδα σε Ευρωπαϊκούς προορισμούς, η οποία απευθύνεται σε όλους, με την εγγύηση της DPD ενός εκ των μεγαλύτερων ευρωπαϊκών δικτύων οδικής μεταφοράς.

Η υπηρεσία παρέχεται μόνο με χρέωση αποστολέα.

Στο μέλλον και σε επιλεγμένους από την εταιρία προορισμούς θα προβλεφθεί και η δυνατότητα χρέωσης παραλήπτη.

Η παρακολούθηση των αποστολών γίνεται με ηλεκτρονική ιχνηλάτηση σε όλα τα στάδια διακίνησης (track & trace) των αποστολών.

Κάθε δέμα αποτελεί μία ξεχωριστή αποστολή.

Δέματα άνω των 31.5 κιλών δεν υποστηρίζονται από την εν λόγω υπηρεσία και δεν θα παραλαμβάνονται.

Παράδοση εγγράφων, δεμάτων σύμφωνα με τον επισυναπτόμενο πίνακα «Ενδεικτικοί Χρόνοι Παράδοσης» (Παράρτημα Ι).

Η αποστολή παραλαμβάνεται σε προσυμφωνημένο χρόνο.

Παραλαβή και παράδοση στην πόρτα του παραλήπτη από Δευτέρα έως Παρασκευή, εντός εργάσιμων ωρών.

Ενημέρωση για την εξέλιξη της αποστολής μέσω του Internet στην διεύθυνση: www.dpd.gr.

2.2.1 EXPRESS BALKAN (ΕΞΑΓΩΓΕΣ)

Express Balkan ονομάζεται η οικονομική υπηρεσία μεταφορών από την Ελλάδα προς Βουλγαρία και Ρουμανία, η οποία απευθύνεται σε όλους, με την εγγύηση της SPEEDY ενός εκ των μεγαλύτερων δικτύων μεταφοράς στα Βαλκάνια.

Η υπηρεσία παρέχεται μόνο με χρέωση αποστολέα.

Η παρακολούθηση των αποστολών γίνεται με ηλεκτρονική ιχνηλάτηση σε όλα τα στάδια διακίνησης (track&trace) των αποστολών.

Κάθε δέμα αποτελεί μια ξεχωριστή αποστολή μέγιστου βάρους 35kg.

Διευκρινήσεις:

Παράδοση εγγράφων, δεμάτων σύμφωνα με τον επισυναπτόμενο πίνακα «Ενδεικτικοί Χρόνοι Παράδοσης Express Balkan» (Παράρτημα II).

Η αποστολή παραλαμβάνεται σε προσυμφωνημένο χρόνο.

Παραλαβή και παράδοση στην πόρτα του παραλήπτη από Δευτέρα έως Παρασκευή, εντός εργάσιμων ωρών.

Ενημέρωση για την εξέλιξη της αποστολής μέσω του Internet στην διεύθυνση: www.dpd.gr.

2.3 DPD CLASSIC (ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ)

Η οικονομική υπηρεσία διεθνών μεταφορών από Ευρωπαϊκούς προορισμούς προς την Ελλάδα, η οποία απευθύνεται σε όλους, με την εγγύηση της DPD ενός εκ των μεγαλύτερων ευρωπαϊκών δικτύων οδικής μεταφοράς.

Η υπηρεσία παρέχεται μόνο με χρέωση παραλήπτη.

Για την πραγματοποίηση της εντολής θα πρέπει να συμπληρώνεται την φόρμα στο website της DPD Greece (www.dpd.gr) η οποία θα πρέπει να περιέχει όλες τις λεπτομέρειες για την σωστή παραλαβή της αποστολής. Η παρακολούθηση των αποστολών γίνεται με ηλεκτρονική ιχνηλάτηση σε όλα τα στάδια διακίνησης (track & trace) των αποστολών.

Κάθε δέμα αποτελεί μία ξεχωριστή αποστολή.

Δέματα άνω των 31.5 κιλών δεν υποστηρίζονται από την εν λόγω υπηρεσία και δεν θα παραλαμβάνονται.

2.4 Διαστάσεις και Βάρη Εντός Ευρώπης

Κάθε δέμα αποτελεί μία ξεχωριστή αποστολή.

Δέματα άνω των 31.5 κιλών δεν υποστηρίζονται από την εν λόγω υπηρεσία και δεν θα παραλαμβάνονται.

Οι μέγιστες διαστάσεις ανέρχονται :

- Μέγιστο μήκος: 175 εκατοστά και,
- Μήκος + 2 φορές το πλάτος + 2 φορές το ύψος δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 300 εκατοστά.

Οι ελάχιστες διαστάσεις έκαστης αποστολής ανέρχονται σε 22.9cm x 16.2cm.

2.4.1 Διαστάσεις και Βάρη για την υπηρεσία Express Balkan

Κάθε δέμα αποτελεί μια ξεχωριστή αποστολή μέγιστου βάρους 35kg.

Η χρέωση κάθε αποστολής εξαρτάται από το συνδυασμό μεγέθους και βάρους (ογκομετρικό σύστημα της Διεθνούς Ένωσης Αεροπορικών Μεταφορών-IATA). Αν το ογκομετρικό βάρος της αποστολής είναι μεγαλύτερο από το πραγματικό βάρος (περιπτώσεις ελαφριών αλλά ογκωδών αποστολών), τότε η χρέωση γίνεται βάση του ογκομετρικού βάρους και υπολογίζεται πολλαπλασιάζοντας τις τρεις διαστάσεις της αποστολής και διαιρώντας αυτές δια 5.000.

Ογκομετρικό Βάρος (σε kg) = $\frac{\text{μ\acute{\eta}\kappa\omicron\varsigma} \times \text{π\acute{\lambda}\alpha\tau\omicron\varsigma} \times \text{ύ\psi\omicron\varsigma}}{5.000}$ σε εκατοστά

2.5 Προμήθεια Υλικών Συσκευασίας

Αφορά την προμήθεια τυποποιημένων μη συναρμολογημένης συσκευασίας κουτιού (Box) ή φακέλου (Envelope) ή πλαστικής σακούλας (Pack) διαφόρων μεγεθών.

Η ευθύνη της τελικής ολοκληρωμένης συναρμολόγησης και κατάλληλης εσωτερικής, εξωτερικής και συνολικής συσκευασίας των αποστολών ανήκει στον πελάτη. Παρέχεται σε αντίστοιχο πλήθος ανά συσκευασία ανάλογα με το μέγεθος και είδος συσκευασίας, άνευ υπηρεσίας μεταφοράς.

2.6 Υπηρεσίες Εισπράξεων για λογαριασμό τρίτων

Υπηρεσία Αντικαταβολής: Αφορά την είσπραξη ποσού με μετρητά κατά την παράδοση των αντικειμένων και απόδοση των χρημάτων στον δικαιούχο. (Παρέχεται σε συνδυασμό με υπηρεσίες ταχυμεταφορών μόνο για αποστολές προς Βουλγαρία & Ρουμανία).

2.7 Παρακολούθηση και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων

Η παρακολούθηση της παραλαβής, διακίνησης, διαλογής, μεταφοράς και παράδοσης των αποστολών των Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών διενεργείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν.4053/2012 και στην απόφαση με αριθμό 686/064/26.03.2013 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» και ισχύει σήμερα καθώς επίσης και στην απόφαση αριθμ.687/328/05.04.2013 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» και ισχύει σήμερα.

Για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, η παρακολούθηση, ο εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων και η πληροφόρηση του πελάτη επιτυγχάνεται με τη χρήση εξειδικευμένου εξοπλισμού και λογισμικού, ο οποίος επιτρέπει την ανταλλαγή ηλεκτρονικών δεδομένων μεταξύ των συνεργαζόμενων

δικτύων στην Ελλάδα αλλά και των σταθμών του δικτύου της DPD στο εξωτερικό.

Το Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ) παρακολουθεί και παρέχει αναλυτικά τα επιμέρους στοιχεία διακίνησης κάθε αποστολής όπως: Παραλαβή, άφιξη στο κατάστημα αποστολής, αναχώρηση από το κατάστημα αποστολής, άφιξη σε κέντρο διαλογής, κατανομή σε κατάστημα παράδοσης, αναχώρηση από κέντρο διαλογής, άφιξη σε κατάστημα παράδοσης, κατανομή σε courier, παράδοση ή μη παράδοση, στοιχεία παραλήπτη.

Τα στοιχεία των παραδόσεων των αποστολών διατίθενται μέσα από την ιστοσελίδα της εταιρείας στη διεύθυνση www.dpd.gr και είναι στη διάθεση των πελατών της 24 ώρες το 24ώρο και έως 6 μήνες από την ημερομηνία της αποστολής.

2.8 Διευκρινήσεις για τις Υπηρεσίες

Οι παραδόσεις και οι χρόνοι παράδοσης σε χώρες εξωτερικού, αφορούν κυρίως παραδόσεις σε περιοχές που γίνονται εντός των κυρίων πόλεων. Σε περιπτώσεις παραδόσεων σε εκτός πόλεων ή απομακρυσμένες περιοχές/προορισμούς και σε περιπτώσεις μη ύπαρξης ακριβούς διεύθυνσης δύναται να τροποποιηθεί ο χρόνος και ο τρόπος παράδοσης των αποστολών αυτών (1-3 ημέρες).

Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι παράδοσης είναι ενδεικτικοί & αφορούν εργάσιμες ημέρες, υπολογίζονται από την ημερομηνία αναχώρησης από την Θεσσαλονίκη ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία

διεύθυνσης του παραλήπτη. Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου παράδοσης δεν υπάρχει καμία ευθύνη της DPD για αποζημίωση.

Ο αποστολέας εγγυάται ότι το υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχει συσκευαστεί κατάλληλα ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής παράδοση του. Οι αποστολές εγγράφων θα πρέπει να τοποθετούνται εντός ειδικού φακέλου. Χωριστά δέματα τα οποία ενώνονται με κάθε είδους κολλητική ταινία ή ιμάντα δεν θα γίνονται αποδεκτά και θα πρέπει να τοποθετούνται σε μεγαλύτερη συσκευασία.

Παρέχεται η δυνατότητα διεκπεραίωσης έργων ομαδικών αποστολών με τις ίδιες προδιαγραφές διακίνησης των κανονικών αποστολών.

Ο χρόνος παράδοσης καθώς και οι χρεώσεις διαμορφώνονται κατά περίπτωση σε συμφωνία με τον πελάτη, ανάλογα το μέγεθος και τυχόν ιδιαιτερότητες του έργου.

Η χρέωση των Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών μπορεί να γίνει τοις μετρητοίς ή επί πιστώσει (και τιμολογούνται ημερήσια, εβδομαδιαία ή μηνιαία), στον αποστολέα ή στον εντολέα (για επί πιστώσει πελάτες).

Η παράδοση αποστολών ταχυμεταφοράς αποδεικνύεται με την υπογραφή του παραλήπτη και τα στοιχεία παράδοσης της αποστολής (Ονοματεπώνυμο παραλαβόντος, υπογραφή, ώρα και ημέρα παράδοσης).

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.).

Η DPD διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει και ο πελάτης φέρει την υποχρέωση να επιδείξει αποδεικτικό της ταυτότητας του.

Εν γένει, στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών δεν πραγματοποιείται πιστοποίηση της ταυτότητας του παραλήπτη της αποστολής και λαμβάνεται το επίθετο/όνομα του παραλαμβάνοντα (κατά δήλωση του), εκτός και αν έχει συμφωνηθεί εγγράφως διαφορετικά.

3. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αναλυτικοί τιμοκατάλογοι που αφορά τόσο τις Υπηρεσίες της DPD επισυνάπτεται στον Χάρτη Υποχρεώσεων και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτού. (Παράρτημα ΙΙΙ).

Ο τιμοκατάλογος έχει περιορισμένη ισχύ και κάθε νέα δημοσίευση αναιρεί την προηγούμενη. Ο ανωτέρω αναφερόμενος τιμοκατάλογος των υπηρεσιών δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της DPD www.dpd.gr και αναφέρει την περίοδο έναρξης ισχύος του.

4. ΕΥΘΥΝΗ ΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ– ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ισχύουν τα κάτωθι:

4.1 Ορισμοί

- 1) Ολική Απώλεια νοείται η αδυναμία εντοπισμού του αντικειμένου μετά την παρέλευση 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.
- 2) 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.

3) Ολική Καταστροφή νοείται η ολοσχερής καταστροφή αντικειμένου λόγω πλημμελούς μεταφοράς του.

4) Μερική Καταστροφή νοείται η καταστροφή μέρους της αποστολής λόγω πλημμελούς μεταφοράς.

5) Ανωτέρα Βία: Απρόοπτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατυχήματα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα κλπ.).

6) Ως πραγματική αξία νοείται :

α.)για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών

β.)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 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.

4.2 Προϋποθέσεις αποζημίωσης

Κάθε καταναλωτής μπορεί να υποβάλει έγγραφη διαμαρτυρία για τυχόν απώλειες ή ζημιές που έχουν προκληθεί στην αποστολή του εντός 20 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής και να αιτηθεί αποζημίωση, ισόποση με τα προβλεπόμενα όρια αποζημίωσης, αναλόγως της υπηρεσίας ή με την πραγματική αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου, υπό την προϋπόθεση ότι κατά την παραλαβή του αντικειμένου, είχε

ακολουθηθεί η διαδικασία αποστολής «Δηλωμένης Αξίας προς μεταφορά» και η αποστολή έχει εξοφληθεί εμπρόθεσμα και τα ανάλογα παραστατικά που αποδεικνύουν την αξία, είναι διαθέσιμα.

4.3 Διαδικασία αποζημίωσης

Μετά την υποβολή αιτήματος αποζημίωσης του πελάτη και την αρχική αξιολόγηση αυτού, η σχετική αίτηση και τα απαραίτητα δικαιολογητικά προωθούνται στο αρμόδιο τμήμα, το οποίο σε εύλογο χρονικό διάστημα αναλύει το αίτημα και προβαίνει σε σχετική ενημέρωση του αιτούντος, για την τελική έκβαση του αιτήματος. Σε περίπτωση θετικής έκβασης, ο φάκελος του αιτήματος προωθείται στην οικονομική υπηρεσία της DPD Greece για την πληρωμή της αποζημίωσης και σε κάθε περίπτωση προς αρχειοθέτηση.

Κατόπιν και υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης δεν έχει οφειλές προς την εταιρεία, η καταβολή της αποζημίωσης γίνεται εντός 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία της έγκρισης και της παραλαβής αυτών των δικαιολογητικών, αποδεικνυόμενης με αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης.

4.4 Ποσά αποζημιώσεων

Η ευθύνη της DPD Greece 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 και εξοφλούν τις υπηρεσίες τους τοις μετρητοίς σύμφωνα με τις βασικές

τιμές του επίσημου τιμοκαταλόγου της DPD Greece άνευ εκπτώσεων) προσδιορίζεται, ως ακολούθως :

Κάθε αποστολή που διεκπεραιώνεται μέσω του δικτύου της DPD και δεν εντάσσεται στα απαγορευμένα είδη προς μεταφορά είναι αυτόματα ασφαλισμένη για απώλεια ή καταστροφή μέχρι του ποσού των 75 Ευρώ για έγγραφα και & 100 Ευρώ για δέματα.

Παράλληλα με την καταβολή αποζημίωσης προβλέπεται και η επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για την συγκεκριμένη αποστολή.

Παρέχεται δε η δυνατότητα για πρόσθετη Ασφάλιση Αποστολών μέχρι του ποσού των 1500€ .

Για αποστολές αξίας άνω των 1.500€ – μπορεί να παρασχεθεί αντίστοιχη κάλυψη, κατόπιν επικοινωνίας και ειδικής γραπτής συμφωνίας με την εταιρεία.

Εάν η αποστολή έχει αξία ή κόστος αναπαραγωγής από 100,01€ έως 1.500,00€ και ο αποστολέας επιθυμεί να έχει πλήρη κάλυψη, πρέπει να δηλώσει την αξία της αποστολής, αναγράφοντας την στην εμπρόσθια όψη της φορτωτικής, η οποία θα πρέπει να προκύπτει από νόμιμα παραστατικά, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος της σχετικής υπηρεσίας.

Διευκρινίζεται ότι ειδικά για τους χρήστες των υπηρεσιών με τους οποίους έχουν συναφθεί ή συνάπτονται -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 DPD Greece 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.

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

4.5 Κυριότητα Αντικειμένων

Όλα τα αντικείμενα τα οποία αποζημιώνονται πλήρως, περιέρχονται στην κατοχή της εταιρίας.

4.6 Δήλωση Αξίας Μεταφοράς

Η DPD Greece δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο των αποστολών.

Ο Εντολέας / Αποστολέας, ο οποίος γνωρίζει το περιεχόμενο και την αξία του, αναγνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα, ότι η αξία του περιεχομένου στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην δήλωση της αξίας στην DPD Greece, καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα, είναι σε κάθε περίπτωση ίση ή χαμηλότερη, από τα αναγραφόμενα όρια της ανωτέρω παραγράφου 4.4. Φέρει δε ο ίδιος την πλήρη ευθύνη για τις οποιεσδήποτε τυχόν υπερβάσεις, των ορίων της ανωτέρω παραγράφου 4.4, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

Κατά την περίπτωση που ο Εντολέας/Αποστολέας ασφαλίσει τα εμπορεύματα για την μεταφορά τους, σε ασφαλιστική εταιρεία της επιλογής του, (χωρίς τη μεσολάβηση της DPD Greece), απαραίτητη είναι η κοινοποίηση στη DPD Greece της «βεβαίωσης ασφάλισης» από την ασφαλιστική εταιρεία, η οποία παράλληλα θα προβαίνει προς την DPD Greece σε έγγραφη άρση των αναγωγικών δικαιωμάτων της (waiver of subrogation).

Επισημαίνεται ότι την αποζημίωση δικαιούται ο αποστολέας (ή ο παραλήπτης σε περίπτωση που παραιτηθεί της σχετικής αξίωσης ο αποστολέας).

4.6.1 Εξαιρέσεις

Η DPD Greece ευθύνεται μόνο μέχρι των ποσών που ορίζονται ανωτέρω και σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών, διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της DPD Greece 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 DPD Greece, για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται.

Τυχόν διαφορετική, σε σχέση με τους χρόνους παράδοσης, κατανόηση του πελάτη ή συμπλήρωση, παρατήρηση, ή επισήμανση επί του αποδεικτικού παραλαβής παράδοσης ή επί της αποστολής δεν ισχύει και γίνεται με δική του ευθύνη. Η DPD Greece 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 κ.λ.π.).

β) Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή.

γ) Λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή.

Η ευθύνη της εταιρείας 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.

4.7 Λοιπές περιπτώσεις μη ευθυνης της εταιρίας

Σε καμία περίπτωση η DPD Greece 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 ελλιπών 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, καρτόνια και φορητά ή κατά την διάρκεια μεταφορτώσεων δεν έχει την δυνατότητα να διατηρήσει τις εξωτερικές της διαστάσεις προφυλάσσοντας έτσι το περιεχόμενό της.

Η Ευθύνη της συσκευασίας ανήκει 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.

Η DPD Greece 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 DPD Greece εμπρόθεσμα βάσει της προβλεπόμενης μεταξύ τους συμφωνίας, συμπεριλαμβανόμενων και των ασφαλιστρών.

Η DPD Greece 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.

Η DPD Greece 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.

Η DPD Greece 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 DPD Greece 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 DPD Greece 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.

4.8 Μη αποδεκτά ταχυδρομικά αντικείμενα

1. Η DPD Greece δεν παραλαμβάνει για διεκπεραίωση ταχυδρομικά αντικείμενα των οποίων η μεταφορά αντίκειται στους εκάστοτε ισχύοντες νόμους και διατάξεις. Ειδικότερα δεν αναλαμβάνει για μεταφορά τα ακόλουθα:

ΧΡΗΜΑΤΑ & ΧΡΕΟΓΡΑΦΑ

ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ & ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ ΥΛΙΚΑ

ΖΩΑ

ΤΡΟΦΙΜΑ

ΑΝΤΙΚΕΣ (ΕΥΘΡΑΥΣΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ)

ΡΑΒΔΟΙ ΧΡΥΣΟΥ

ΠΥΡΟΒΟΛΑ ΟΠΛΑ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΣ

ΠΥΡΟΜΑΧΙΚΑ

ΝΕΚΡΟΙ – ΤΕΦΡΑ

ΚΟΣΜΗΜΑΤΑ, ΠΟΛΥΤΙΜΟΙ ΛΙΘΟΙ & ΜΕΤΑΛΛΑ

ΝΑΡΚΩΤΙΚΑ

ΚΑΘΕ ΠΑΡΑΝΟΜΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΗ ΑΠΟ ΝΟΜΟ / ΔΙΑΤΑΞΗ

2. Διατηρεί την δυνατότητα να αρνηθεί να μεταφέρει αντικείμενα τα οποία χαρακτηρίζονται επικίνδυνα όπως:

ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ ΜΕ ΚΑΨΟΥΛΕΣ, ΑΕΡΙΑ ΚΑΝΙΣΤΡΑ
ΒΟΥΤΑΝΙΟΥ ΓΙΑ ΑΝΑΠΗΡΕΣ, ΦΙΑΛΕΣ ΟΞΥΓΟΝΟΥ,
ΕΥΦΛΕΚΤΑ ΥΓΡΑ ΒΕΡΝΙΚΙΑ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΟ (blanco), ΣΠΡΕΙ
ΜΑΛΛΙΩΝ, ΕΥΦΛΕΚΤΑ ΣΤΕΡΕΑ ΣΠΙΡΤΑ,
ΟΞΕΙΔΩΤΙΚΑ ΒΑΦΕΣ ΜΑΛΛΙΩΝ, ΛΟΣΙΟΝ ΓΙΑ ΠΕΡΜΑΝΑΝΤ
ΔΗΛΗΤΗΡΙΑ ΕΝΤΟΜΟΚΤΟΝΑ, ΒΙΟΛΟΓΙΚΑ ΔΕΙΓΜΑΤΑ
ΡΑΔΙΕΝΕΡΓΑ ΒΗΜΑΤΟΔΟΤΕΣ, ΑΝΙΧΝΕΥΤΗΡΕΣ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ
ΔΙΑΒΡΩΤΙΚΑ ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ ΛΙΘΙΟΥ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
ΑΡΩΜΑΤΑ ΚΟΛΟΝΙΕΣ, ΣΠΡΕΙ, ΑΠΟΣΜΗΤΙΚΑ

τα οποία δύναται να μεταφέρει υπό όρους και προϋποθέσεις.

Η DPD Greece δεν υποχρεούται να ελέγξει το περιεχόμενο του υπό
διακίνηση αντικειμένου και ο Αποστολέας δηλώνει υπεύθυνα ότι η
αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη.

Όσον αφορά την απαγόρευση των χρημάτων εξαιρείται ότι αφορά τις
υπηρεσίες Αντικαταβολής.

4.9 Όροι διαχείρισης των ανεπίδοτων αντικειμένων

1. Ορισμός Ανεπίδοτων Αντικειμένων - Αποστολών

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 DPD Greece και
- γ) εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στον παραλήπτη και ταυτόχρονα δεν είναι δυνατόν να ενημερωθεί ο αποστολέας.

2. Διαχείριση Ανεπίδοτων Αντικειμένων - Αποστολών

Η εταιρία κάνει ότι είναι δυνατόν για να παραδοθούν τα ανεπίδοτα αντικείμενα των ανωτέρω περιπτώσεων εντός του προκαθορισμένου για παράδοση χρόνου. Σε περίπτωση που αυτό δεν καταστεί δυνατό ενημερώνονται τα αρμόδια όργανα της εταιρίας.

Τα αρμόδια όργανα οφείλουν:

α) Να προχωρήσουν σε αναζήτηση του παραλήπτη μέσω των επίσημων βάσεων δεδομένων (πληροφορίες καταλόγου ΟΤΕ, κ.λ.π.). Επίσης να ενημερώνουν τον αποστολέα, με σκοπό την εξεύρεση στοιχείων, ικανών να οδηγήσουν στην ομαλή παράδοση του αντικειμένου.

β) Να ενημερώνουν τον παραλήπτη ή τον αποστολέα σε σχέση με ταχυδρομικά αντικείμενα που έχουν παρακρατηθεί από επίσημους φορείς (όπως π.χ. τελωνεία κ.λ.π.), να παραδίδουν τα συνοδευτικά έγγραφα και να διευκολύνουν την διεκπεραίωση και τελική παράδοση.

γ) Σε περίπτωση που ο αποστολέας δεν παρέχει καινούργια στοιχεία που να βοηθούν την παράδοση του αντικειμένου, αυτό επιστρέφεται στον αποστολέα και τα έξοδα αποστολής βαρύνουν τον ίδιο.

δ) Σε περίπτωση που η εξόφληση της φορτωτικής βαρύνει τον παραλήπτη και αυτός αρνηθεί την εκπλήρωση της υποχρέωσής του, ο αποστολέας παραμένει υπόχρεος για την εξόφληση των εξόδων μεταφοράς, καθώς και των ενδεχόμενων εξόδων σε κάθε περίπτωση επιστροφής της αποστολής.

3. Καταστροφή Ανεπίδοτων Αντικειμένων - Αποστολών

Η εταιρία διατηρεί τα ανεπίδοτα αντικείμενα, για τα οποία δεν είναι εφικτή η επιστροφή τους στον αποστολέα, για διάστημα έξι (6) μηνών μετά την παρέλευση των οποίων, συντάσσεται ειδικό πρακτικό καταστροφής. Περιπτώσεις οι οποίες χρήζουν ειδικής μεταχείρισης όπως αντικείμενα τα οποία αλλοιώνονται, καταστρέφονται άμεσα, με την προηγούμενη σύνταξη ειδικού πρακτικού καταστροφής.

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.

4. Παρακράτηση Αντικειμένων - Αποστολών

Η DPD Greece δικαιούται και δύναται να παρακρατήσει ή να μην παραδώσει κάθε είδος που μεταφέρει, προκειμένου να εξασφαλίσει την δαπάνη που προκύπτει από την μεταφορά (ναύλοι-φορτωτικές κ.λ.π.) μέχρι να εξοφληθεί.

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

5. ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

5.1 Ατομική σύμβαση με το χρήστη υπηρεσιών της DPD Greece

Κάθε διακινούμενη αποστολή συνοδεύεται από Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) της DPD Greece όπου δηλώνονται ευκρινώς από τον Αποστολέα -ο οποίος έχει και την πλήρη ευθύνη σύνταξης των σωστών στοιχείων- τα πλήρη στοιχεία του ιδίου, του Παραλήπτη, η ημερομηνία και ώρα παραλαβής, καθώς και οι υπηρεσίες που επιθυμεί.

Η σύνταξη του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και η ανάληψη της διακίνησης από τη DPD Greece πιστοποιεί την κατάρτιση ατομικής σύμβασης μεταξύ του χρήστη των υπηρεσιών και της εταιρείας DPD Greece και αποδεικνύει την αποδοχή των γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς από τα εμπλεκόμενα μέρη. Στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. προσδιορίζονται τα παρακάτω:

τα μη αποδεκτά αντικείμενα καθώς και τα αντικείμενα που απαγορεύεται η μεταφορά τους σύμφωνα με Διεθνείς, Εθνικές και Ευρωπαϊκές συμβάσεις, το δικαίωμα της επιχείρησης να μην παραλαμβάνει προς διακίνηση αντικείμενα εφόσον ο Αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση τους από εκπρόσωπο της επιχείρησης, οι όροι ασφαλιστικής κάλυψης του ταχυδρομικού αντικειμένου, και τα ποσά αυτής, οι αποζημιώσεις για καθυστερήσεις, απώλεια και φθορά αντικειμένων και οι προθεσμίες εντός των οποίων μπορεί να τις διεκδικήσει ο χρήστης, κατ' ελάχιστο σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ683/Β'), οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ευθύνεται η ταχυδρομική επιχείρηση, ο τρόπος διαχείρισης ανεπίδοτων ταχυδρομικών αντικειμένων, και η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ επιχείρησης και χρήστη.

Ο Αποστολέας αναθέτοντας τη διακίνηση της αποστολής του στη DPD Greece αποδέχεται τους όρους μεταφοράς της DPD Greece τόσο για τον εαυτό του όσο και υπό την ιδιότητα του εκπροσώπου του εντολέα, κυρίου ή κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών.

Τα ανωτέρω ισχύουν και στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η εταιρεία αναλαμβάνει την διακίνηση μαζικών αποστολών όπου η διακινούμενη αποστολή συνοδεύεται από απλοποιημένο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., στο οποίο δεν αναγράφονται οι Όροι & Προϋποθέσεις Ανάληψης Μεταφοράς.

Εφόσον δεν υφίσταται διαφορετική συμφωνία, η DPD Greece έχει την υποχρέωση επίδοσης του αντικειμένου στη διεύθυνση του Παραλήπτη και σε τρίτο πρόσωπο, σε περίπτωση απουσίας του Παραλήπτη. Στην παράδοση ο Παραλήπτης αναγράφει ευκρινώς το όνομα του, την ημερομηνία και ώρα παραλαβής και υπογράφει στη φορτωτική.

Η ευθύνη της DPD Greece για τις μεταφερόμενες αποστολές παύει να ισχύει την στιγμή της παράδοσης της εκάστοτε αποστολής στον Παραλήπτη. Η υπογραφή του Παραλήπτη με την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης πάνω στο αντίγραφο του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ αποτελεί σαφή απόδειξη του ορθού της παράδοσης.

Όλες οι διακινούμενες από τη DPD Greece αποστολές παρακολουθούνται και εντοπίζονται ηλεκτρονικά σε όλα τα στάδια της μεταφοράς τους μέσω Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.. Η DPD Greece διατηρεί πληροφορίες διακίνησης μέσω Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. καθώς και αρχείο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή για έξι μήνες από την ημερομηνία έναρξης της αποστολής.

Η DPD Greece καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να παραδώσει την αποστολή σύμφωνα με τα συνήθη χρονοδιαγράμματα διακίνησης. Η DPD Greece δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημία που προκαλείται από τυχόν καθυστερήσεις, πέραν των όσων ορίζονται στο Άρθρο 9 των όρων και προϋποθέσεων ταχυμεταφοράς.

Η DPD Greece είναι σε θέση να ενημερώνει άμεσα για την τύχη της αποστολής τον αποστολέα και τον παραλήπτη αρκεί να της γνωρίζουν τον αριθμό της φορτωτικής (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.).

Αναλυτικά οι όροι και προϋποθέσεις ανάληψης μεταφοράς είναι οι εξής:

5.2 Όροι & Προϋποθέσεις Ανάληψης Μεταφοράς Εγγράφων & Δεμάτων από τη DPD Greece:

Για την μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της DPD Greece, ο Αποστολέας συμφωνεί με τους όρους και τις προϋποθέσεις, που αναφέρονται στο παρόν έντυπο. Ο οποιοσδήποτε εμπλεκόμενος -εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της DPD Greece, ο Αποστολέας ή Παραλήπτης- δεν έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και προϋποθέσεις.

ΑΡΘΡΟ 1: Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ) της DPD Greece είναι έντυπο μη διαπραγματεύσιμο και ο Αποστολέας αναγνωρίζει ότι συμπληρώθηκε από αυτόν ή από την DPD Greece για λογαριασμό του. Ο Αποστολέας δηλώνει και αποδέχεται ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών.

Επίσης, δηλώνει ότι με το παρόν αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους μεταφοράς της DPD Greece τόσο για τον εαυτό του όσο και υπό την ιδιότητα του εκπροσώπου του εντολέα, κυρίου ή κατόχου, των υπό μεταφορά αγαθών.

ΑΡΘΡΟ 2: Ο Αποστολέας εγγυάται ότι το υπό διεκπεραίωση αντικείμενο:

α) δεν εμπίπτει στα μη αποδεκτά από τη DPD Greece Ταχυδρομικά Αντικείμενα, β) φέρει σωστά τα απαιτούμενα στοιχεία αποστολέα και παραλήπτη,

γ) έχει συσκευασθεί κατάλληλα ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διεκπεραίωση.

Πρόσθετα έξοδα που τυχόν προκύψουν κατά τη διεκπεραίωση,(πχ επιστροφή ή αποθήκευση) της Αποστολής θα καταβληθούν από τον Αποστολέα/Εντολέα.

ΑΡΘΡΟ 3: Η DPD Greece δικαιούται αλλά δεν υποχρεούται, να προβεί σε έλεγχο του περιεχομένου της αποστολής την οποία αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει. Επιπλέον έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή του αντικειμένου, εφόσον ο Αποστολέας αρνηθεί τον έλεγχο αυτού.

Η DPD Greece έχει το δικαίωμα να διακόψει τη διεκπεραίωση κάποιου αντικειμένου όταν υπάρχουν ενδείξεις ότι αυτό εμπίπτει στα μη αποδεκτά από τη DPD Greece Ταχυδρομικά Αντικείμενα ή όταν ο Αποστολέας για οποιονδήποτε λόγο έδωσε ελλιπή ή λανθασμένα για τη διεκπεραίωση στοιχεία ή τέλος αν δεν έχουν υποβληθεί τα απαραίτητα έγγραφα που απαιτούνται από τις αρμόδιες τελωνειακές αρχές.

ΑΡΘΡΟ 4: Η DPD Greece έχει το δικαίωμα να παρακρατήσει ή να αρνηθεί την παράδοση κάθε είδους το οποίο μεταφέρει, προκειμένου να εξασφαλίσει οποιαδήποτε δαπάνη προκύπτει από την εν λόγω μεταφορά ή προγενέστερες (ναύλοι-δασμοί-φορτωτικές κλπ), μέχρι να εξοφληθεί πλήρως.

ΑΡΘΡΟ 5: Η DPD Greece αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση αποστολών με χρέωση της αμοιβής της στον παραλήπτη. Σε περίπτωση μη καταβολής της παραπάνω αμοιβής για οποιονδήποτε λόγο, την υποχρέωση εξόφλησης της DPD Greece αναλαμβάνει ο Αποστολέας.

ΑΡΘΡΟ 6: Η DPD Greece διεκπεραιώνει κάθε είδους αποστολή (πχ. αγορά, αντικαταβολή κλπ) και με μη έγγραφη εντολή (πχ. ηλεκτρονική,

τηλεφωνική). Στις περιπτώσεις αυτές ο εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου ως αποστολέα στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.

ΑΡΘΡΟ 7: Σε περίπτωση απώλειας ή ζημίας του αποστελλομένου αντικειμένου, εγγράφου ή δέματος, η ευθύνη της DPD Greece περιορίζεται στο μικρότερο των παρακάτω οριζόμενων ποσών:

7.1) Μέχρι του ποσού των 75 Ευρώ για έγγραφα και & 100 Ευρώ για δέματα.

7.2) Στο πραγματικό κόστος κτήσης εγγράφων ή αντικειμένων, χωρίς να λαμβάνεται υπ' όψη η εμπορική αξία ή η ιδιαίτερη αξία αυτών για τον αποστολέα, παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο και με ανώτατο όριο τα ως άνω οριζόμενα ποσά. Ως πραγματικό κόστος κτήσης νοείται: για τα έγγραφα το κόστος αντικατάστασης ή αναπαραγωγής αυτών και για τα αντικείμενα το κόστος αγοράς, επισκευής ή αντικατάστασης αυτών (λαμβάνοντας υπ' όψη την κατάσταση στην οποία ήταν κατά την παραλαβή), όπως αποδεικνύεται από σχετικά προσκομιζόμενα παραστατικά.

Παράλληλα με την καταβολή αποζημίωσης προβλέπεται και η επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για την συγκεκριμένη αποστολή.

Τα ανωτέρω ισχύουν και για τις περιπτώσεις αποστολών με δηλωμένη αξία χωρίς όμως να έχουν ασφαλιστεί στη DPD Greece. Σε κάθε περίπτωση, ισχύουν τα οριζόμενα από την κανονιστική απόφαση της ΕΕΤΤ 687/328/2013.

Η DPD Greece συμβάλλεται με τον Εντολέα/Αποστολέα επί τη βάση του αυστηρού περιορισμού της ευθύνης της μόνο για άμεση ζημία και για τα όρια που περιγράφονται ανωτέρω. Σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κάθε άλλο είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά θετικής ή αποθετικής ζημίας, διαφυγόντων κερδών, απώλεια εισοδήματος

κ.λ.π) από οποιοδήποτε λόγο και αν επέλθουν, ακόμα και στην περίπτωση που ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της DPD Greece πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του Εντολέα/Αποστολέα ή τρίτων περιορίζονται σε μια μόνο αξίωση ανά αποστολή, η διευθέτηση της οποίας αποτελεί πλήρη και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημία σε σχέση με την αποστολή.

