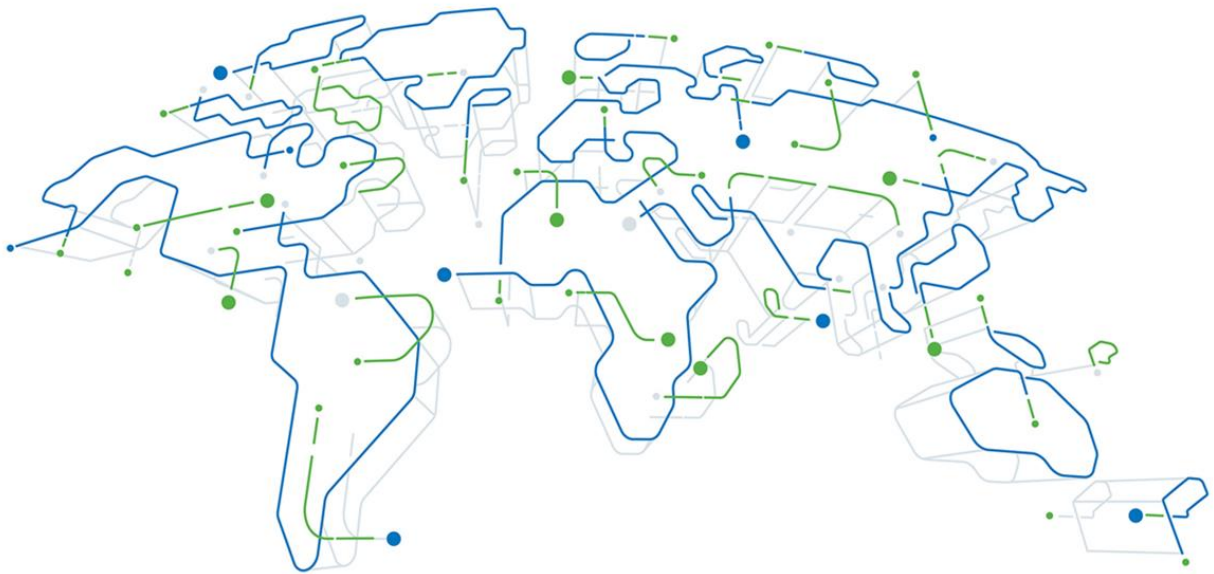


**ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ  
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟ ΤΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ**



**SPEEDEX**

SPEEDEX A.E. ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Κηφισιά 2022

## Περιεχόμενα

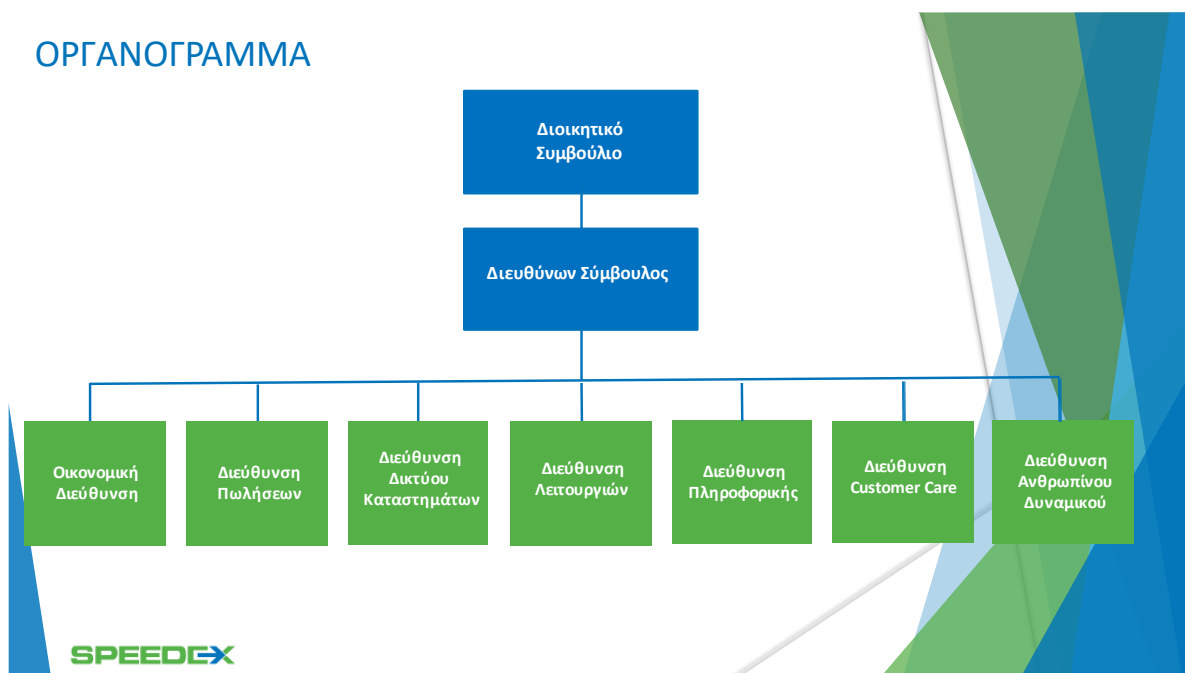
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	Χαρακτηριστικά της Speedex	Σελ. 3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	Υπηρεσίες που Παρέχει η Speedex	Σελ. 7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	Πολιτική Ποιότητας της Speedex	Σελ. 11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	Ατομική Σύμβαση με το Χρήστη Υπηρεσιών της Speedex	Σελ. 12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	Ταχυδρομικά Αντικείμενα μη Αποδεκτά - Απαγορεύσεις	Σελ. 20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	Διαχείριση Απαράδοτων Αντικειμένων	Σελ. 21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	Επιχειρηματική Ευθύνη της Speedex	Σελ. 22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8	Περιπτώσεις μη Ευθύνης της Speedex	Σελ. 24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9	Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών	Σελ. 26

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ «SPEEDEX»**

Η εταιρεία υπό τον διακριτικό τίτλο «SPEEDEX» λειτουργεί από το 1986. Η πλήρης επωνυμία της είναι «ΣΠΗΝΤΕΞ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ». Ο παρακάτω Πίνακας δίνει όλες τις βασικές πληροφορίες για την εταιρεία «SPEEDEX». Η «SPEEDEX» είναι εφοδιασμένη με την, προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία, Εθνική Γενική Άδεια της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) με αριθμό 99 – 121. Επίσης είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Ποιότητας ISO 9001.

<b>ΕΠΩΝΥΜΙΑ:</b>	<b>SPEEDEX Α.Ε. ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ</b>
<b>ΕΔΡΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:</b>	<b>ΣΕΝΕΚΑ 24, 145 64, ΚΗΦΙΣΙΑ</b>
<b>Τηλ:</b>	<b>210 3407000</b> <b>(Πανελλαδικό Τηλεφωνικό Κέντρο: 801 11000 11)</b>
<b>Fax:</b>	<b>210 3407017</b>
<b>ΑΦΜ:</b>	<b>094404866</b>
<b>Δ.Ο.Υ.:</b>	<b>ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ</b>
<b>ΑΡ.Μ.Α.Ε.:</b>	<b>38220/01/Β/97/149(03)</b>
<b>Website:</b>	<a href="http://www.speedex.gr">www.speedex.gr</a>

Σχήμα 1: Οργανόγραμμα SPEEDEX



**Ο Σκοπός της Εταιρείας Σύμφωνα με το Καταστατικό της είναι:**

- 1) Η παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφοράς (courier) και γενικότερα ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ειδικότερα, αλλά όχι περιοριστικά, η παραλαβή, συγκέντρωση, ταξινόμηση, αποστολή και παράδοση στο εσωτερικό ή στο εξωτερικό με κάθε μέσο, εγγράφων, επιστολών, μικροδεμάτων, δεμάτων, αξιογράφων, τραπεζογραμματίων και λοιπών αντικειμένων επείγουσας ή μη διαβίβασης.
- 2) Η παροχή κάθε είδους ή φύσεως υπηρεσιών μεταφοράς ή διαμεταφοράς μέσω αέρος, θάλασσας ή ξηράς στην Ελλάδα ή στο Εξωτερικό, με τη χρήση κάθε μεταφορικού μέσου, εμπορευμάτων ή αγαθών, που χρήζουν απλής ή ειδικής μεταχείρισης.
- 3) Η παροχή κάθε είδους ή φύσεως υπηρεσιών σχεδιασμού, οργάνωσης και εξυπηρέτησης μεταφορών εντός ή εκτός των συνόρων της χώρας.
- 4) Η εμπορία δώρων, ειδών και υλικών συσκευασίας, εταιρικού ρουχισμού, ημερολογίων, πάσης φύσεως διαφημιστικού υλικού καθώς και μηχανογραφικού εξοπλισμού (hardware, software κλπ) σχετικών με την εκτέλεση του αντικειμένου της Εταιρείας.
- 5) Η παροχή κάθε είδους ή φύσεως υπηρεσιών διαφήμισης τρίτων, φυσικών και νομικών προσώπων μέσω της ενσώματης και ασώματης περιουσίας της εταιρείας καθώς και μέσω των αναλωσίμων υλικών της.
- 6) Η παροχή κάθε είδους ή φύσεως αντικειμένων ή υπηρεσιών, συμπληρωματικών των αναγκών του πελατολογίου της εταιρείας.
- 7) Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διοικητικής, τεχνικής και οργανωτικής υποστήριξης καθώς και υπηρεσιών εσωτερικού ελέγχου φυσικών ή νομικών προσώπων για την επίτευξη του σκοπού της.
- 8) Η παροχή υπηρεσιών αποθηκείσεων, ανασυσκευασιών και διανομών εμπορευμάτων τρίτων (logistics).
- 9) Η παροχή υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων μέσω διαδικτύου καθώς και η παροχή υπηρεσιών είσπραξης και πληρωμής χρημάτων για λογαριασμό τρίτων. Η παροχή υπηρεσιών πράξεων πληρωμών και παροχή υπηρεσιών στη μεταφορά κεφαλαίων ως αντιπρόσωπος Ιδρύματος Πληρωμών με νόμιμη άδεια λειτουργίας ως ίδρυμα Πληρωμών στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση.

10) 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 παρεμπόδισης ή συμπληρωματικής για την επίτευξη σκοπών, ως π.χ. της είσπραξης και πληρωμής αντικαταβολών.

11) Η γενικότερη παροχή υπηρεσιών τύπου κλητήρα, ήτοι: α) Η οργάνωση και διεκπεραίωση (περισυλλογή, ταξινόμηση και διανομή) της εσωτερικής αλληλογραφίας και λοιπών εγγράφων εντός των εγκαταστάσεων του πελάτη β) Η οργάνωση και διεκπεραίωση (περισυλλογή, ταξινόμηση και διανομή) της εσωτερικής αλληλογραφίας και λοιπών εγγράφων, μεταξύ των εγκαταστάσεων του πελάτη, γ) η εκτέλεση πάσης φύσεως εξωτερικών εργασιών προς τρίτους, οργανισμούς, δημόσιους φορείς, τράπεζες, ασφαλιστικά ταμεία.

12) Η επί κέρδη εμπορία Κρατικών Λαχείων (Εθνικό Λαχείο, Λαϊκό Λαχείο, Πρωτοχρονιάτικο /Κρατικό Λαχείο, Στιγμαίο Κρατικό Λαχείο) και πάσης φύσεως Ειδικών λαχείων, καθώς και κάθε συναφής εργασία.

13)Υπηρεσίες διαμεσολάβησης για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών αδειοδοτημένων παρόχων ηλεκτρικής ενέργειας.

14)Υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών χρηματικής διαμεσολάβησης συμπεριλαμβανομένης ενδεικτικά της πληρωμής λογαριασμών αλλά και είσπραξης υπέρ τρίτων ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφερομένων των Δ.Ε.Η., Ο.Τ.Ε., Ε.Υ.Δ.Α.Π κλπ καθώς και υπηρεσιών Ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.

15) Υπηρεσίες πώλησης και μεσολάβησης στην πώληση παντός είδους προπληρωμένων καρτών (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφερομένων παρκοκαρτών, τηλεκαρτών, καρτών internet, κινητής τηλεφωνίας) είτε σε φυσική είτε σε ηλεκτρονική μορφή από όλους τους παρόχους προπληρωμένων καρτών.

Για να επιτευχθεί δε ο σκοπός αυτός η Εταιρεία μπορεί: α) Να εδρεύει ή συμμετέχει σε οποιαδήποτε ημεδαπή ή αλλοδαπή επιχείρηση οποιουδήποτε εταιρικού τύπου με όμοιους ή παρεμφερείς σκοπούς. β) Να συνεργάζεται με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο με οποιοδήποτε τρόπο, γ) Να αντιπροσωπεύει οποιαδήποτε επιχείρηση ημεδαπή ή αλλοδαπή με όμοιους ή παρεμφερείς σκοπούς, δ) Να ιδρύει υποκαταστήματα ή πρακτορεία οπουδήποτε στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.

Κάθε άλλη συναφής προς τα παραπάνω εργασία ή δραστηριότητα.

### **Εγκαταστάσεις:**

Αναλυτικά οι εγκαταστάσεις της «SPEEDEX» είναι οι παρακάτω:

#### **Κεντρικά Γραφεία – Διοίκηση**

Σενέκα 24, Κηφισιά - Αθήνα

Σε σύνολο 2.487 τ.μ. βρίσκονται εγκατεστημένα τα κεντρικά γραφεία της Διοίκησης της SPEEDEX. Τα κτίρια αυτά περιλαμβάνουν επίσης βοηθητικούς χώρους, ενώ διαθέτουν και άνετους χώρους στάθμευσης.

#### **Πανελλαδικό Κέντρο Διαλογής Αθηνών**

Σενέκα 24, Κηφισιά - Αθήνα

Σε συνολικό χώρο 3.166,60 τ.μ. στεγάζεται το Κέντρο Διαλογής Αθηνών. Στις άνετες εγκαταστάσεις του πραγματοποιείται η διαλογή των αποστολών, η ομαδοποίηση αυτών, και η προώθηση τους στα Καταστήματα εξυπηρέτησης της SPEEDEX σε όλη την Ελλάδα. Στελεχώνεται από άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, και υποστηρίζεται από τα πλέον σύγχρονα συστήματα πληροφορικής.

#### **Διαμετακομιστικά Κέντρα Ελλάδος**

Αποτελούν κομβικά σημεία διασύνδεσης των οδικών αξόνων και λειτουργούν ως χώροι ταχείας διαμετακόμισης των αποστολών. Τα διαμετακομιστικά κέντρα της SPEEDEX είναι:

1. Στερεά Ελλάδα: Σχηματάρι, Ρίβιο Αιτωλοακαρνανίας
2. Θεσσαλία: Λάρισα
3. Μακεδονία: Θεσσαλονίκη, Κοζάνη
4. Πελοπόννησος: Καμάρες Αχαΐας

#### **Δίκτυο Καταστημάτων**

Η SPEEDEX διαθέτει ένα εκτεταμένο αυτόνομο δίκτυο καταστημάτων σε ολόκληρη την Ελληνική Επικράτεια. Τα καταστήματα αυτά εξυπηρετούν τις τοπικές παραδόσεις και παραλαβές των αποστολών και διασυνδέονται μεταξύ τους μέσω ενός σύνθετου δικτύου μεταφορών και διαλογής.

**Μεταφορικά Μέσα:** Το δίκτυο της SPEEDEX διαθέτει περίπου 350 Οχήματα και 450 Δίκυκλα. Επιπλέον, η SPEEDEX συνεργάζεται με αεροπορικές, ακτοπλοϊκές και μεταφορικές εταιρείες προκειμένου να διεξαγάγει τις μεταφορές της κατά το δυνατόν συντομότερα και με μεγαλύτερη ασφάλεια.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ Η «SPEEDEX»**

Η «SPEEDEX» παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφοράς ταχυδρομικών αντικειμένων με προορισμό τόσο το εσωτερικό όσο και το εξωτερικό. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν τη διακίνηση των αποστολών, προετοιμασία των ταχυδρομικών αντικειμένων, ανταλλαγή εγγράφων, καθώς και άλλες πρόσθετες υπηρεσίες όπως αγορά, αντικαταβολή κλπ.

Ειδικότερα οι παρεχόμενες υπηρεσίες και τα επιμέρους χαρακτηριστικά αυτών παρουσιάζονται παρακάτω:

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

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

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

**B. ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΙΔΙΑ ΠΟΛΗ ΜΕ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΕΡΓΑΣΙΜΗ (Intracity):**

Διακίνηση εγγράφων ή δεμάτων εντός της ίδιας πόλης με παραλαβή από τον Αποστολέα και παράδοση στον Παραλήπτη την επόμενη εργάσιμη<sup>1</sup> εντός της ίδιας πόλης.

**Γ. ΑΠΟ ΠΟΛΗ ΣΕ ΠΟΛΗ (Intercity):**

Διακίνηση εγγράφων ή δεμάτων από πόλη σε πόλη, με παράδοση σε 1 έως 3 εργάσιμες ημέρες<sup>2</sup> αναλόγως του χρονικού συνδυασμού μέσων μεταφοράς. Στις περιπτώσεις Απομακρυσμένων ή Δυσπρόσιτων προορισμών οι ανωτέρω χρόνοι επεκτείνονται από 1 έως 2 εργάσιμες ημέρες.

**Δ. ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΜΑΖΙΚΩΝ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ:**

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

**Ε. ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ:**

**Παραλαβή ή Παράδοση Σαββάτου:** Παραλαβή ή Παράδοση αποστολών την ημέρα του Σαββάτου έπειτα από συμφωνία με τον Αποστολέα.

**Παραλαβή ή Παράδοση σε μη Εργάσιμες Ώρες:** Παραλαβή ή Παράδοση αποστολών σε μη εργάσιμες ώρες έπειτα από συμφωνία με τον Αποστολέα.

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

<sup>2</sup> Δίδετε υποσημείωση 1 ανωτέρω.

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

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

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

**Παραλαβή Προκηρύξεων Διαγωνισμών:** Παραλαβή προκηρύξεων Διαγωνισμών από την υποδειχθείσα Υπηρεσία και παράδοση στον εντολέα/παραλήπτη

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

**Επιπλέον Υπηρεσίες:**

- α) Ο Παραλήπτης δύναται να παραλάβει την αποστολή από το πλησιέστερο Κατάστημα Εξυπηρέτησης Speedex (Hold).
- β) Ο Αποστολέας δύναται να παραδώσει την αποστολή στο πλησιέστερο Κατάστημα Speedex (Reception).

**ΣΤ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ:**

**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΑΓΩΓΗΣ**

**International Express (Επείγουσα Διακίνηση)**

**Η συντομότερη δυνατή ημέρα παράδοσης.**

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

**International Economy (Μη Επείγουσα Διακίνηση)**

**Με προσδιορισμό Ημέρας Παράδοσης.**

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



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

Διακίνηση Αποστολών στην Ευρωπαϊκή Ένωση Οδικώς.

Παράδοση σε 3 έως 9 ημέρες ανάλογα τον προορισμό.

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

Διακίνηση Αποστολών στην Ευρωπαϊκή Ένωση Οδικώς και Ακτοπλοϊκώς (για την Κύπρο)

Παράδοση σε 2 έως 7 ημέρες ανάλογα τον προορισμό.

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

Ισχύει μόνο για τα μεγάλα επιχειρηματικά κέντρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

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

**Προσοχή:** Ακριβείς χρόνοι παράδοσης διαμορφώνονται από τον Τ.Κ. του προορισμού.

**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ****Εισαγωγή Αποστολών**

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

**ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ**

**Αντικαταβολές Εξωτερικού.** (Μόνο για Regular Πελάτες).

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

**Παράδοση Σαββάτου**

Σε επιλεγμένους προορισμούς.

**Ασφάλιση Αποστολών**

Επί Δηλωμένης Αξίας

**Ενιαίος Εκτελωνισμός πολλαπλών Αποστολών.**

**Επιλογή χρέωσης δασμών ή φόρων των αποστολών.**

**Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. – ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ****(Track & Trace):**

Η «SPEEDEX» έχει αναπτύξει Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού των ταχυδρομικών αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.). Το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. είναι ένα σύστημα παρακολούθησης και εντοπισμού που περιέχει τις ακόλουθες πληροφορίες: **1)** τον αριθμό ταυτοποίησης (αριθμός ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ) του ταχυδρομικού αντικειμένου, **2)** την ημερομηνία παραλαβής της αποστολής, **3)** την ημερομηνία και ώρα παράδοσης της αποστολής, **4)** τα στοιχεία των Αποστολέα και Παραλήπτη, **5)** το βάρος της αποστολής, **6)** και τέλος όλα τα κομβικά σημεία που μεσολαβούν από την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον Αποστολέα έως και την παράδοσή του στον Παραλήπτη. Όλα όσα σχετίζονται με τη διακίνηση μιας αποστολής -από την παραλαβή μέχρι και την παράδοση- μπορούν να αναζητηθούν από το χρήστη στη σχετική ιστοσελίδα της εταιρείας [www.speedex.gr](http://www.speedex.gr).

**ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Η «SPEEDEX» δημοσιοποιεί με σαφήνεια, ακριβείς και ενημερωμένους τιμοκαταλόγους παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της ιστοσελίδας της [www.speedex.gr](http://www.speedex.gr).

Η «SPEEDEX» διατηρεί το δικαίωμα αναμόρφωσης των χρεώσεων κάθε υπηρεσίας. Εφόσον υπάρχει ανάλογο αίτημα από χρήστη των υπηρεσιών, η «SPEEDEX» μπορεί να αποστείλει και ενημερωτικό υλικό.

**ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ «SPEEDEX»**

Οι Πελάτες της «SPEEDEX» μπορούν να απευθύνονται στο δίκτυο Καταστημάτων της, στις ακόλουθες ώρες<sup>1</sup>:

- Δευτέρα έως Παρασκευή από 8 π.μ. μέχρι 8 μ.μ. και
- Σάββατο από 9 π.μ. μέχρι 2 μ.μ.

Για παραγγελίες, αιτήματα ή παράπονα οι Πελάτες μπορούν να απευθύνονται είτε στο Κεντρικό Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών είτε στο τοπικό Κατάστημα Εξυπηρέτησης.

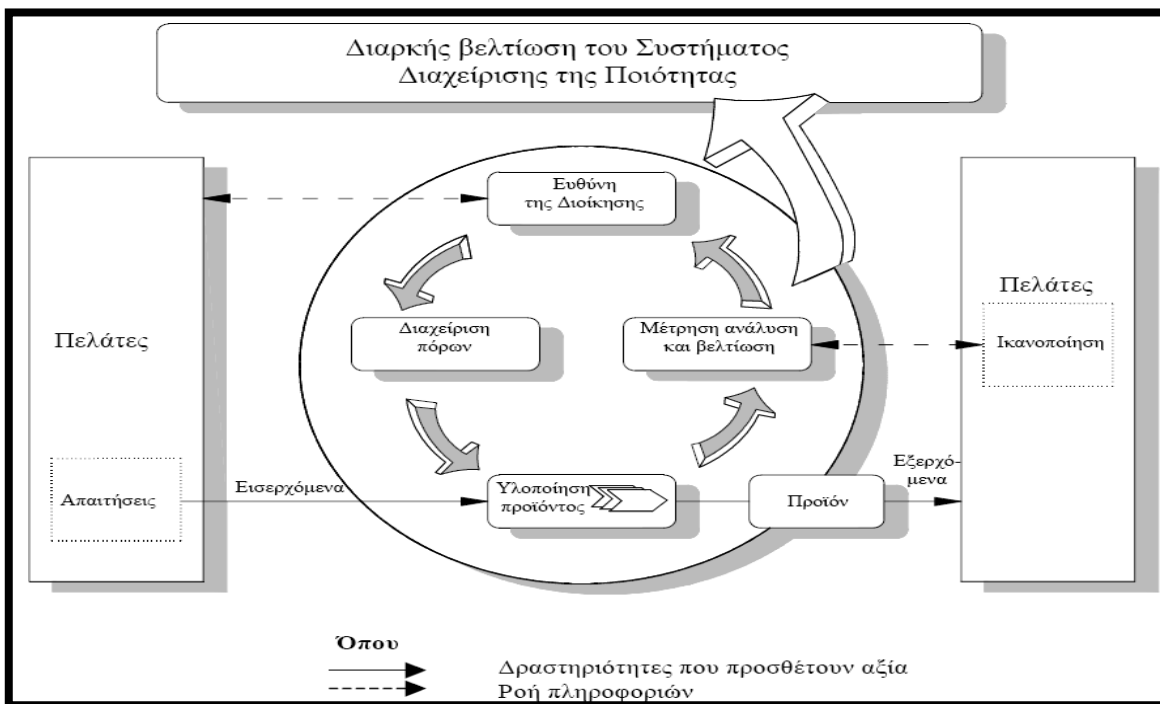
---

<sup>1</sup> Τα παραπάνω ωράρια υπόκεινται σε τοπικές διαφοροποιήσεις.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ «SPEEDEX»**

Η «SPEEDEX» έχει αναπτύξει και εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001 το οποίο στηρίζεται στις παρακάτω αρχές:

<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Εστίαση στον Πελάτη</li> <li>▶ Κατεύθυνση και ηγεσία από την διοίκηση</li> <li>▶ Συμμετοχή όλων στην προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης της απόδοσης</li> <li>▶ Συμμόρφωση των Υπηρεσιών προς τις ισχύουσες νομοθετικές &amp; κανονιστικές απαιτήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Υιοθέτηση αποτελεσματικών τρόπων διαχείρισης των διεργασιών που εκτελούνται στην εταιρεία για την επίτευξη των αντικειμενικών της στόχων.</li> <li>▶ Ορθολογική λήψη αποφάσεων μέσω της αξιοποίησης αντιπροσωπευτικών δεδομένων.</li> <li>▶ Ανάπτυξη σχέσεων αμοιβαίου οφέλους με συνεργάτες και προμηθευτές.</li> </ul>
--	---



Η εφαρμογή του προτύπου ISO 9001, όχι μόνο διασφαλίζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της «SPEEDEX», αλλά οδηγεί και στην προβολή της στο διεθνές καταναλωτικό κοινό μέσα από εκλεκτικούς μηχανισμούς πιστοποίησης. Μέσω του συστήματος –όπως φαίνεται και στο παραπάνω σχήμα– επιτυγχάνονται τα παρακάτω:

- σταθερή ποιότητα και υλοποίηση τελικών υπηρεσιών,
- καταγραφή και μέτρηση των επιχειρησιακών διεργασιών, συνεπής οργάνωση του συστήματος, και αποτελεσματικότερη διαχείριση πόρων προς όφελος των Πελατών,
- συνεχής έρευνα απαιτήσεων Πελατών με σκοπό την ικανοποίησή τους, και
- συνεχής προσπάθεια για βελτίωση της ποιότητας και αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΑΤΟΜΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕ ΤΟ ΧΡΗΣΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ «SPEEDEX»**

Κάθε διακινούμενη αποστολή συνοδεύεται από Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) της «SPEEDEX» 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 «SPEEDEX» πιστοποιεί την κατάρτιση ατομικής σύμβασης μεταξύ του χρήστη των υπηρεσιών και της εταιρείας «SPEEDEX» 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 Απόφαση της **Ε.Ε.Τ.Τ. υπ' αριθ. 688/52 (Β' 1412/2013)**,
- 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 «SPEEDEX» αποδέχεται τους όρους μεταφοράς της «SPEEDEX» 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 «SPEEDEX» έχει την υποχρέωση επίδοσης του αντικειμένου στη διεύθυνση του Παραλήπτη και σε τρίτο πρόσωπο, σε περίπτωση απουσίας του Παραλήπτη. Κατά την παράδοση ο Παραλήπτης, αναγράφει ευκρινώς το όνομα του, την ημερομηνία και ώρα παραλαβής στο αντίστοιχο αποδεικτικό έγχαρτο έντυπο παραλαβής της αποστολής υπογράφοντας παράλληλα στο συνοδευτικό δελτίο ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) ή στο αντίστοιχο ηλεκτρονικό μέσο που θα του υποδειχθεί από τον διανομέα.

Η ευθύνη της «SPEEDEX» παύει να ισχύει με την ανεπιφύλακτη παραλαβή της αποστολής και την υπογραφή αυτού που την παραλαμβάνει (παραλήπτη ή τρίτου προσώπου) επί του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.

Όλες οι διακινούμενες από τη Speedex αποστολές παρακολουθούνται και εντοπίζονται ηλεκτρονικά σε όλα τα στάδια της μεταφοράς τους μέσω Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.. Η «SPEEDEX» 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 «SPEEDEX» καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να παραδώσει την αποστολή σύμφωνα με τα συνήθη χρονοδιαγράμματα διακίνησης. Η «SPEEDEX» 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 «SPEEDEX» 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:

#### **ΟΡΟΙ & ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ & ΔΕΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗ «SPEEDEX»**

Για την μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της «SPEEDEX», ο Αποστολέας συμφωνεί με τους όρους και τις προϋποθέσεις, που αναφέρονται στο παρόν έντυπο. Ο οποιοσδήποτε εμπλεκόμενος -εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της «SPEEDEX», 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 «SPEEDEX» είναι έντυπο μη διαπραγματεύσιμο και ο Αποστολέας αναγνωρίζει ότι συμπληρώθηκε από αυτόν ή από την «SPEEDEX» 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 «SPEEDEX» 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 «SPEEDEX» 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 «SPEEDEX» 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 «SPEEDEX» έχει το δικαίωμα να διακόψει τη διεκπεραίωση κάποιου αντικειμένου όταν υπάρχουν ενδείξεις ότι αυτό εμπίπτει στα μη αποδεκτά από τη «SPEEDEX» 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 «SPEEDEX» 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 «SPEEDEX» 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 «SPEEDEX» αναλαμβάνει ο Αποστολέας.

**ΑΡΘΡΟ 6:** Η «SPEEDEX» 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 αναγραφομένου ως αποστολέα στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.

**ΑΡΘΡΟ 7:** Κάθε αποστολή της SPEEDEX, είναι αυτόματα ασφαλισμένη για απώλεια ή καταστροφή μέχρι του ποσού των 50 € για έγγραφα και μέχρι του ποσού των 100 € για δέματα για αποστολές εσωτερικού (αυτόματη ασφάλιση) και μέχρι του εκάστοτε αντίστοιχου σε Ευρώ ποσό των 100 Δολαρίων ΗΠΑ για αποστολές εξωτερικού (αυτόματη ασφάλιση). Όσον αφορά την ευθύνη της SPEEDEX σε περίπτωση πλημμελούς παροχής υπηρεσιών ταχυμεταφοράς, αυτή καθορίζεται και διακρίνεται σε δύο (2) κατηγορίες, ως εξής: Α) Στους μεμονωμένους χρήστες (αποστολείς ή παραλήπτες ή εντολείς), οι οποίοι δεν έχουν ειδικότερη σύμβαση και εξοφλούν τις υπηρεσίες τους τους μετρητοίς, σύμφωνα με τις βασικές τιμές του επίσημου καταλόγου άνευ εκπτώσεων, όπου στην περίπτωση αυτή η ευθύνη της «SPEEDEX» καθορίζεται ως εξής: i) Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου με ευθύνη της SPEEDEX, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 50 € και μέγιστη αποζημίωση 70 € και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή. ii) Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος με ευθύνη της SPEEDEX, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100 € και μέγιστη αποζημίωση 400 € και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή. iii) Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου με ευθύνη της SPEEDEX, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της δηλωθείσας αξίας και επιστρέφεται το

καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή. iv) Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος με ευθύνη της SPEEDEX, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή. v) Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου με ευθύνη της SPEEDEX, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας. vi) Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη με ευθύνη της SPEEDEX, ο αποστολέας δικαιούται επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

vii) Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν των συμφωνημένων ανά υπηρεσία χρόνων παράδοσης, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6 € για κάθε εργάσιμη μέρα (εξαιρούνται αργίες και τοπικές εορτές) καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100 €. viii) Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται. ix) Σε περίπτωση πολλαπλής αποστολής, όπου αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα προς έναν παραλήπτη και που εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται χωριστά. ix) Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα εφόσον αυτός είναι ο ιδιοκτήτης ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του υπέρ του παραλήπτη στον παραλήπτη της αποστολής ή σε τρίτον, εφόσον αυτός είναι ο εντολέας και ιδιοκτήτης της αποστολής. Ο κατά τα ανωτέρω περιορισμός της αποζημίωσης με τη χορήγηση της κατ' αποκοπήν αποζημίωσης, καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία και δεν ισχύει εάν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικοπραξία ανάγεται σε δόλο του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του.

B) Στους χρήστες των υπηρεσιών, με τους οποίους η SPEEDEX έχει συνάψει ή συνάπτει – εν είδει ατομικής σύμβασης – συμβάσεις/συμφωνίες για την διακίνηση πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων ή/και για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και στους οποίους παρέχονται εκπτώσεις επί των βασικών τιμών του επίσημου τιμοκαταλόγου της SPEEDEX, ή/και ειδικές χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τις βασικές τιμές των εν λόγω υπηρεσιών ή/και πίστωση για την παροχή των υπηρεσιών με την χρήση κωδικού, η ευθύνη της SPEEDEX ορίζεται, με τους ειδικότερους όρους και συμφωνίες που



διαλαμβάνονται στις συμβάσεις αυτές, καθώς στα περιπτώσεις αυτές τα όρια αυτά νοούνται ως μέγιστα όρια δηλωμένης αξίας/ασφαλισμένου. Στις περιπτώσεις αυτές σύναψης, των ειδικότερων αυτών συμφωνιών/συμβάσεων, δεν εφαρμόζονται τα όρια και τα ποσά των αποζημιώσεων της ανωτέρω παραγράφου 7Α, αλλά ισχύουν οι ειδικότεροι συμφωνημένοι όροι, δυνάμει των οποίων σε κάθε περίπτωση η εκάστοτε καταβαλλόμενη αποζημίωση για ολική απώλεια, κλοπή, καταστροφή ανασφάλιστου φακέλου ή δέματος δεν δύναται να υπερβαίνει την πραγματική αξία του φακέλου με ανώτατο όριο το ποσό των 50 € ανά αποστολή ή την πραγματική αξία του δέματος μέχρι του ποσού των 100 € ανά αποστολή, για αποστολή εσωτερικού και μέχρι του εκάστοτε αντίστοιχου σε Ευρώ ποσού των 50 και 100 Δολαρίων ΗΠΑ, αντίστοιχα για αποστολές εξωτερικού. Διευκρινίζεται ότι για όλες τις ανωτέρω αναφερόμενες περιπτώσεις, η «SPEEDEX» προβαίνει σε αποζημίωση στην πραγματική αξία του περιεχομένου της αποστολής. 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 και από τα σχετικά προσκομιζόμενα παραστατικά, λαμβανομένης της κατά τα παραπάνω κάθε φορά μικρότερης αξίας. ΤΑ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΙΣΧΥΟΥΝ ΚΑΙ ΓΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΜΕ ΔΗΛΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΟΤΑΝ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΕΣ. Επισημαίνεται ότι, η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται. Επίσης, η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων δεν γεννά δικαίωμα αποζημίωσης. Σε κάθε περίπτωση και όσον αφορά την καταβολή αποζημίωσης από την «SPEEDEX» σε περίπτωση πλημμελούς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών με αποδεδειγμένη ευθύνη της ισχύουν τα οριζόμενα στην απόφαση της ΕΕΤΤ 688/52/2013 (ΦΕΚ Β'/1412/Β/10-3-2013). Διευκρινίζεται ότι, εάν υπάρξει αίτημα για αποζημίωση της αποστολής λόγω ζημίας, εξαιτίας πλημμελούς παροχής υπηρεσιών εκ μέρους της «SPEEDEX», η αποστολή θα πρέπει να φυλάσσεται και να είναι διαθέσιμη προς έλεγχο από την «SPEEDEX». Στην περίπτωση αυτή, η αποστολή θα μεταφέρεται στις εγκαταστάσεις της «SPEEDEX» και θα παραμένει στην κατοχή της, εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις καταβολής αποζημίωσης. Η «SPEEDEX» 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 και ορίζονται στην απόφαση της ΕΕΤΤ 688/52/2013 (ΦΕΚ Β'/1412/Β/10-3-2013). 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 «SPEEDEX» 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 «SPEEDEX», 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 «SPEEDEX» καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα, είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια στο άρθρο 7 (Α και Β) και είναι ο ίδιος υπεύθυνος για τυχόν υπερβάσεις των ορίων στο άρθρο 7 (Α και Β), σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

**ΑΡΘΡΟ 8:** Ο Εντολέας/Αποστολέας έχει τη δυνατότητα, εφόσον το επιθυμεί, να προβεί σε ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών του, μέσω της ασφαλιστικής εταιρείας με την οποία συνεργάζεται η «SPEEDEX», επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος ασφάλισης που ανέρχεται σε 0.6% επί της ασφαλιζόμενης αξίας (αποστολές εσωτερικού) και 1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας (αποστολές εξωτερικού). Η ασφαλιζόμενη αξία πρέπει να δηλώνεται στο προκαθορισμένο πεδίο ασφάλισης του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ και να δύναται να επιβεβαιωθεί από σχετικά νόμιμα παραστατικά. Για αποστολές αξίας άνω των 3.000 € η διακίνηση και η ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών μπορεί να γίνει μόνον κατόπιν επικοινωνίας και ειδικής συμφωνίας [γραπτής μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας (e-mail ή fax)] με την εταιρεία. Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας/Αποστολέας προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την «SPEEDEX» αντικειμένων σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η «SPEEDEX» με την παρούσα σύμβαση), η ευθύνη της «SPEEDEX» - συνολικά έναντι του Εντολέα/Αποστολέα και επομένως και της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οποιουδήποτε άλλου τρίτου - δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά έχουν συμφωνηθεί και περιγράφονται ανωτέρω στο άρθρο 7 του παρόντος. Στην περίπτωση αυτή, ο Εντολέας/Αποστολέας ή τρίτος δηλώνει και εγγυάται στην «SPEEDEX» ότι στην ασφάλιση έχει συμπεριληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της «SPEEDEX» για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρω όρου στην ασφαλιστική κάλυψη. Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την «SPEEDEX» οποιουδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της «SPEEDEX» καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου.

