



**ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ**

Ιανουάριος 2021

Έκδοση: 1

Περιεχόμενα

1. Σχετικά με την Diakinisis:.....	3
2. Παρεχόμενες Υπηρεσίες:.....	5
3. Πολιτική Ποιότητας:	9
4. Ατομική Σύμβαση με το Χρήστη Υπηρεσιών	10
5. Μη αποδεκτά αντικείμενα προς αποστολή	16
6. Διαχείριση Απαράδοτων Αντικειμένων	16
7. Επιχειρηματική Ευθύνη της Diakinisis	17
8. Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών	18

1. Σχετικά με την ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε:

Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε αποτελεί την μεγαλύτερη σε μέγεθος εταιρία Logistics στην Ελλάδα για υπηρεσίες 3PL.

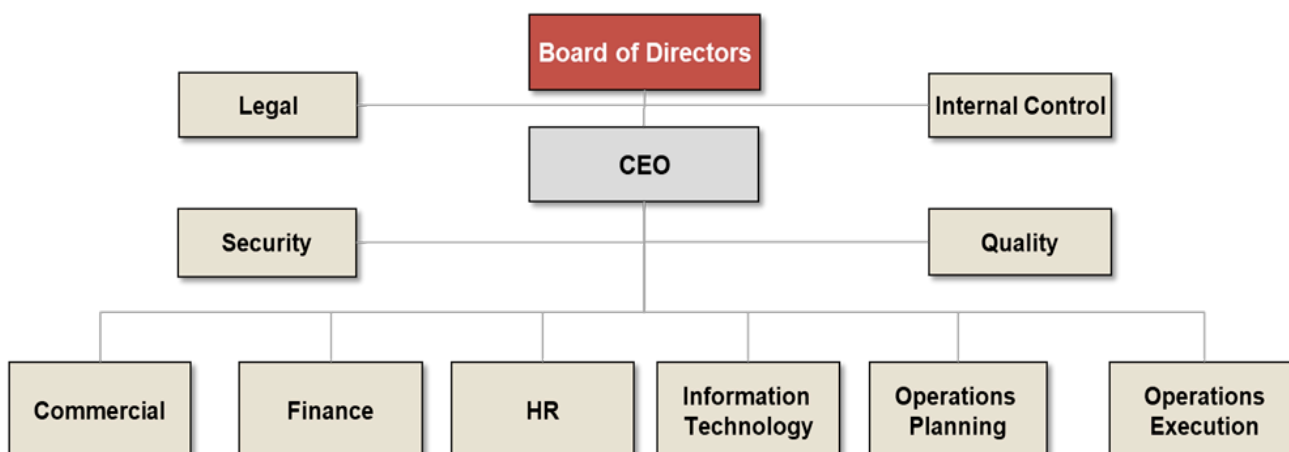
Με έτος ίδρυσης το 1977 και πάνω από 40 χρόνια παρουσία στο χώρο, η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ παρέχει υπηρεσίες αποθήκευσης, διανομής, ανασυσκευασίας και ταχυμεταφορών.

Διαθέτει ευρύ πελατολόγιο πολυεθνικών εταιριών με εδραιωμένη δράση τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, οι οποίοι δραστηριοποιούνται στο χώρο των FMCG και των Φαρμακευτικών προϊόντων με πολυετή συνεργασία και σχέσεις εμπιστοσύνης με τη ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε .

Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε είναι εφοδιασμένη με την προβλεπόμενη από την σχετική νομοθεσία άδεια Ταχυμεταφορών με αριθμό 19-035 και είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Ποιότητας ISO 9001:2015.

ΕΠΩΝΥΜΙΑ:	ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε
ΕΔΡΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:	ΘΕΣΗ ΤΣΟΥΚΛΕΙΔΙ, ΑΣΠΡΟΠΥΡΓΟΣ, 19300
Τηλ:	(+30)2105538300
Fax:	(+30)2105570542
ΑΦΜ:	094058824
Δ.Ο.Υ.:	ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ
ΑΡΙΘΜΟΣ Γ.Ε.ΜΗ	044324907000
Website:	www.diakinesis.gr

Οργανόγραμμα ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε:



Σκοπός της εταιρείας:

- 1) Η παροχή υπηρεσιών αποθηκείσεων, ανασυσκευασιών και διανομών εμπορευμάτων τρίτων (3PL Services).
- 2) Η παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφοράς (courier) και γενικότερα υπηρεσιών διανομής. Ειδικότερα, αλλά όχι περιοριστικά, η παραλαβή, συγκέντρωση, ταξινόμηση, αποστολή και παράδοση δεμάτων στο εσωτερικό με κάθε μέσο.
- 3) Η παροχή κάθε είδους ή φύσεως υπηρεσιών μεταφοράς ή διαμεταφοράς μέσω αέρος, θάλασσας ή ξηράς στην Ελλάδα, με τη χρήση κάθε μεταφορικού μέσου, εμπορευμάτων ή αγαθών, που χρήζουν απλής ή ειδικής μεταχείρισης.
- 4) Η παροχή κάθε είδους ή φύσεως υπηρεσιών σχεδιασμού, οργάνωσης και εξυπηρέτησης μεταφορών εντός των συνόρων της χώρας.
- 5) Η παροχή κάθε είδους ή φύσεως αντικειμένων ή υπηρεσιών, συμπληρωματικών των αναγκών του πελατολογίου της εταιρείας.
- 6) 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 παρεμπόπτουσας ή συμπληρωματικής για την επίτευξη σκοπών, ως π.χ. της είσπραξης και πληρωμής αντικαταβολών.
- 7) Κάθε άλλη συναφής προς τα παραπάνω εργασία ή δραστηριότητα.

Δίκτυο Εγκαταστάσεων:**1) Κεντρικά Γραφεία - Διοίκηση**

Ξενοδοχοϋπαλλήλων 81, Αχαρνές 13677

Τα Κεντρικά γραφεία της Διοίκησης είναι εγκατεστημένα σε χώρους γραφείων 1200m².

Τα κτίρια αυτά βρίσκονται σε προνομιακή τοποθεσία στον Δήμο Αχαρνών ενώ διαθέτουν περιμετρικά και χώρους στάθμευσης

2) Διαμετακομιστικά Κέντρα

ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΑΠΟΘΗΚΕΣ ΑΣΠΡΟΠΥΡΓΟΥ

- ΘΕΣΗ ΗΜΕΡΟΣ ΤΟΠΟΣ
- ΘΕΣΗ ΧΑΝΙ ΑΔΑΜ
- ΘΕΣΗ ΣΚΑΡΠΑ
- ΘΕΣΗ ΑΡΑΙΑ ΒΑΛΛΑΝΙΔΙΑ
- ΘΕΣΗ ΧΙΟΥ-1
- ΘΕΣΗ ΧΙΟΥ-2

- ΘΕΣΗ ΧΙΟΥ-3
- ΘΕΣΗ ΒΑΘΥ ΠΗΓΑΔΙ
- ