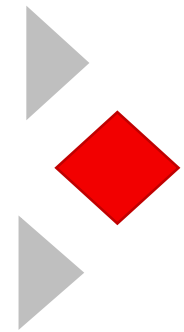




# **KOURIERS**



## **ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

ΕΕΤ  
ΑΜ 16-018  
Γενική άδεια  
Ταχυδρομικών  
Υπηρεσιών

ΚΟΥΡΙΕΡΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

01/02/2016

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

1	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ .....	2
2	ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ .....	2
3	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΚΟΥΡΙERS .....	4
3.1	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΟΜΕΝΗΣ ΗΜΕΡΑΣ ΕΝΤΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ .....	4
3.2	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ ΕΝΤΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ .....	5
3.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΥΠΟΛΟΙΠΗ ΕΛΛΑΔΑ .....	7
3.4	ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ .....	7
4	ΑΤΟΜΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ .....	8
5	ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΟΥΡΙERS .....	9
6	ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ - Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.....	15
7	ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ - ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ .....	15
8	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΡΑΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ .....	16
9	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ.....	16
10	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ .....	17
11	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ .....	18
12	ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ.....	18
13	ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ Ο Χ.Υ.Κ .....	19
I.	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α .....	20

## 1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η εταιρεία ιδρύθηκε τον Φεβρουάριο του 2016 με τη επωνυμία «KOURIERS ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και διακριτικό τίτλο «KOURIERS ΙΚΕ».

Η Επιχείρηση λειτουργεί με τη νομική μορφή της Ιδιωτικής Κεφαλαιουχικής Εταιρείας, κατέχει Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) με αριθμό 16-018. Ο παρακάτω Πίνακας δίνει όλες τις βασικές πληροφορίες για την εταιρεία «KOURIERS ΙΚΕ».

<b>ΕΠΩΝΥΜΙΑ</b>	<b>KOURIERS ΙΚΕ</b>
<b>ΕΔΡΑ</b>	ΗΡΩΟΣ ΜΑΤΣΗ & ΑΡΧΑΙΟΥ ΘΕΑΤΡΟΥ ΑΛΙΜΟΣ Τ.Κ. 17456
<b>Α.Φ.Μ</b>	800709511
<b>Δ.Ο.Υ</b>	ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ
<b>ΑΡ.Γ.Ε.Μ.Η</b>	137739407000
<b>ΑΜ ΕΕΤΤ</b>	16-018
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΟ</b>	211 411 7100
<b>WEB SITE</b>	<a href="http://www.kouriers.gr">www.kouriers.gr</a>
<b>E MAIL</b>	<a href="mailto:info@kouriers.gr">info@kouriers.gr</a>

Πίνακας 1

## 2 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Ο σκοπός της εταιρείας σύμφωνα με το καταστατικό της είναι:

- Η παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφοράς (COURIER) και γενικότερα ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ειδικότερα, η παραλαβή, συγκέντρωση, ταξινόμηση, αποστολή και παράδοση στο εσωτερικό ή στο εξωτερικό με κάθε μέσο, εγγράφων, αξιών, δεμάτων, μικροδεμάτων και λοιπών αντικειμένων.
- Η παροχή κάθε είδους ή φύσεως υπηρεσιών μεταφοράς μέσω αέρος, θάλασσας ή ξηράς στην Ελλάδα ή και στο Εξωτερικό με τη χρήση κάθε μεταφορικού μέσου εμπορευμάτων ή αγαθών.

- Η παροχή κάθε είδους ή φύσεως υπηρεσιών σχεδιασμού, οργάνωσης και εξυπηρέτησης μεταφορών εντός ή εκτός των συνόρων της χώρας.
- Η τυποποίηση και συσκευασία μικρών αντικειμένων.
- Η παροχή υπηρεσιών διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (logistics). Ειδικότερα η διαχείριση αποθήκης για λογαριασμό πελατών, η παραλαβή, αποθήκευση, διαχείριση και διακίνηση εμπορευμάτων, η παραγγελιοληψία, η διαχείριση εμπορευματικού αποθέματος (stock), η παρακολούθηση και ταξινόμηση τιμολογίων προμηθευτών, η συνεργασία με τους πελάτες για τον τόπο, χρόνο, τρόπο παράδοσης των εμπορευμάτων, η εξόφληση τιμολογίων και οποιαδήποτε άλλη ενέργεια συμπεριλαμβάνεται στη δραστηριότητα logistics.
- Η παροχή κάθε είδους ή φύσεως αντικειμένων ή υπηρεσιών, συμπληρωματικών των αναγκών του πελατολογίου της εταιρείας.
- Η πρακτόρευση αυτοκινήτων και μεταφορικών εταιρειών, αεροπορικών εταιρειών, οι ναυτικές πρακτορεύσεις και συναφείς εργασίες, ήτοι ναυλώσεις και εκμεταλλεύσεις αυτοκινήτων και πλοίων, προμήθεια εφοδίων, εκτελωνισμούς εμπορευμάτων.
- Η παροχή υπηρεσιών διαμεσολάβησης στη μεταφορά αγαθών και διαμεταφοράς εμπορευμάτων.
- Η παροχή υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων μέσω διαδικτύου καθώς και η παροχή υπηρεσιών είσπραξης και πληρωμής χρημάτων για λογαριασμό τρίτων.
- Γενικότερα και στο πλαίσιο του ως άνω σκοπού η άσκηση κάθε συναφούς δραστηριότητας και η παροχή κάθε υπηρεσίας η οποία είναι πρόσθετη ή επικουρική, αναγκαία ή σκόπιμη προς τους παραπάνω σκοπούς, καθώς και η επιχείρηση και εκτέλεση κάθε πράξης, σύμβασης ή σχετικής συναλλαγής παρεπίπτουσας ή συμπληρωματικής για την επίτευξη σκοπών, ως π.χ. της είσπραξης και πληρωμής αντικαταβολών.

Για την επίτευξη του παραπάνω σκοπού η εταιρεία μπορεί:

- Να συνεργάζεται με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο με οποιονδήποτε τρόπο.
- Να συμμετέχει με οποιονδήποτε τρόπο και με οποιαδήποτε μορφή σε οποιαδήποτε επιχείρηση ημεδαπή ή αλλοδαπή του ιδίου ή παρεμφερούς σκοπού με οποιονδήποτε εταιρικό τύπο.

- Να αντιπροσωπεύει οποιαδήποτε επιχείρηση ημεδαπή ή αλλοδαπή με όμοιους ή παρεμφερείς σκοπούς.
- Κάθε άλλη συναφής προς τα παραπάνω εργασία ή δραστηριότητα.

### **3 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ Η ΚΟΥΡΙERS**

Η ΚΟΥΡΙERS παρέχει υπηρεσίες που αφορούν ταχυμεταφορές αλλά και λοιπές υπηρεσίες παράδοσης και παραλαβής ταχυδρομικών αντικειμένων. Ειδικότερα, οι παρεχόμενες υπηρεσίες και τα επιμέρους χαρακτηριστικά τους παρουσιάζονται παρακάτω:

#### **3.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΟΜΕΝΗΣ ΗΜΕΡΑΣ ΕΝΤΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**

Η Βασική υπηρεσία Dot to Dot (από σημείο σε σημείο) αφορά την παραλαβή μεμονωμένων ή μαζικών αποστολών από το σημείο που θα υποδειχθεί με παράδοση την επόμενη ημέρα στην Αττική εντός των περιοχών των ζωνών Α, Β, Γ και Δ, όπως αυτές περιγράφονται στον πίνακα 2.

Η βασική υπηρεσία Dot to Dot πλαισιώνεται από τις παρακάτω πρόσθετες υπηρεσίες:

- Απογευματινή Παράδοση 5:00 μ.μ. με 8:00 μ.μ. ή παράδοση Σάββατο 10 π.μ. με 2 μ.μ.
- Πρωινή παράδοση μέχρι τις 10πμ ή παράδοση με 2ωρη χρονική δέσμευση.
- Παράδοση με αντικαταβολή μετρητοίς με απόδοση της αξίας της αντικαταβολής εντός 24 ωρών από την ημερομηνία παράδοσης.
- Υπηρεσία αγοράς<sup>1</sup> από συγκεκριμένο σημείο και παράδοση στον εντολέα.
- Υπηρεσίες Ειδικού Χειρισμού (Special Handling) αναφορικά με την παραλαβή Διακηρύξεων, την παράδοση Διαγωνισμών και εγγράφων που χρειάζονται αριθμό πρωτοκόλλου και επιπλέον επιστροφή στον εντολέα του αριθμού πρωτοκόλλου ή των Δικαιολογητικών.
- Παράδοση ή παραλαβή τις Κυριακές και τις επίσημες αργίες.
- Αναμονή του Courier στο σημείο παράδοσης ή παραλαβής για όσο χρόνο χρειαστεί κατόπιν συνεννόησης.

<sup>1</sup> Προϋποθέτει την καταβολή των χρημάτων για την εκτέλεση της Αγοράς

- Ομαδικές αποστολές με παράδοση σε 2 - 5 εργάσιμες ημέρες για τις οποίες παρέχεται η δυνατότητα ειδικής συμφωνίας, ανάλογα με την ποσότητα και τις ιδιαιτερότητες του έργου<sup>2</sup>.

### 3.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ ΕΝΤΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

Η Βασική υπηρεσία **Αυθημερόν Standard** αφορά την παραλαβή αποστολής και παράδοση αυθημερόν έως τις 8:00 μ.μ. στην Αττική εντός των περιοχών των ζωνών Α, Β, Γ και Δ, όπως αυτές περιγράφονται στον πίνακα 2.

Η ειδική υπηρεσία **Αυθημερόν Fast** αφορά την παραλαβή αποστολής και παράδοση αυθημερόν από 2 έως 6 ώρες<sup>3</sup> από τη στιγμή της παραλαβής στην Αττική εντός των περιοχών των ζωνών Α, Β, Γ και Δ, όπως αυτές περιγράφονται στον πίνακα 2.

Η βασική υπηρεσία Αυθημερόν Standard πλαισιώνεται από τις παρακάτω πρόσθετες υπηρεσίες:

- Παράδοση με αντικαταβολή μετρητοίς με απόδοση της αξίας της αντικαταβολής εντός 24 ωρών από την ημερομηνία παράδοσης.
- Υπηρεσία αγοράς<sup>4</sup> από συγκεκριμένο σημείο και παράδοση στον εντολέα.
- Υπηρεσίες Ειδικού Χειρισμού (Special Handling Services) αναφορικά με την παραλαβή Διακηρύξεων, την παράδοση Διαγωνισμών και εγγράφων που χρειάζονται αριθμό πρωτοκόλλου και επιπλέον επιστροφή στον εντολέα του αριθμού πρωτοκόλλου ή των Δικαιολογητικών.
- Αναμονή του Courier στο σημείο παράδοσης ή παραλαβής για όσο χρόνο χρειαστεί κατόπιν συνεννόησης.

---

<sup>2</sup> Κατώτερο όριο για την υπηρεσία ορίζονται οι 50 αποστολές

<sup>3</sup> Ο χρόνος παράδοσης διαφοροποιείται αναλόγως της γεωγραφικής ζώνης παράδοσης εντός Αττικής. Θα βρείτε πληροφορίες για τους Χρόνους και τις Ζώνες Παράδοσης στον Τιμοκατάλογο.

<sup>4</sup> Προϋποθέτει την καταβολή των χρημάτων για την εκτέλεση της Αγοράς

**ΖΩΝΕΣ ΑΤΤΙΚΗΣ****ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΖΩΝΗΣ Α**

Αθηναίων, Γαλατσίου, Ζωγράφου, Καισαριανής, Βύρωνος, Δάφνης, Υμηττού, Παπάγου, Χολαργού, Φιλοθέης, Ψυχικού, Νέου Ψυχικού.

**ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΖΩΝΗΣ Β**

Νέας Χαλκηδόνας, Νέας Φιλαδέλφειας, Ηλιούπολης, Νέας Ιωνίας, Ηρακλείου, Μεταμόρφωσης, Λυκόβρυσης, Πεύκης, Αμαρουσίου, Χαλανδρίου, Βριλησίων, Μελισσίων, Αγίας Παρασκευής, Γλυφάδας, Ελληνικού, Αργυρούπολης, Αλίμου, Αγίου Δημητρίου, Π. Φαλήρου, Νέας Σμύρνης, Μοσχάτου, Ταύρου, Καλλιθέας, Αιγάλεω, Περιστερίου, Πετρούπολης, Χαϊδαρίου, Αγίας Βαρβάρας, Ιλίου, Καματερού, Αγίων Αναργύρων, Πειραιώς, Κορυδαλλού, Νίκαιας, Αγίου Ιωάννη Ρέντη, Κερατσινίου, Δραπετσώνας, Περάματος.

**ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΖΩΝΗΣ Γ**

Βάρης, Βούλας, Βουλιαγμένης, Κρωπίας, Παιανίας, Παλλήνης, Γέρακα, Ανθούσας, Γλυκών Νερών, Μαρκόπουλου Μεσογαίας, Σπάτων, Νέας Πεντέλης, Κηφισιάς, Νέας Ερυθραίας, Εκάλης, Αχαρνών, Άνω Λιοσίων, Ζεφυρίου, Φυλής, Ασπροπύργου.

**ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΖΩΝΗΣ Δ**

Λούτσας, Αρτέμιδος, Κουβαρά, Καλυβίων Θορικού, Σαρωνίδας, Αναβύσσου, Κερατέας, Παλαιάς Φώκαιας, Άγιος Κωνσταντίνος Λαυρίου, Λαυρεωτικής, Πικερμίου, Ραφήνας, Νέας Μάκρης, Μαραθώνος, Γραμματικού, Βαρνάβα, Πεντέλης, Διονύσου, Δροσιάς, Ροδόπολης, Σταμάτας, Αγίου Στεφάνου, Άνοιξης, Κρουονερίου, Θρακομακεδώνων, Ελευσίνας, Μαγούλας, Μάνδρας, Πολυδενδρίου, Καπανδριτίου, Αφιδνών, Καλάμου, Αυλώνας, Μαλακάσας, Μαρκόπουλου Ωρωπού, Ωρωπού, Σκάλας Ωρωπού, Νέων Παλατιών, Συκαμίνου, Νέας Περάμου, Οινόης.

### 3.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΥΠΟΛΟΙΠΗ ΕΛΛΑΔΑ

Η **KOURIERS**, με γνώμονα την άριστη ποιότητα, για την ασφαλή και έγκαιρη διεκπεραίωση των αποστολών των πελατών της στις πόλεις εκτός Αττικής συνεργάζεται με την ACS.

Η Βασική υπηρεσία αφορά την παραλαβή μεμονωμένων ή μαζικών αποστολών από το σημείο που θα υποδειχθεί με παράδοση από μία έως πέντε ημέρες ανάλογά με τον προορισμό.

Χρόνος παράδοσης σε Χερσαίους Προορισμούς από 1 έως 2 ημέρες από την στιγμή της παραλαβής.

Χρόνος παράδοσης σε Νησιωτικούς Προορισμούς από 1 έως 3 ημέρες από την στιγμή της παραλαβής.

Χρόνος παράδοσης σε Δυσπρόσιτους<sup>5</sup> Προορισμούς από 1 έως 5 ημέρες από την στιγμή της παραλαβής.

Η βασική υπηρεσία πλαισιώνεται από τις παρακάτω πρόσθετες υπηρεσίες :

- Παράδοση Σάββατο.
- Παράδοση με αντικαταβολή μετρητοίς με απόδοση της αξίας της αντικαταβολής εντός μίας εβδομάδας από την ημερομηνία παράδοσης.

### 3.4 ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ

Η **KOURIERS** δημοσιοποιεί με σαφήνεια ενημερωμένο και αναλυτικό τιμοκατάλογο παρεχόμενων υπηρεσιών στο κατάστημά της, στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α του παρόντος Χ.Υ.Κ και μέσω της ιστοσελίδας της [www.kouriers.gr](http://www.kouriers.gr).

---

<sup>5</sup> Τις Δυσπρόσιτες περιοχές μπορείτε να δείτε στην ιστοσελίδα της εταιρείας [www.kouriers.gr](http://www.kouriers.gr)



#### 4 ΑΤΟΜΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ

Κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο που διακινείται από την **KOURIERS** συνοδεύεται από Συνοδευτικό Δελτίο Αποστολής (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.), το οποίο συμπληρώνεται ευκρινώς από τον Αποστολέα, ο οποίος φέρει και την πλήρη ευθύνη για τη σωστή σύνταξη των στοιχείων, του ιδίου, του παραλήπτη, της ημερομηνίας και ώρας παραλαβής και των επιθυμητών υπηρεσιών.

Η ατομική σύμβαση μεταξύ του πελάτη και της εταιρείας **KOURIERS** καταρτίζεται μέσω της σύνταξης του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και την ανάληψη της διακίνησης από την **KOURIERS** και πιστοποιεί την αποδοχή των γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς από τα εμπλεκόμενα μέρη. Στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. προσδιορίζονται τα παρακάτω:

- Τα μη αποδεκτά αντικείμενα σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Χ.Υ.Κ. καθώς και τα αντικείμενα που απαγορεύεται η μεταφορά τους σύμφωνα με Διεθνείς 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 περιπτώσεις για τις οποίες φέρει ευθύνη η ταχυδρομική επιχείρηση και υποχρεούται να καταβάλει αποζημίωση στον χρήστη (καταναλωτή).
- Οι αποκλειστικές προθεσμίες εντός των οποίων μπορεί να διεκδικήσει τις απαιτήσεις του ο χρήστης/καταναλωτής και τα ποσά αποζημίωσης που υποχρεούται να καταβάλλει η ταχυδρομική επιχείρηση για κάθε περίπτωση που αυτή ευθύνεται.
- Οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ευθύνεται η ταχυδρομική επιχείρηση.
- Η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ επιχείρησης και χρήστη (καταναλωτή)
- Η κατά τόπο αρμοδιότητα των δικαστηρίων σε περίπτωση διαφοράς όταν δεν καταστεί δυνατή η επίλυσή της, μέσω της διαδικασίας επίλυσης διαφορών.

Με την ανάθεση στην **KOURIERS** της διακίνησης του ταχυδρομικού αντικειμένου, ο Αποστολέας αποδέχεται τους όρους μεταφοράς της **KOURIERS** τόσο για τον εαυτό του όσο και υπό την ιδιότητα του εκπροσώπου του εντολέα, κυρίου ή κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών.

Σε περίπτωση που δεν υπάρχει διαφορετική συμφωνία, η **KOURIERS** υποχρεώνεται να επιδώσει το αντικείμενο στη διεύθυνση του Παραλήπτη στον ίδιο ή και σε τρίτο πρόσωπο εφόσον έχει υπάρξει συνεννόηση, σε περίπτωση που αυτός απουσιάζει. Κατά την παράδοση ο Παραλήπτης οφείλει να αναγράψει ευκρινώς το όνομα του, την ημερομηνία και ώρα παραλαβής και να υπογράψει.

Η εταιρεία δεν ευθύνεται για τα έγγραφα/αντικείμενα Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών έπειτα από τη στιγμή παράδοσης τους στον Παραλήπτη, η οποία αποδεικνύεται με την υπογραφή του παραλήπτη και την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης (ώρα, ημερομηνία, ονοματεπώνυμο Παραλήπτη ολογράφως) στο αποδεικτικό παραλαβής παράδοσης και αποδεικνύει το ορθό της παράδοσης.

Η **KOURIERS** καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια προκειμένου να διεκπεραιώσει με ταχύτητα κάθε αποστολή σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της.

Όλες οι διακινούμενες από την **KOURIERS** αποστολές παρακολουθούνται και εντοπίζονται σε όλα τα στάδια της μεταφοράς τους μέσω Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.. Η **KOURIERS** διατηρεί πληροφορίες διακίνησης μέσω Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. καθώς και αρχείο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή για έξι (6) μήνες από την ημερομηνία έναρξης της αποστολής.

Η **KOURIERS** υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα τον Αποστολέα ή τον Παραλήπτη για το στάδιο που βρίσκεται η αποστολή, αρκεί αυτός να της γνωστοποιήσει τον αριθμό του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.

## **5 ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ KOURIERS**

Οι Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις που αναφέρονται στο παρόν έντυπο αφορούν την μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της **KOURIERS I.K.E.** Ο Αποστολέας συμφωνεί με τους όρους και τις προϋποθέσεις, που αναφέρονται στο παρόν έντυπο. Ο οποιοσδήποτε εμπλεκόμενος (εκπρόσωπος, αντιπρόσωπος, πράκτορας, συνεργαζόμενη εταιρεία ή υπάλληλος της **KOURIERS**, ο Αποστολέας ή ο 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 **KOURIERS** είναι έντυπο μη διαπραγματεύσιμο και ο Αποστολέας αποδέχεται ότι συμπληρώθηκε από αυτόν ή από την **KOURIERS** 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 **KOURIERS** 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 :

1. Κάθε είδος που αναγράφεται στο Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς της **KOURIERS** περιγράφεται σωστά και σύμφωνα με το νόμο.
2. Τα προς μεταφορά αντικείμενα δεν εμπίπτουν στα μη αποδεκτά από την **KOURIERS** έγγραφα και Ταχυδρομικά Αντικείμενα που περιγράφονται παρακάτω.
3. Στην υπό διεκπεραίωση αποστολή έχουν σημειωθεί σωστά τα απαιτούμενα στοιχεία αποστολέα και παραλήπτη,
4. Τα προς μεταφορά αντικείμενα έχουν συσκευασθεί κατάλληλα έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής μεταφορά και παράδοσή τους.
5. Θα καταβάλει όλα τα πρόσθετα έξοδα που τυχόν προκύψουν κατά τη διεκπεραίωση, επιστροφή ή αποθήκευση των αντικειμένων.

ΑΡΘΡΟ 3: Η **KOURIERS** έχει το δικαίωμα αλλά όχι την υποχρέωση, να ελέγξει το περιεχόμενο της αποστολής την οποία αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει. Επιπλέον έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή του αντικειμένου εάν ο Αποστολέας αρνηθεί τον έλεγχο αυτού.

Η **KOURIERS** έχει το δικαίωμα να διακόψει είτε κατά την παραλαβή είτε σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο τη διεκπεραίωση κάποιας αποστολής όταν:

1. Τα προς μεταφορά αντικείμενα εμπίπτουν στα μη αποδεκτά από τη **KOURIERS** έγγραφα και ταχυδρομικά αντικείμενα ή υπάρχουν ενδείξεις απαγορευμένου περιεχόμενου.
2. Τα προς μεταφορά αντικείμενα δεν είναι κατάλληλα συσκευασμένα.
3. Ο Αποστολέας για οποιονδήποτε λόγο έδωσε ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία είτε για τα προς μεταφορά αντικείμενα είτε για την διεκπεραίωση της αποστολής.
4. Κατά τη διάρκεια της μεταφοράς απειληθούν με ζημιά άλλα μεταφερόμενα αντικείμενα.
5. Δεν έχουν υποβληθεί τα νόμιμα συνοδευτικά φορολογικά παραστατικά που προβλέπονται από τη νομοθεσία.

ΑΡΘΡΟ 4: Η **KOURIERS** 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 κτλ.), μέχρι να εξοφληθεί πλήρως.

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

ΑΡΘΡΟ 6: Η **KOURIERS** αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση αποστολών, αγορών, αντικαταβολών και μεταφορών 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 μεταφερόμενου αντικειμένου, εγγράφου ή δέματος, η ευθύνη της **KOURIERS** περιορίζεται στο μικρότερο των παρακάτω οριζόμενων ποσών:

7.1) Έως το ποσό των 70 ευρώ για έγγραφα και έως το ποσό των 200 ευρώ για δέματα, για αποστολές εντός Ελλάδας.

7.2) Έως το εκάστοτε αντίστοιχο σε Ευρώ ποσό των 100 δολαρίων ΗΠΑ για αποστολές εκτός Ελλάδας.

7.3) Στην πραγματική αξία των 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 πραγματική αξία 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.

Τα ανωτέρω ισχύουν και για τις περιπτώσεις αποστολών με δηλωμένη αξία χωρίς όμως να έχουν ασφαλιστεί στη **KOURIERS**.

Η **KOURIERS** σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κάθε άλλο είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά θετικής ή αποθετικής ζημίας, διαφυγόντων κερδών, απώλεια εισοδήματος κτλ.) από οποιοδήποτε λόγο και αν επέλθουν, ακόμα και στην περίπτωση που ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της **KOURIERS** πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής.

Η **KOURIERS** σε καμία 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 **KOURIERS** καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα - είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια στο άρθρο 7.1 & 7.2 και είναι ο ίδιος υπεύθυνος για τυχόν υπερβάσεις των παραπάνω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημίας 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 **KOURIERS** επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος ασφάλισης που ανέρχεται σε 1 % επί της ασφαλιζόμενης αξίας για αποστολές εντός και εκτός Ελλάδας. Η ασφαλιζόμενη αξία πρέπει να δηλώνεται στο προκαθορισμένο πεδίο ασφάλισης του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ και να αποστέλλεται στην **KOURIERS** νόμιμο παραστατικό για να δύναται να επιβεβαιωθεί.

Για αποστολές αξίας άνω των 3.000 Ευρώ η διακίνηση και η ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών μπορεί να γίνει μόνον κατόπιν γραπτής επικοινωνίας και ειδικής συμφωνίας με την εταιρεία.

Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας/Αποστολέας προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την **KOURIERS** αντικειμένων σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η **KOURIERS** με την παρούσα σύμβαση), η ευθύνη της **KOURIERS** ( συνολικά έναντι του Εντολέα/Αποστολέα και επομένως και της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οιασδήποτε άλλου τρίτου ) δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά έχουν συμφωνηθεί και περιγράφονται ανωτέρω (Άρθρο 7, 7.1 και 7.2). Στην περίπτωση αυτή, ο Εντολέας/Αποστολέας ή τρίτος δηλώνει και εγγυάται στην **KOURIERS** ότι στην ασφάλιση έχει συμπεριληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της **KOURIERS** για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρου όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την **KOURIERS** οποιουδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της **KOURIERS** καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου.

ΑΡΘΡΟ 9: Η **KOURIERS** καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια προκειμένου να διεκπεραιώσει με ταχύτητα κάθε αποστολή σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της.

Σε καμία περίπτωση, η **KOURIERS** δεν φέρει ευθύνη και δεν υποχρεούται να καταβάλει καμία αποζημίωση για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, ζημιά, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση, που οφείλεται :

- 1) Σε ανωτέρα βία όπως αυτή ορίζεται από το νόμο.
- 2) Σε απρόβλεπτες αιτίες και έκτακτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρώπινων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, εγκληματικές ενέργειες κτλ.).

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

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

Σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης μιας αποστολής με προφανή και αποδεδειγμένη υπαιτιότητά της **KOURIERS**, η αποζημίωση δε δύναται να υπερβαίνει την αποζημίωση που καταβάλλεται για απώλεια μη ασφαλισμένων αποστολών, όπως αυτή ορίζεται στο Άρθρο 7, 7.1 και 7.2

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 κτλ., από οποιονδήποτε λόγο και αν επέλθουν.

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

Σε κάθε περίπτωση, η ευθύνη της **KOURIERS** 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: Στην περίπτωση που ταχυδρομικό αντικείμενο δεν κατέστη δυνατό να επιδοθεί στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, ενημερώνεται ο παραλήπτης με έγγραφη ειδοποίηση, και προγραμματίζεται δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες επίδοσης κατόπιν συνεννόησης με τον παραλήπτη ή τον αποστολέα. Εφόσον δεν καταστεί δυνατή οριστικά η επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, ακόμα και σε περίπτωση άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει, ενημερώνεται ο αποστολέας άμεσα και η αποστολή επιστρέφεται σ' αυτόν με δική του χρέωση, ίση με το ποσό που καταβλήθηκε για την αποστολή του. Τα ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία δεν κατέστη δυνατό να επιδοθούν στον παραλήπτη ή να επιστραφούν στον αποστολέα παραμένουν για έξι (6) μήνες από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσής τους, 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 11: Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον αποστολέα και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της KOURIERS σε διάστημα 20 ημερών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την **KOURIERS**. Καμία απαίτηση δεν γίνεται δεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω χρονικής προθεσμίας.

ΑΡΘΡΟ 12: Η **KOURIERS** δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των εξής εγγράφων και αντικειμένων: Χρήματα, Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα, Χρυσό σε οποιαδήποτε μορφή, Κοσμήματα, Πολύτιμοι Λίθοι & Μέταλλα, Αρχαιότητες, Αντίκες Έργα Τέχνης, Έγγραφα ή Αντικείμενα Προσωπικής Αξίας που δεν μπορούν να αναπαραχθούν, Γραμματόσημα, Λαχεία, Μετοχές, Ομόλογα, Φυτά, Ζώα, Ναρκωτικά, Εύφλεκτα Υλικά, Εκρηκτικά & Ραδιενεργά Υλικά, 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 **KOURIERS** 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 13: 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 14: Η διαδικασία επίλυσης διαφορών θα γίνεται είτε μέσω Φιλικού διακανονισμού με έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με την **KOURIERS** για την επίτευξη επίλυσης της διαφοράς είτε με τη Συγκρότηση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών όπου η **KOURIERS** κατόπιν σχετικού αιτήματος, συγκροτεί Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.

ΑΡΘΡΟ 15: Σε περίπτωση διαφωνίας της οποίας η επίλυση δεν καταστεί δυνατή φιλικώς, αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια Αθηνών.

## **6 ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ - Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α**

Η **KOURIERS** έχει αναπτύξει Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης Ταχυδρομικών Αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.) το οποίο περιλαμβάνει:

- Αριθμό ή κωδικό ταυτοποίησης ταχυδρομικού αντικειμένου.
- Την ημερομηνία, τον τόπο και την ώρα παραλαβής του ταχυδρομικού αντικειμένου.
- Στοιχεία άφιξης/αναχώρησης στο κέντρο διαλογής.
- Είδος ταχυδρομικού αντικειμένου (Φάκελοι ή δέματα).
- Βάρος ή κλιμάκιο βάρους.
- Ημερομηνία, τόπος και ώρα επίδοσης.
- Ημερομηνία και ώρα αποτυχημένων προσπαθειών επίδοσης.

Η **KOURIERS** διατηρεί τις πληροφορίες διακίνησης μέσω Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. καθώς και αρχείο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή για έξι (6) μήνες από την ημερομηνία έναρξης της αποστολής. Οι πελάτες δύνανται να ενημερώνονται για την κατάσταση της αποστολής τους αναφέροντας τον αριθμό ταυτοποίησης μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή της σχετικής φόρμας επικοινωνίας που υπάρχει στην ιστοσελίδα.

## **7 ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ - ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ**

Η **KOURIERS** δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των παρακάτω εγγράφων και ταχυδρομικών αντικειμένων:

Χρήματα, Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα, Χρυσό σε οποιαδήποτε μορφή, Κοσμήματα, Πολύτιμοι Λίθοι & Μέταλλα, Αρχαιότητες, Αντίκες Έργα Τέχνης, Έγγραφα ή Αντικείμενα Προσωπικής Αξίας που δεν μπορούν να αναπαραχθούν, Γραμματόσημα, Λαχεία, Μετοχές, Ομόλογα, Φυτά, Ζώα, Ναρκωτικά, Εύφλεκτα Υλικά, Εκρηκτικά & Ραδιενεργά Υλικά, 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 **KOURIERS** 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.



## 8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΡΑΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Στην περίπτωση που ταχυδρομικό αντικείμενο δεν κατέστη δυνατό να επιδοθεί στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, ενημερώνεται ο παραλήπτης με έγγραφη ειδοποίηση, και προγραμματίζεται δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες επίδοσης κατόπιν συνεννόησης με τον παραλήπτη ή τον αποστολέα. Εφόσον δεν καταστεί δυνατή οριστικά η επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, ακόμα και σε περίπτωση άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει, ενημερώνεται ο αποστολέας άμεσα και η αποστολή επιστρέφεται σ' αυτόν με δική του χρέωση, ίση με το ποσό που καταβλήθηκε για την αποστολή του. Τα ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία δεν κατέστη δυνατό να επιδοθούν στον παραλήπτη ή να επιστραφούν στον αποστολέα παραμένουν για έξι (6) μήνες από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσής τους, 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.

## 9 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Σε περίπτωση απώλειας ή ζημίας του μεταφερόμενου αντικειμένου, εγγράφου ή δέματος, η ευθύνη της **KOURIERS** περιορίζεται στο μικρότερο των παρακάτω οριζόμενων ποσών:

- 1) Έως το ποσό των 70 ευρώ για έγγραφα και έως το ποσό των 200 ευρώ για δέματα, για αποστολές εντός Ελλάδας.
- 2) Έως το εκάστοτε αντίστοιχο σε Ευρώ ποσό των 100 δολαρίων ΗΠΑ για αποστολές εκτός Ελλάδας.
- 3) Στην πραγματική αξία των 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 πραγματική αξία 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.

Τα ανωτέρω ισχύουν και για τις περιπτώσεις αποστολών με δηλωμένη αξία χωρίς όμως να έχουν ασφαλιστεί στη **KOURIERS**.

Η **KOURIERS** σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κάθε άλλο είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά θετικής ή αποθετικής ζημίας, διαφυγόντων κερδών, απώλεια εισοδήματος κτλ.) από οποιοδήποτε λόγο και αν

επέλθουν, ακόμα και στην περίπτωση που ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημιάς τέθηκε υπόψη της **KOURIERS** πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής.

Η **KOURIERS** 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 **KOURIERS** καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα - είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια στο άρθρο 7.1 & 7.2 των γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς και είναι ο ίδιος υπεύθυνος για τυχόν υπερβάσεις των παραπάνω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

Σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης μιας αποστολής με προφανή και αποδεδειγμένη υπαιτιότητά της **KOURIERS**, η αποζημίωση δε δύναται να υπερβαίνει την αποζημίωση που καταβάλλεται για απώλεια μη ασφαλισμένων αποστολών, όπως αυτή ορίζεται στο Άρθρο 7, 7.1 και 7.2 των γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς.

## **10 ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

Σε καμία περίπτωση, η **KOURIERS** δεν φέρει ευθύνη και δεν υποχρεούται να καταβάλει καμία αποζημίωση για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, ζημιά, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση, που οφείλεται:

- 1) Σε ανωτέρα βία όπως αυτή ορίζεται από το νόμο.
- 2) Σε απρόβλεπτες αιτίες και έκτακτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρώπινων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, εγκληματικές ενέργειες κτλ.).
- 3) Πράξεις και παραλείψεις ή λανθασμένες οδηγίες του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή.
- 4) Η φύση της αποστολής στην οποία μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή πχ ευπαθή τρόφιμα, μαγνητικά μέσα κοκ.

Σε κάθε περίπτωση, η ευθύνη της **KOURIERS** 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.

## 11 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Το ωράριο λειτουργίας των γραφείων της επιχείρησης είναι:

Δευτέρα έως και Παρασκευή: 08:00 - 20:00.

Σάββατο: 09:00 - 15:00.

Οι πελάτες για θέματα πληροφόρησης, παραγγελιών, αιτήματα ή παράπονα μπορούν να απευθύνονται στο κατάστημα, ΤΗΛ: +30 211 411 7100, FAX: +30 210 44 14 777, email: [info@kouriers.gr](mailto:info@kouriers.gr) και στο site: [www.kouriers.gr](http://www.kouriers.gr)

## 12 ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Η διαδικασία επίλυσης διαφορών περιλαμβάνει τα εξής στάδια:

- Φιλικός Διακανονισμός : Για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς μεταξύ των συναλλασσόμενων πελατών και της επιχείρησης μπορεί να γίνει φιλικός διακανονισμός με έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με τη **KOURIERS** προκειμένου να επιτευχθεί επίλυση της διαφοράς μεταξύ των δύο μερών εντός των προβλεπόμενων στον Χ.Υ.Κ ή και με την σύμφωνη γνώμη των μερών.
- Επιτροπή επίλυσης διαφορών: Για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς μεταξύ των συναλλασσόμενων πελατών και της επιχείρησης και αφού ο πελάτης δεν έχει επιλύσει οριστικά το πρόβλημά του με φιλικό διακανονισμό, η **KOURIERS** συγκροτεί κατόπιν σχετικού αιτήματός του επιτροπή επίλυσης διαφορών, η οποία συστήνεται για το σκοπό αυτό και 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 παραστεί. Η επιχείρηση οφείλει να απαντήσει οριστικά στον καταναλωτή για την υπόθεσή του μέσα σε προθεσμία ενός μηνός από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής αίτησης.

### 13 ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ Ο Χ.Υ.Κ

Ο Χάρτης υποχρεώσεων καταναλωτή δεν ισχύει σε περιπτώσεις :

- Ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της **KOURIERS** (απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα κλπ.)
- Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα.
- Ενεργειών που αντίκεινται στους Νόμους του Κράτους.
- Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του χρήστη (πελάτη) ή τρίτου προσώπου.
- Αδυναμίας πρόσβασης υπαλλήλου της εταιρίας στη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία οφείλεται στον πελάτη ή σε οποιονδήποτε τρίτο.
- Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων των πελατών.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις η **KOURIERS** δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι του αποστολέα, του παραλήπτη ή του πελάτη.

## I. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

### ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ

#### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΟΜΕΝΗΣ ΗΜΕΡΑΣ ΕΝΤΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

##### ΒΑΣΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗ

• Αποστολές έως 5 κιλά (40cm x 25cm x 25cm)	5 €
• Αποστολές από 5 έως 10 κιλά	7 €
• Αποστολές από 10 έως 15 κιλά	10 €
• Αποστολές από 15 έως 20 κιλά	15 €
• Αποστολές από 20 έως 30 κιλά	20 €

▶ Απογευματινή Παράδοση από τις 5 μ.μ. έως τις 8 μ.μ. άνευ επιπρόσθετης χρέωσης

▶ Παράδοση Σάββατο από τις 10 π.μ. έως τις 2 μ.μ. άνευ επιπρόσθετης χρέωσης

##### ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ( ΠΡΟΣΑΥΞΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ )

• Πρωινή παράδοση μέχρι τις 10πμ ή παράδοση με 2ωρη χρονική δέσμευση	3 €
• Αποστολές με αντικαταβολή (Μετρητά και επιταγές)	4 €
• Υπηρεσία Αγοράς ( Με κατάθεση της αξίας )	3 €
• Υπηρεσίες Ειδικού Χειρισμού ( Διαγωνισμοί, Διακηρύξεις, Έγγραφα με Αρ. Πρωτ)	5 €
• Επιστροφή Αριθμού Πρωτοκόλλου ή Δικαιολογητικών	Ως νέα Αποστολή
• Παράδοση ή Παραλαβή Κυριακές και Αργίες	30 €
• Αναμονή ανά ώρα	10 €
• Ομαδικές Αποστολές με παράδοση από 2 έως 5 ημέρες	Κατόπιν Συμφωνίας

#### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ ΕΝΤΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ	ΖΩΝΗ Α	ΖΩΝΗ Β	ΖΩΝΗ Γ	ΖΩΝΗ Δ
• Αποστολές έως 5 κιλά (40 x 25 x 25cm)	6 €	8 €	12 €	18 €
• Αποστολές από 5 έως 10 κιλά	8 €	10 €	14 €	20 €
• Αναγγελία παραλαβής μέχρι τις 12:00 μμ.				

ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ EXPRESS	ΖΩΝΗ Α	ΖΩΝΗ Β	ΖΩΝΗ Γ	ΖΩΝΗ Δ
• Αποστολές έως 5 κιλά (40 x 25 x 25cm)	8 €	10 €	14 €	20 €
• Αποστολές από 5 έως 10 κιλά	10 €	12 €	16 €	22 €
• Χρόνος Παράδοσης σε ώρες	2	3	4	6

##### ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ( ΠΡΟΣΑΥΞΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ )

• Αποστολές με αντικαταβολή (Μετρητά και επιταγές)	4 €
• Υπηρεσία Αγοράς ( Με κατάθεση της αξίας )	3 €
• Υπηρεσίες Ειδικού Χειρισμού ( Διαγωνισμοί, Διακηρύξεις, Έγγραφα με Αρ. Πρωτ)	5 €
• Επιστροφή Αριθμού Πρωτοκόλλου ή Δικαιολογητικών	Ως νέα Αποστολή
• Αναμονή ανά ώρα	10 €

**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΝΤΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**

- Η γεωγραφική κάλυψη για τις υπηρεσίες με παράδοση εντός Αττικής αφορά την ευρύτερη περιοχή της Αθήνας και του Πειραιά και εκτείνεται έως τις περιοχές Ανάβυσσο, Σούνιο, Αυλώνα, Κάλαμο, Ωρωπό, Άγιους Απόστολους, Χαλκούτσι, Γραμματικό, Μεσόγεια, Μέγαρο, Ν. Πέραμος.
- Συγκεκριμένα αφορά τις περιοχές των Ζωνών Α, Β, Γ και Δ που περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα με τις Ζώνες Αττικής.
- Οι αποστολές έξω από την ευρύτερη περιοχή της Αθήνας και του Πειραιά στο νομό Αττικής εκτός δηλαδή των περιοχών του πίνακα χρεώνονται ως Χερσαίοι, Νησιωτικοί ή Δυσπρόσιτοι Προορισμοί
- Επισκεφτείτε το site της εταιρείας μας [www.kouriers.gr](http://www.kouriers.gr) για να ενημερωθείτε, καταχωρώντας τον ταχυδρομικό κώδικα, σε ποιο τιμοκατάλογο ανήκει η κάθε περιοχή.

**ΖΩΝΕΣ ΑΤΤΙΚΗΣ****ΖΩΝΗ Α**

Αθηναίων, Γαλασίου, Ζωγράφου, Καισαριανής, Βύρωνος, Δάφνης, Υμηττού, Παπάγου, Χολαργού, Φιλοθέης, Ψυχικού, Νέου Ψυχικού.

**ΖΩΝΗ Β**

Νέας Χαλκηδόνας, Νέας Φιλαδέλφειας, Ηλιούπολης, Νέας Ιωνίας, Ηρακλείου, Μεταμόρφωσης, Λυκόβρυσης, Πεύκης, Αμαρουσίου, Χαλανδρίου, Βριλησίων, Μελισίων, Αγίας Παρασκευής, Γλυφάδας, Ελληνικού, Αργυρούπολης, Αλίμου, Αγίου Δημητρίου, Π. Φαλήρου, Νέας Σμύρνης, Μοσχάτου, Ταύρου, Καλλιθέας, Αιγάλεω, Περιστερίου, Πετρούπολης, Χαϊδαρίου, Αγίας Βαρβάρας, Ιλίου, Καματερού, Αγίων Αναργύρων, Πειραιώς, Κορυδαλλού, Νίκαιας, Αγίου Ιωάννη Ρέντη, Κερασινίου, Δραπετσώνας, Περάματος

**ΖΩΝΗ Γ**

Βάρης, Βούλας, Βουλιαγμένης, Κρωπίας, Παιανίας, Παλλήνης, Γέρακα, Ανθούσας, Γλυκών Νερών, Μαρκόπουλου Μεσογαίας, Σπάτων, Νέας Πεντέλης, Κηφισιάς, Νέας Ερυθραίας, Εκάλης, Αχαρνών, Άνω Λιοσίων, Ζεφυρίου, Φυλής, Ασπροπύργου.

**ΖΩΝΗ Δ**

Λούτσας, Αρτέμιδος, Κουβαρά, Καλυβίων Θορικού, Σαρωνίδας, Αναβύσσου, Κερατέας, Παλαιάς Φώκαιας, Άγιος Κωνσταντίνος Λαυρίου, Λαυρεωτικής, Πικερμίου, Ραφήνας, Νέας Μάκρης, Μαραθώνος, Γραμματικού, Βαρνάβα, Πεντέλης, Διονύσου, Δροσιάς, Ροδόπολης, Σταμάτας, Αγίου Στεφάνου, Άνοιξης, Κρουονερίου, Θρακομακεδώνων, Ελευσίνας, Μαγούλας, Μάνδρας, Πολυδενδρίου, Καπανδριτίου, Αφιδνών, Καλάμου, Αυλώνας, Μαλακάσας, Μαρκόπουλου Ωρωπού, Ωρωπού, Σκάλας Ωρωπού, Νέων Παλατιών, Συκαμίνου, Νέας Περάμου, Οινόης

**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ**

	<b>ΕΝΤΟΣ ΜΕΓΑΛΩΝ ΠΟΛΕΩΝ</b>	<b>ΧΕΡΣΑΙΟΙ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΝΗΣΙΩΤΙΚΟΙ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΔΥΣΠΡΟΣΙΤΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ</b>
• Αποστολές έως 5 κιλά (40 x 25 x 25cm)	10 €	11 €	12 €	20 €
• Αποστολές από 5 έως 10 κιλά	15 €	16 €	17 €	25 €
• Αποστολές από 10 έως 15 κιλά	20 €	21 €	22 €	35 €
• Αποστολές από 15 έως 20 κιλά	25 €	26 €	27 €	45 €
• Αποστολές από 20 έως 30 κιλά	35 €	36 €	37 €	55 €
• Χρόνος Παράδοσης σε ημέρες	1	1 έως 2	1 έως 3	1 έως 5

► Μεγάλες Πόλεις – Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Λάρισα, Βόλος, Τρίκαλα, Ιωάννινα

► Τις Δυσπρόσιτες περιοχές μπορείτε να δείτε στην ιστοσελίδα της εταιρείας [www.kouriers.gr](http://www.kouriers.gr)

**ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ( ΠΡΟΣΔΥΞΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ )**

• Αποστολές με αντικαταβολή (Μετρητά και επιταγές)	4 €
• Παράδοση Σάββατο	3 €