**ΑΡΘΡΟ 9:** Η «SPEEDEX» 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.speedex.gr](http://www.speedex.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 «SPEEDEX» δεν ευθύνεται, για οποιαδήποτε ζημιά ή απώλεια που προκαλείται, πέραν των ορίων που ορίζονται στην απόφαση της ΕΕΤΤ 688/52/2013 (ΦΕΚ Β'/1412/Β/10-6-2013).

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 του παρόντος. 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 «SPEEDEX» πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής.

**ΑΡΘΡΟ 10:** Σε καμία περίπτωση η «SPEEDEX», δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, ζημιά, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση καθώς και για ολική ή μερική καταστροφή, οφειλόμενα σε περιστατικά ανωτέρα βίας ή έκτακτες ανάγκες, όπως ενδεικτικά αναφέρονται κατωτέρω: 1) Απρόβλεπτα γεγονότα πέρα των αντικειμενικών ανθρώπινων δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, πανδημίες, πόλεμος κ.λ.π.) που δεν οφείλονται σε πράξεις ή παραλείψεις της επιχείρησης ή των συνεργατών ή των προστηθέντων της και που η «SPEEDEX» δεν μπορούσε να προβλέψει ούτε να αποφύγει, οι συνέπειες των οποίων καθιστούν αδύνατη ή εξαιρετικά δυσχερή την λειτουργία της επιχείρησης. Στις περιπτώσεις αυτές η «SPEEDEX» επιστρέφει το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος. 2) Αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων. Στις περιπτώσεις αυτές η «SPEEDEX» επιστρέφει το καταβληθέν τέλος ταχυδρομικό τέλος. 3) Λόγω της ιδιαίτερης ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου ή δέματος, στα οποία μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη ή αλλοίωση ή καταστροφή, όπως ιδίως τρόφιμα, φάρμακα, μαγνητικά μέσα κ.ο.κ. 4) Αποδεδειγμένης αμέλειας του αποστολέα, όπως ιδίως ακατάλληλη συσκευασία, λανθασμένη περιγραφή του αντικειμένου και ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία ή οδηγίες του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή. 5) Αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη. 6) Αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές. 7) Ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών. 8) Μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων, από την πλευρά των χρηστών. 9) Ενέργειες ή πράξεις που είναι αντίθετες με τους Νόμους του Κράτους. 10) Μη υλοποίηση της υποχρέωσης της επιχείρησης, κατόπιν επιθυμίας του πελάτη. 11) Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος. 12) Αποδεδειγμένη υπαιτιότητα του πελάτη ή τρίτου προσώπου (Λανθασμένες κατευθύνσεις-οδηγίες του Αποστολέα ή του Παραλήπτη, ακατάλληλη συσκευασία κοκ). Στις ανωτέρω αναφερόμενες περιπτώσεις, η ευθύνη της «SPEEDEX» παύει να ισχύει με την ανεπιφύλακτη παραλαβή της αποστολής και την υπογραφή αυτού που την παραλαμβάνει (παραλήπτη ή τρίτου προσώπου) επί του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.

**ΑΡΘΡΟ 11:** Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον αποστολέα και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της «SPEEDEX» ή στον πλησιέστερο πράκτορα ή αντιπρόσωπο της, σε διάστημα 6 μηνών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την «SPEEDEX». Η «SPEEDEX» απαλλάσσεται σε κάθε περίπτωση από οποιαδήποτε ευθύνη, εξ οιασδήποτε αιτίας, σχετικά με πλημμελή εκπλήρωση ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον δεν έχει υποβληθεί από τον χρήστη σχετική απαίτηση εντός έξι (6) μηνών από την κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης. Καμία απαίτηση δεν γίνεται δεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω χρονικής προθεσμίας.

**ΑΡΘΡΟ 12:** Η «SPEEDEX» 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/Φιλμ/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 «SPEEDEX» 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:** 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 €, οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ.

**ΑΡΘΡΟ 15:** Η διαδικασία επίλυσης διαφορών γίνεται είτε μέσω Φιλικού διακανονισμού: έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με την «SPEEDEX» για την επίτευξη επίλυσης της διαφοράς, είτε με τη Συγκρότηση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών: η «SPEEDEX», κατόπιν σχετικού αιτήματος, συγκροτεί Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.

**ΑΡΘΡΟ 16:** Για κάθε νομική διαφορά, μεταξύ της «SPEEDEX» και του χρήστη, αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια Αθηνών.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ**

Η «SPEEDEX» δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των παρακάτω εγγράφων και ταχυδρομικών 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 «SPEEDEX» 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.

Σε περίπτωση διακίνησης αποστολής, που το περιεχόμενο της εμπίπτει σε κάποιο από τα ανωτέρω μη αποδεκτά/απαγορευμένα είδη, η «SPEEDEX» ουδεμία ευθύνη φέρει και δεν υποχρεούται στην καταβολή αποζημίωσης για οποιαδήποτε αιτία και λόγο (π.χ. απώλεια, ζημιά αποστολής κλπ).

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΡΑΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ**

Η «SPEEDE» λαμβάνει μέριμνα για όλες τις περιπτώσεις ταχυδρομικών αποστολών που δεν κατέστη δυνατή η παράδοσή τους για οποιαδήποτε αιτία, ως ακολούθως:

1. Προβαίνοντας σε έγγραφη ειδοποίηση (ειδοποιητήριο) προς τον Παραλήπτη και επιστροφή της αποστολής στο χώρο της εταιρείας.
2. Καταβάλλοντας προσπάθεια για δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες παράδοσης μετά από επικοινωνία με τον Παραλήπτη ή/και τον Αποστολέα (είτε μέσω e-mail, sms κλπ).
3. Εφόσον παρά τα ανωτέρω, καταστεί αδύνατη η παράδοση της αποστολής στον Παραλήπτη, η «SPEEDE» επιστρέφει την αποστολή στον Αποστολέα με χρέωση ίση του αρχικού ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή της.