Η DPD Greece, σε καμιά περίπτωση, δεν μπορεί να γνωρίζει το ακριβές περιεχόμενο των εκάστοτε αποστολών. Ο Εντολέας/Αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου - στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του μέσω της DPD Greece καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα - είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια στο άρθρο 7.1 και είναι ο ίδιος υπεύθυνος για τυχόν υπερβάσεις των παραπάνω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

ΑΡΘΡΟ 8: Ο Εντολέας/Αποστολέας έχει τη δυνατότητα να προβεί σε ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών του, μέσω της ασφαλιστικής εταιρείας με την οποία συνεργάζεται η DPD Greece, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος ασφάλισης που ανέρχεται σε 1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας.

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 1.500 Ευρώ η διακίνηση και η ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών μπορεί να γίνει μόνον κατόπιν επικοινωνίας και ειδικής συμφωνίας (γραπτής μέσω fax ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) με την εταιρεία.

Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας/Αποστολέας προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την DPD Greece αντικειμένων σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η DPD Greece με την παρούσα σύμβαση), η ευθύνη της DPD Greece - συνολικά έναντι του Εντολέα/Αποστολέα και επομένως και της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οιαυδήποτε άλλου τρίτου - δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά έχουν συμφωνηθεί και περιγράφονται ανωτέρω (Άρθρο 7, 7.1) Στην περίπτωση αυτή, ο Εντολέας/Αποστολέας ή τρίτος δηλώνει και εγγυάται στην

DPD Greece ότι στην ασφάλιση έχει συμπεριληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της DPD Greece για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρου όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.

Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την DPD Greece οποιουδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της DPD Greece καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου.

ΑΡΘΡΟ 9: Η DPD Greece καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια προκειμένου να παραδώσει κάθε αποστολή σύμφωνα με τα συνήθη χρονοδιαγράμματα παράδοσης, όπως αυτά αναφέρονται στην επίσημη διαδικτυακή σελίδα της εταιρείας www.dpd.gr. Τυχόν εσφαλμένη αντίληψη του Εντολέα/Αποστολέα ή αυτόβουλη αναγραφή-επισήμανση επί του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ ή της αποστολής, σχετικά με τους χρόνους παράδοσης, δεν ισχύει και δε δημιουργεί δέσμευση για την εταιρεία.

Σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης μιας αποστολής με προφανή και αποδεδειγμένη υπαιτιότητά της, η DPD Greece δεν ευθύνεται, για οποιαδήποτε ζημία ή απώλεια που προκαλείται, πέραν των ορίων που ορίζονται από την κανονιστική απόφαση της ΕΕΤΤ 687/328/2013.

Συγκεκριμένα, η αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης ταχυδρομικού αντικειμένου δε δύναται να υπερβαίνει την αποζημίωση που καταβάλλεται για απώλεια μη ασφαλισμένων αποστολών, όπως αυτή ορίζεται στο Άρθρο 7, 7.1.

Τα οριζόμενα ανώτατα ποσά αποζημίωσης είναι αποδεκτά από τον Εντολέα/Αποστολέα, ο οποίος παραιτείται από κάθε άλλη πιθανή αξίωσή του για επιπλέον θετική ή αποθετική ζημία, διαφυγόντα κέρδη, απώλεια εισοδήματος κ.λ.π, από οποιονδήποτε λόγο και αν επέλθουν.

Τα παραπάνω ισχύουν ακόμα και αν η πιθανότητα μιας τέτοιας απώλειας τέθηκε υπόψη της DPD Greece πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής.

Σε καμία όμως περίπτωση, η DPD Greece δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, ζημιά, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση, οφειλόμενα σε ανωτέρα βία ή απρόβλεπτες αιτίες, όπως ενδεικτικά αναφέρονται:

α) Έκτακτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρώπινων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, εγκληματικές ενέργειες κ.λ.π.).

β) Πράξεις και παραλείψεις ή λανθασμένες οδηγίες του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή.

γ) Η φύση της αποστολής στην οποία μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή π.χ. ευπαθή τρόφιμα, μαγνητικά μέσα κοκ.

Σε κάθε περίπτωση, η ευθύνη της DPD Greece για τις μεταφερόμενες αποστολές παύει να ισχύει με την παράδοση της αποστολής στον Παραλήπτη. Η υπογραφή του Παραλήπτη, με την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης πάνω στο αντίγραφο του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ, χωρίς την έγγραφη επισήμανση οποιασδήποτε Επιφύλαξης, αποτελεί αδιάσειστη απόδειξη του ορθού της παράδοσης.

ΑΡΘΡΟ 10: Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον αποστολέα και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της DPD, σε διάστημα 6 μηνών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την DPD Greece. Καμία απαίτηση δεν γίνεται δεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω χρονικής προθεσμίας.

ΑΡΘΡΟ 11: Η DPD Greece δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των εξής εγγράφων και αντικειμένων: Χρήματα – Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα – Ενεργοποιημένες τραπεζικές κάρτες – Κάρτες Χρόνου Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας – Χρυσό σε οποιαδήποτε μορφή – Ωρολόγια Χρυσά – Κοσμήματα – Πολύτιμοι Λίθοι & Μέταλλα – Αρχαιότητες – Έργα Τέχνης – Μη Αναπαραγώγιμα Έγγραφα ή Αντικείμενα (πχ Αλληλογραφία/Φίλμ/Βίντεο Προσωπικής Αξίας, Γραμματόσημα, Λαχεία, Αντίκες) – Αλλοιώσιμα Τρόφιμα – Φυτά – Ναρκωτικά – Εύφλεκτα, Εκρηκτικά & Ραδιενεργά Υλικά – Βιολογικό Υλικό – Μολυσματικές, Διαβρωτικές & Δηλητηριώδεις Ουσίες – Είδη ή μέρη Οπλισμού – Ζώα – Πορνογραφικό Υλικό και Γενικά Είδη των οποίων η μεταφορά απαγορεύεται από διεθνείς συμβάσεις ή Οργανισμούς (IATA, ICAO) ή/και από διατάξεις της Κοινοτικής ή/και Εθνικής νομοθεσίας.

Η DPD Greece δεν υποχρεούται να ελέγξει το περιεχόμενο του υπό διακίνηση αντικειμένου και ο Αποστολέας δηλώνει υπεύθυνα ότι η αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη.

ΑΡΘΡΟ 12: Κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο ζυγίζεται/ογκομετρείται στις εγκαταστάσεις της εταιρείας και επ'αυτού του βάρους γίνεται η τιμολόγησή του ανεξαρτήτως από την δήλωση βάρους του αποστολέα. Η χρέωση κάθε αποστολής υπολογίζεται με βάση το μεγαλύτερο βάρος μεταξύ του πραγματικού και ογκομετρικού.

ΑΡΘΡΟ 13: 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.

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

ΑΡΘΡΟ 14: Η διαδικασία επίλυσης διαφορών γίνεται είτε μέσω Φίλικού διακανονισμού: έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με την DPD Greece για την επίτευξη επίλυσης της διαφοράς, είτε με τη Συγκρότηση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών: η DPD Greece, κατόπιν σχετικού αιτήματος, συγκροτεί Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.

ΑΡΘΡΟ 15: Για κάθε νομική διαφορά, μεταξύ της DPD Greece και του χρήστη, αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια Θεσσαλονίκης.

6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

Για την καλύτερη ενημέρωση και πληροφόρηση των συναλλασσόμενων πελατών σχετικά με κάθε απορία, πρόβλημα ή παράπονο, την πρόοδο μιας αποστολής ή μιας αποζημίωσης ή ακόμα και της λειτουργίας της εταιρείας που έχει σχέση με την εξυπηρέτησή του, λειτουργεί τμήμα εξυπηρέτησης πελατών στο τηλέφωνο 2310232380 ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: info@dpd.gr.

- Η επιχείρηση οφείλει να απαντήσει εντός 20 ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής επιστολής του Πελάτη, που αφορά οποιοδήποτε θέμα εξυπηρέτησής του, μέσα στα πλαίσια της κείμενης νομοθεσίας.
- Εάν η απάντηση δεν μπορεί για οποιοδήποτε λόγο να είναι οριστική, η επιχείρηση αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώσει τον πελάτη για την διαδικασία που θα ακολουθήσει για την επίλυση του προβλήματός του στα πλαίσια 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 επιχείρησης δεν ισχύει για τις περιπτώσεις που προβλέπονται διαφορετικά από τον παρόντα Χ.Υ.Κ. ή την κείμενη νομοθεσία.
- Ο αριθμός τηλεφώνου και το ωράριο τηλεφωνικής επικοινωνίας των Πελατών με την Επιχείρηση, βρίσκεται αναρτημένο σε εμφανές σημείο των γραφείων της.

Η διαδικασία επίλυσης διαφορών περιλαμβάνει τα εξής διακριτά στάδια:

Φιλικός Διακανονισμός: Έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με τη

DPD Greece προκειμένου να επιτευχθεί επίλυση της διαφοράς μεταξύ των δύο μερών, εντός των προβλεπομένων στον ΧΥΚ ή και με την σύμφωνη γνώμη των μερών, εντός 10 εργάσιμων ημερών.

Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών: Οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στην DPD Greece, μπορούν να επιλύονται σε επόμενο στάδιο και από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.

Έπειτα από αίτημα του χρήστη η εταιρεία συγκροτεί την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, εντός 20 εργάσιμων ημερών, η οποία αποτελείται από μέλη της επιχείρησης και εκπρόσωπο των καταναλωτών ενώ στις συνεδριάσεις μπορεί να παρίσταται ή να εκπροσωπείται από ειδικά εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ο χρήστης.

Η εταιρεία ενημερώνει τον χρήστη για τον τόπο και το χρόνο των συνεδριάσεων της Επιτροπής και για το δικαίωμά του να υποβάλει γραπτό υπόμνημά του σε περίπτωση που κωλύεται να παρευρεθεί. Οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον το επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, εντός χρονικής περιόδου 6 μηνών από την κατάθεση του αποστελλόμενου αντικειμένου.

7. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

- Ο καταγγέλλων πριν από την υποβολή της καταγγελίας του στην Ε.Ε.Τ.Τ. ακολουθεί τη διαδικασία επίλυσης διαφορών διά φιλικού διακανονισμού, όπως ανωτέρω αναφέρεται ή με τη σύμφωνη γνώμη των μερών τη συγκρότηση Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών (Ε.Ε.Δ.) και η διαφορά θα επιλύεται εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την υποβολή του

σχετικού αιτήματος στην επιχείρηση ή εντός σαράντα (40) εργάσιμων ημερών στην περίπτωση που απαιτηθούν πρόσθετα στοιχεία.

- Η επιτροπή επίλυσης των διαφορών που θα προκύπτουν θα αποτελείται από:

- 1) Έναν εκπρόσωπο της επιχείρησης και συγκεκριμένα τον κύριο Σταύρο Ασαμπάνογλου εξουσιοδοτημένο νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας,

- 2) Απο την νομική εκπρόσωπο της εταιρίας. Κυρία Κετικίδου Όλγα

- 3) Από εκπρόσωπο του καταγγέλλοντος με δικαίωμα παράστασης, αν το επιθυμεί & ο ίδιος.

- 4) Η DPD Greece 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.

- Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής μπορεί να παρίσταται (χωρίς ψήφο) και ο καταγγέλλων , ο οποίος έχει ζητήσει τη σύγκλησή της.

- Διαφορά είναι η αποδεδειγμένη αθέτηση από την επιχείρηση οποιουδήποτε όρου του παρόντος Χ.Υ.Κ..

- Για την επίλυση γενικότερα, οποιασδήποτε διαφοράς που τυχόν οδηγηθεί ενώπιον των Δικαστηρίων, αρμόδια είναι τα Δικαστήρια της Θεσσαλονίκης.

Εφόσον το πρόβλημα του πελάτη δεν έχει οριστικά λυθεί μέσω των ως άνω διαδικασιών, μπορεί να απευθυνθεί εντός έξι (6) μηνών από την αποστολή του αντικειμένου με σχετική καταγγελία του στην Ε.Ε.Τ.Τ. Η καταγγελία αυτή αποτυπώνεται σε απλό έγγραφο ή ειδικό έντυπο που χορηγείται από την Ε.Ε.Τ.Τ. Στην καταγγελία είναι απαραίτητο να αναφέρονται τα πλήρη στοιχεία του καταγγέλλοντος καθώς και η ενδεχόμενη παραβατική συμπεριφορά της εταιρίας, το χρονικό σημείο κατά το οποίο περιήλθε σε γνώση του καταγγέλλοντος, η εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση, η

τυχόν ανάμιξη δικαστικής ή διοικητικής αρχής και ο τρόπος με τον οποίο ζητείται η αποκατάστασή της. Η μη τήρηση του ως άνω τύπου εκτιμάται ως απλή πληροφόρηση για την αγορά και δεν επιφέρει διαδικαστικά αποτελέσματα.

Η καταγγελία, αφού πρωτοκολληθεί, προωθείται στην αρμόδια οργανική μονάδα της Ε.Ε.Τ.Τ., η οποία προβαίνει σε προκαταρκτική εξέτασή της. Αν δεν προκύψουν παραβάσεις του νομικού και κανονιστικού πλαισίου, η καταγγελία λογίζεται ως αβάσιμη και τίθεται στο αρχείο.

Η Ε.Ε.Τ.Τ. εξετάζει την καταγγελία και μπορεί να προβεί σε περαιτέρω διερεύνηση της υπόθεσης, προτάσεις προς επίλυση της διαφοράς, εισήγηση προς την Ολομέλεια της Ε.Ε.Τ.Τ. για διενέργεια ακρόασης ή ελέγχων αν διαπιστωθούν παραβάσεις, θέση της υπόθεσης στο αρχείο αν παρέλκει η εξέτασή της.

Αν η καταγγελία είναι εκπρόθεσμη, ανώνυμη, αόριστη, προφανώς αβάσιμη, ανεπίδεκτη εκτίμησης ή επαναλαμβάνεται κατά καταχρηστικό τρόπο χωρίς νεότερα στοιχεία τίθεται στο αρχείο με απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. Η εν λόγω απόφαση κοινοποιείται στον καταγγέλλοντα, ο οποίος έχει δικαίωμα προσφυγής κατά τις κείμενες διατάξεις.

8. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗΣ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

8.1 Εξυπηρέτηση πελατών

- Το πρόγραμμα των εργασίμων ημερών και των ωρών συναλλαγής της επιχείρησής μας για την εξυπηρέτηση των πελατών καταρτίζεται σύμφωνα

με τις εκάστοτε ανάγκες, καθώς και τις εκάστοτε υφιστάμενες δυνατότητες της επιχείρησης.

- Για την κατάρτιση του παραπάνω προγράμματος η επιχείρηση λαμβάνει υπόψη συγκεκριμένα αντικειμενικά κριτήρια όπως την περίοδο του έτους. (χειμερινό – θερινό ωράριο, περίοδος Χριστουγέννων κ.λ.π.) τον όγκο της ταχυδρομικής κίνησης της περιοχής, κ.λ.π.
- Το ωράριο λειτουργίας των γραφείων της επιχείρησης είναι από τις 09:00π.μ. έως τις 5:00 μ.μ. ΔΕΥΤΕΡΑ-ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ.
- Η επιχείρηση δεσμεύεται να παρέχει όλες τις δυνατές διευκολύνσεις σε άτομα με ειδικές ανάγκες καθώς επίσης να τους παρέχει απόλυτη προτεραιότητα στις συναλλαγές με όλα τα τμήματα της εταιρείας.

Παράλληλα οι πελάτες μπορούν να πάρουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες της DPD Greece, την λειτουργία ή για την έκβαση αποστολών τους και μέσω του διαδικτύου στη ιστοσελίδα της www.dpd.gr, στην Ελληνική αλλά και στην Αγγλική γλώσσα.

8.2 Συμπεριφορά – Σεβασμός – Ευπρέπεια Προσωπικού

Το προσωπικό της DPD Greece και του δικτύου των συνεργατών 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 μπορούν να γίνονται, είτε προφορικά στον υπεύθυνο του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών στο τηλέφωνο 2310 23 23 80 ή με γραπτή αναφορά με αποστολή email στην διεύθυνση info@dpd.gr .

8.3 Εξυπηρέτηση πελατών στην υπόλοιπη Ελλάδα

DPD Greece
Τσινος Δραγούμη 38.,
54631 Θεσσαλονίκη
e-mail: info@dpd.gr
Τηλ : +302310232380
web: www.dpd.g

Η DPD Greece για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών πελατών της σε όλη την Ελλάδα συνεργάζεται με άλλες Ταχυδρομικές επιχειρήσεις, οι οποίες έχουν την ανάλογη υποδομή και οργάνωση, για την κάλυψη και εξυπηρέτηση των αναγκών της Επιχείρησής μας. Παράλληλα με το παρόν προβλέπεται η δυνατότητα ίδρυσης και άλλων υποκαταστημάτων σε όλη την Ελλάδα.

8.4 Απλούστευση Διοικητικών Διαδικασιών

Η DPD Greece αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξυπηρετεί τους πελάτες κατά τον απλούστερο δυνατό τρόπο. Για αυτό τον λόγο για τα θέματα που αφορούν τις σχέσεις της με τους Πελάτες οφείλει να χρησιμοποιεί απλουστευμένες, ταχύρυθμες και σαφείς διαδικασίες μέσα στα πλαίσια των Νόμων της Πολιτείας και των Διεθνών Ταχυδρομικών Συμβάσεων, εκπαιδεύοντας και επιμορφώνοντας κατάλληλα το προσωπικό της.

8.5 Συντήρηση Ταχυδρομικού Δικτύου

Η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να συντηρεί σε καλή κατάσταση τα μέσα και τις εγκαταστάσεις της επισκευάζοντας και αποκαθιστώντας κάθε βλάβη ή ανωμαλία που επηρεάζει την εξυπηρέτηση των πελατών της.

Στις περιπτώσεις βλαβών, ανωμαλιών, ή εξωγενών παρεμβάσεων που προκαλούν ανωμαλία στην λειτουργία της, η DPD Greece είναι υποχρεωμένη να προβαίνει στην άμεση παρέμβαση για την αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας, ενεργώντας σύμφωνα με τους Νόμους της Πολιτείας και τους ισχύοντες κανονισμούς και διατάξεις ασφαλείας.

8.6 Εκσυγχρονισμός και Βελτίωση Υπηρεσιών

Μέσα στους γενικότερους στόχους της επιχείρησης, είναι ο διαρκής εκσυγχρονισμός της και η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών.

Ο σχεδιασμός και ο έλεγχος της ποιότητας των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς σύμφωνα με τις διεθνείς προδιαγραφές και τους στόχους βελτίωσης των χρόνων επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Η εισαγωγή νέων υπηρεσιών – προϊόντων που θα λαμβάνουν υπόψη τις σύγχρονες κοινωνικές και οικονομικές ανάγκες και θα στηρίζονται στα επιτεύγματα της σύγχρονης τεχνολογίας.

Η ύπαρξη ικανοποιητικού επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών.

8.7 Περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ισχύει ο Χ.Υ.Κ

Ο Χάρτης υποχρεώσεων προς καταναλωτές δεν ισχύει σε περιπτώσεις:

- Ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της Επιχείρησης (απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, συγκοινωνιακές, τηλεπικοινωνιακές συνθήκες κ.λ.π.).
- Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων.
- Αδυναμίας πρόσβασης οργάνου της επιχείρησης στο ακίνητο η οποία οφείλεται στον πελάτη (αποστολέα ή παραλήπτη) ή σε οποιονδήποτε τρίτο.
- Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων πελατών, μεταξύ των οποίων και οι οικονομικές υποχρεώσεις των πελατών προς την DPD Greece.
- Ενεργειών που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.

- Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της επιχείρησής μας εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων με τους οποίους συνεργάζεται.
- Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του πελάτη ή τρίτου προσώπου.
- Αποδεδειγμένης αδυναμίας της Επιχείρησής.
- Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του χρήστη (πελάτη) που προβλέπεται από το Χ.Υ.Κ.

Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις η DPD Greece δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι των αποστολέα, παραλήπτη, πελάτη.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι-

Ενδεικτικοί χρόνοι παράδοσης

| ΖΩΝΗ | ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ | ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ |
|---------------|-------------------|-------------------------------------|
| Ζώνη 1 | Αυστρία | 4 - 5 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 1 | Ουγγαρία | 3 - 5 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 2 | Γερμανία | 4 - 6 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 3 | Βέλγιο | 5 - 7 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 3 | Κροατία | 4 - 6 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 3 | Τσεχία | 4 - 6 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 3 | Δανία | 5 - 7 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 3 | Γαλλία | 4 - 6 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 3 | Ιταλία | 4 - 6 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 3 | Λουξεμβούργο | 5 - 7 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 3 | Ολλανδία | 5 - 7 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 3 | Πολωνία | 4 - 6 εργάσιμες ημέρες |

| | | |
|---------------|------------------|------------------------|
| Ζώνη 3 | Σλοβακία | 4 - 5 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 3 | Σλοβενία | 4 - 6 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 3 | Ηνωμένο Βασίλειο | 5 - 7 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 4 | Εσθονία | 5 - 7 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 4 | Φιλανδία | 6 - 9 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 4 | Ιρλανδία | 5 - 8 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 4 | Λετονία | 5 - 7 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 4 | Λιθουανία | 5 - 7 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 4 | Πορτογαλία | 6 - 9 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 4 | Ισπανία | 5 - 8 εργάσιμες ημέρες |
| Ζώνη 4 | Σουηδία | 6 - 8 εργάσιμες ημέρες |

Οι παρακάτω ταχυδρομικοί κώδικες δεν εξυπηρετούνται απο την υπηρεσία DPD Classic .

Δανία 1. 3900-3999

Γαλλία 2. 00001-00030, 00100-00151, 00153-00299, 00361-00429, 00500-00699, 00750-00999, 96000-97999, 97100-97499, 98100-98999

Ιταλία 3. 47031, 47890-47899

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Ενδεικτικοί Χρόνοι Παράδοσης *Express Balkan*

| ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ | ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ |
|-------------------|-------------------------------------|
| Βουλγαρία | 1- 3 εργάσιμες ημέρες |
| Ρουμανία | 1 - 3 εργάσιμες ημέρες |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

DPD CLASSIC - Door to door

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΞΑΓΩΓΩΝ

| ΒΑΡΟΣ (kg.) | ΖΩΝΗ 1 | ΖΩΝΗ 2 | ΖΩΝΗ 3 | ΖΩΝΗ 4 |
|---|----------------------|----------|---|--|
| 0 - 3 | 21.77 | 20.16 | 21.77 | 45.97 |
| 3 - 7 | 24.19 | 24.19 | 33.87 | 47.58 |
| 7 - 15 | 29.03 | 25.00 | 37.90 | 52.42 |
| 15 - 31.5 | 31.45 | 25.00 | 39.52 | 54.84 |
| Προορισμός | ΑΥΣΤΡΙΑ, ΟΥΓΓΑΡΙΑ | ΓΕΡΜΑΝΙΑ | ΒΕΛΓΙΟ, ΚΡΟΑΤΙΑ, ΤΣΕΧΙΑ, ΔΑΝΙΑ, ΓΑΛΛΙΑ, ΙΤΑΛΙΑ, ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡ ΓΟ, ΟΛΛΑΝΔΙΑ, ΠΟΛΩΝΙΑ, ΣΛΟΒΑΚΙΑ, ΣΛΟΒΕΝΙΑ, ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ | ΕΣΘΟΝΙΑ, ΦΙΛΑΝΔΙΑ, ΙΡΛΑΝΔΙΑ, ΛΕΤΟΝΙΑ, ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ, ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ , ΙΣΠΑΝΙΑ, ΣΟΥΗΔΙΑ |
| Όλες οι ανωτέρω τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ (24%) | | | | |

Όλες οι ανωτέρω τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ (24%).

Σε περίπτωση τροποποίησης του ΦΠΑ αναπροσαρμόζονται και οι τιμές αναλόγως του ισχύοντος ΦΠΑ.

Περιγραφή Υπηρεσίας

Η οικονομική υπηρεσία διεθνών μεταφορών από την Ελλάδα σε Ευρωπαϊκούς προορισμούς, η οποία απευθύνεται σε όλους, με την εγγύηση της DPD ενός εκ των μεγαλύτερων ευρωπαϊκών δικτύων οδικής μεταφοράς.

Η υπηρεσία παρέχεται μόνο με χρέωση αποστολέα.

Η παρακολούθηση των αποστολών γίνεται με ηλεκτρονική ιχνηλάτηση σε όλα τα στάδια διακίνησης (track & trace) των αποστολών .

Κάθε δέμα αποτελεί μία ξεχωριστή αποστολή.

Δέματα άνω των 31.5 κιλών δεν υποστηρίζονται από την εν λόγω υπηρεσία και δεν θα παραλαμβάνονται.

Οι μέγιστες διαστάσεις ανέρχονται :

- Μέγιστο μήκος: 175 εκατοστά και,
- Μήκος + 2 φορές το πλάτος + 2 φορές το ύψος δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 300 εκατοστά.

Οι ελάχιστες διαστάσεις έκαστης αποστολής ανέρχονται σε 22.9cm x 16.2cm

DPD CLASSIC - Door to door

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΩΝ

Όλες οι ανωτέρω τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ (24%).

| ΒΑΡΟΣ (kg.) | ΖΩΝΗ 1 | ΖΩΝΗ 2 | ΖΩΝΗ 3 | ΖΩΝΗ 4 |
|---|------------------------------|-----------------|--|---|
| 0 - 3 | 27.42 | 27.42 | 35.48 | 46.77 |
| 3 - 7 | 29.03 | 29.03 | 37.10 | 48.39 |
| 7 - 15 | 33.06 | 33.06 | 39.52 | 53.23 |
| 15 - 31.5 | 34.68 | 34.68 | 41.13 | 55.65 |
| Προορισμός | ΑΥΣΤΡΙΑ, ΟΥΓΓΑΡΙΑ | ΓΕΡΜΑΝΙΑ | ΒΕΛΓΙΟ, ΚΡΟΑΤΙΑ, ΤΣΕΧΙΑ, ΔΑΝΙΑ, ΓΑΛΛΙΑ, ΙΤΑΛΙΑ, ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ, ΟΛΛΑΝΔΙΑ, ΠΟΛΩΝΙΑ, ΣΛΟΒΑΚΙΑ, ΣΛΟΒΕΝΙΑ, ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ | ΕΣΘΟΝΙΑ, ΦΙΛΑΝΔΙΑ, ΙΡΑΝΔΙΑ, ΛΕΤΟΝΙΑ, ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ, ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ, ΙΣΠΑΝΙΑ, ΣΟΥΗΔΙΑ |
| Όλες οι ανωτέρω τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ (24%) | | | | |

Σε περίπτωση τροποποίησης του ΦΠΑ αναπροσαρμόζονται και οι τιμές αναλόγως του ισχύοντος ΦΠΑ.

Περιγραφή Υπηρεσίας

Η οικονομική υπηρεσία διεθνών μεταφορών από Ευρωπαϊκούς προορισμούς προς την Ελλάδα, η οποία απευθύνεται σε όλους, με την εγγύηση της DPD ενός εκ των μεγαλύτερων ευρωπαϊκών δικτύων οδικής μεταφοράς.

Η υπηρεσία παρέχεται μόνο με χρέωση παραλήπτη.

Για την πραγματοποίηση της εντολής θα πρέπει να συμπληρώνεται την φόρμα στο website της DPD Greece (www.dpd.gr) η οποία θα πρέπει να περιέχει όλες τις λεπτομέρειες για την σωστή παραλαβή της αποστολής. Η παρακολούθηση των αποστολών γίνεται με ηλεκτρονική ιχνηλάτηση σε όλα τα στάδια διακίνησης (track & trace) των αποστολών.

Κάθε δέμα αποτελεί μία ξεχωριστή αποστολή.

Δέματα άνω των 31.5 κιλών δεν υποστηρίζονται από την εν λόγω υπηρεσία και δεν θα παραλαμβάνονται.

Οι μέγιστες διαστάσεις ανέρχονται :

- Μέγιστο μήκος: 175 εκατοστά και,
- Μήκος + 2 φορές το πλάτος + 2 φορές το ύψος δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 300 εκατοστά.

Οι ελάχιστες διαστάσεις έκαστης αποστολής ανέρχονται σε 22.9cm x 16.2cm

Διευκρινήσεις

Οι παραδόσεις και οι χρόνοι παράδοσης σε χώρες εξωτερικού, αφορούν κυρίως παραδόσεις σε περιοχές που γίνονται εντός των κυρίων πόλεων. Σε περιπτώσεις παραδόσεων σε εκτός πόλεων ή απομακρυσμένες περιοχές/προορισμούς και σε περιπτώσεις μη ύπαρξης ακριβούς διεύθυνσης

δύναται να τροποποιηθεί ο χρόνος και ο τρόπος παράδοσης των αποστολών αυτών (1-3 ημέρες). Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι παράδοσης είναι ενδεικτικοί & αφορούν εργάσιμες ημέρες, υπολογίζονται από την ημερομηνία αναχώρησης από την Θεσσαλονίκη ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη. Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου παράδοσης δεν υπάρχει καμία ευθύνη της DPD για αποζημίωση.

Ο αποστολέας εγγυάται ότι το υπο διεκπεραίωση αντικείμενο έχει συσκευαστεί κατάλληλα ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής παράδοση του. Οι αποστολές εγγράφων θα πρέπει να τοποθετούνται εντός ειδικού φακέλου. Χωριστά δέματα τα οποία ενώνονται με κάθε είδους κολλητική ταινία ή ιμάντα δεν θα γίνονται αποδεκτά και θα πρέπει να τοποθετούνται σε μεγαλύτερη συσκευασία.

Πρόσθετη Χρέωση Αποστολών

Για κάποιους νησιωτικούς προορισμούς εξωτερικού υπάρχει επιπλέον επιβάρυνση 18€ (συμπ. ΦΠΑ 24%.)

Ακολουθεί η λίστα των ταχυδρομικών κωδικών με τους νησιωτικούς προορισμούς ανα χώρα:

ΓΕΡΜΑΝΙΑ

18565, 25846-25847, 25849, 25859, 25863, 25869, 25929-25933, 25938-25942, 25946-25949, 25952-25955, 25961-25970, 25980, 25985-25986, 25988-25990, 25992-25994, 25996-25999, 26465, 26474, 26486, 26548, 26571, 26579, 26757, 27498, 83209, 83256

ΔΑΝΙΑ

3700, 3720, 3730, 3740, 3751, 3760, 3770, 3782, 3790, 4592, 5960, 5970,
5985, 6720, 7884, 8305, 8592, 9940, 9950, 9960

ΕΣΘΟΝΙΑ

62601, 88001-88005, 91217, 91301-91320, 92001-92420, 93001-94799,
96028, 96098

ΙΤΑΛΙΑ

25050, 30010, 30012, 30100-30126, 30131-30133, 30135, 30141, 4020,
4027, 57030-57039, 58012, 58019, 7024, 7046, 71040, 80070-80071,
80073-80077, 80079, 90010, 9014, 91017, 91023, 92010, 98050, 98052,
98055

ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ

22100-22101, 22120, 22130, 22140, 22150, 22160, 22220, 22240, 22270-
22271, 22310, 22320, 22330, 22340, 22410-22411, 22430, 22520, 22530,
22550, 22610, 22630, 22710, 22720, 22730, 22810, 22820, 22830, 22840,
22910, 22920, 22930, 22940, 22950

ΓΑΛΛΙΑ

17111, 17123, 17190, 17310, 17370, 17410, 17480, 17550, 17580, 17590,
17630, 17670, 17740, 17880, 17940, 20000-20999, 22870, 26780, 29242,
29253, 29259, 56360, 56590, 56780, 56840, 85330, 85350

ΟΛΛΑΝΔΙΑ

1156AA-1156ZZ, 1791AA-1797ZZ, 8881AA-8884ZZ, 8891AA-8897ZZ,
8899AA-8899ZZ, 9161AA-9164ZZ, 9166AA-9166ZZ

ΣΟΥΗΔΙΑ

10005, 13000-13099, 13025, 13033-13034, 13036, 13038-13039, 13042-13043, 13055-13056, 37020-37023, 37025-37029, 37042-37043, 38060-38099, 38500-38599, 38700-38799, 43080-43099, 47100-47499, 62000-62999, 76019

Οι ακόλουθοι προορισμοί δεν εξυπηρετούνται :

Jersey

Guernsey

Isle of Man

Canary Islands

Ceuta

Melilla Σε περίπτωση που εκ παραδρομής παραληφθούν και προωθηθούν δέματα άνω των 31.5 κιλών ή των 300cm, η χρέωση ανέρχεται σε €18 (συμπ.ΦΠΑ 24%) .

Τυχόν επιστροφές αποστολών (λόγω μη παράδοσης των αποστολών) χρεώνονται ως νέα αποστολή.

Κατά τα λοιπά οι αναφερόμενες στο παρόν υπηρεσίες μεταφορών και χρεώσεις διέπονται από τους Γενικούς Όρους Ανάληψης Μεταφοράς της DPD και τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.)

EXPRESS BALKANS

Τιμοκατάλογος εισαγωγών-εξαγωγών

| Βάρος (kg.) | ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ | ΡΟΥΜΑΝΙΑ |
|------------------------|-----------|----------|
| Έως και 5kg | 8.54€ | 8.54€ |
| Κάθε επιπλέον Kg | 1.00€ | 1.00€ |
| Υπηρεσία Αντικαταβολής | 1.50€ | 1.50€ |

Όλες οι ανωτέρω τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ (24%).

Περιγραφή Υπηρεσίας

Express Balkan ονομάζεται η οικονομική υπηρεσία μεταφορών από την Ελλάδα προς Βουλγαρία και Ρουμανία, η οποία απευθύνεται σε όλους, με την εγγύηση της SPEEDY ενός εκ των μεγαλύτερων δικτύων μεταφοράς στα Βαλκάνια.

Η υπηρεσία παρέχεται μόνο με χρέωση αποστολέα.

Η παρακολούθηση των αποστολών γίνεται με ηλεκτρονική ιχνηλάτηση σε όλα τα στάδια διακίνησης (track&trace) των αποστολών.

Κάθε δέμα αποτελεί μια ξεχωριστή αποστολή μέγιστου βάρους 35kg.

Χρέωση Όγκου

Η χρέωση κάθε αποστολής εξαρτάται από το συνδυασμό μεγέθους και βάρους (ογκομετρικό σύστημα της Διεθνούς Ένωσης Αεροπορικών Μεταφορών-IATA). Αν το ογκομετρικό βάρος της αποστολής είναι μεγαλύτερο από το πραγματικό βάρος (περιπτώσεις ελαφριών αλλά ογκωδών αποστολών), τότε η χρέωση γίνεται βάση του ογκομετρικού βάρους και υπολογίζεται πολλαπλασιάζοντας τις τρεις διαστάσεις της αποστολής και διαιρώντας αυτές δια 5.000.

Ογκομετρικό Βάρος (σε kg) = $\frac{(\text{μήκος}) \times (\text{πλάτος}) \times (\text{ύψος})}{5.000}$ σε εκατοστά

Διευκρινήσεις

Ο χρόνος παράδοσης υπολογίζεται σε εργάσιμες μέρες. Σε περιπτώσεις αποστολών οι οποίες υπόκεινται σε τελωνειακούς ελέγχους, με ελλιπή ή ανύπαρκτη διεύθυνση ή χωρίς στοιχεία επικοινωνίας αποστολέα/ παραλήπτη όπως επίσης και σε περιπτώσεις παράδοσης κατ' οίκον, ο εκτιμώμενος χρόνος παράδοσης είναι από 1 έως 3 εργάσιμες ημέρες.

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου παράδοσης η DPD Greece δε φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση.

Ο αποστολέας έχει τη πλήρη ευθύνη για τη συσκευασία της αποστολής.

Η κατάλληλη συσκευασία αποτελεί εγγύηση για την ασφάλεια του δέματος.

Οι αναφερόμενες στο παρόν υπηρεσίες μεταφορών καθώς και οι χρεώσεις διέπονται από τους Γενικούς Όρους Ανάληψης της DPD και τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.), οι οποίοι είναι διαθέσιμοι στην ιστοσελίδα www.dpd.gr.