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

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.

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

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

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 - ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ «SPEEDEX»**

Σε περίπτωση απώλειας ή ζημίας ή καθυστέρησης επίδοσης του αποστελλομένου αντικειμένου, εγγράφου ή δέματος, η ευθύνη της «SPEEDEX» για κατ' αποκοπή αποζημίωση καθορίζεται ως εξής:

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

7.2. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100 € και μέγιστη αποζημίωση 400 € και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

7.3. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της δηλωθείσας αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

7.4. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή.

7.5. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας.

7.6. Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη, ο αποστολέας δικαιούται επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

7.7. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν του συμφωνημένου χρονικού διαστήματος, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6 € για κάθε εργάσιμη ημέρα (εξαιρούνται οι αργίες και οι τοπικές εορτές) καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100 €. Διευκρινίζεται ότι για όλες τις ανωτέρω αναφερόμενες περιπτώσεις, η «SPEEDEX» προβαίνει σε αποζημίωση στην πραγματική αξία του περιεχομένου της αποστολής, όπως αυτή αναλυτικά αναφέρεται ανωτέρω στο άρθρο 7 κεφάλαιο 4 του παρόντος.

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

Επίσης, η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων δεν γεννά

δικαίωμα αποζημίωσης.

Τα ανωτέρω ισχύουν και για τις περιπτώσεις αποστολών με δηλωμένη αξία χωρίς όμως να έχουν ασφαλιστεί στη «SPEEDEX».

Σε κάθε περίπτωση και όσον αφορά την καταβολή αποζημίωσης από την «SPEEDEX» σε περίπτωση πλημμελούς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών με αποδεδειγμένη ευθύνη της ισχύουν τα οριζόμενα στην απόφαση της ΕΕΤΤ 688/52/2013 (ΦΕΚ Β'/1412/Β/10-3-2013).

Η «SPEEDEX» 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 και ορίζονται στην απόφαση της ΕΕΤΤ 688/52/2013 (ΦΕΚ Β'/1412/Β/10-3-2013).

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 «SPEEDEX» 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 «SPEEDEX», 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 «SPEEDEX» καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα - είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια στο άρθρο 7 κεφάλαιο 4 του παρόντος και είναι ο ίδιος υπεύθυνος για τυχόν υπερβάσεις των παραπάνω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.



**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 - ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ «SPEEDEX»**

**A.** Η «SPEEDEX» δεν φέρει καμία ευθύνη για πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων της οφειλόμενη σε μία εκ των παρακάτω περιπτώσεων:

1. Ανωτέρα βία, όπως αυτή ορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, όπως ιδίως έκτακτα γεγονότα, που δεν οφείλονται σε πράξεις ή παραλείψεις της επιχείρησης ή των συνεργατών ή προστηθέντων της, των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της επιχείρησης. Κατά την διάρκεια οποιουδήποτε γεγονότος που εμπίπτει στον παρόντα όρο, η ταχυδρομική επιχείρηση θα λαμβάνει όλα τα πρόσφορα μέτρα, προκειμένου να συμμορφωθεί όσο το δυνατόν πληρέστερα με τους όρους στο πλαίσιο του παρόντος.
2. Αποδεδειγμένες εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων στο πλαίσιο των όσων αναφέρονται και αμέσως ανωτέρω.
3. Μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων από την πλευρά των χρηστών.
4. Ενέργειες ή πράξεις που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.
5. Μη υλοποίηση της υποχρέωσης της εταιρείας μας εξαιτίας της υπαιτιότητας ή επιθυμίας του πελάτη.
6. Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
7. Αποδεδειγμένη υπαιτιότητα του πελάτη.

Σε κάθε περίπτωση η ευθύνη της «SPEEDEX», παύει να ισχύει με την ανεπιφύλακτη παραλαβή της αποστολής.

**B.** Η «SPEEDEX» δεν φέρει ευθύνη για ολική ή μερική καταστροφή στις κατωτέρω περιπτώσεις:

Εκτάκτου ανάγκης, που η «SPEEDEX» δεν μπορούσε να προβλέψει ούτε να αποφύγει. Στις περιπτώσεις αυτές η «SPEEDEX» επιστρέφει το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.

1. Αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων. Στις περιπτώσεις αυτές η «SPEEDEX» επιστρέφει το καταβληθέν τέλος ταχυδρομικό τέλος.
2. Λόγω της ιδιαίτερης ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου ή δέματος, όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα.
3. Αποδεδειγμένης αμέλειας του αποστολέα, όπως ιδίως ακατάλληλη συσκευασία, λανθασμένη περιγραφή του αντικειμένου και ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία του παραλήπτη.
4. Αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη.
5. Αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές.



6. Ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών.
7. Ο παραλήπτης παραλαμβάνει το αντικείμενο και εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Η διαδικασία επίλυσης διαφορών περιλαμβάνει τα εξής διακριτά στάδια:

**Φιλικός Διακανονισμός:** Έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με τη «SPEEDEX» προκειμένου να επιτευχθεί επίλυση της διαφοράς μεταξύ των δύο μερών, εντός των προβλεπόμενων στον ΧΥΚ ή και με την σύμφωνη γνώμη των μερών.

**Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών:** Οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στην «SPEEDEX», μπορούν να επιλύονται σε επόμενο στάδιο και από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Έπειτα από αίτημα του χρήστη η εταιρεία συγκροτεί την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών η οποία αποτελείται από μέλη της επιχείρησης και εκπρόσωπο των καταναλωτών ενώ στις συνεδριάσεις μπορεί να παρίσταται ή να εκπροσωπείται από ειδικά εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ο χρήστης. Η 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. Οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον το επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, εντός χρονικής περιόδου 6 μηνών από την κατάθεση του αποστελλόμενου αντικειμένου και εφόσον δεν έχει προηγηθεί από πλευράς του χρήστη, επίσημη καταγγελία στον αρμόδια φορέα ή σε άλλη Αρχή. 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. Οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον το επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, εντός χρονικής περιόδου 6 μηνών από την κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης.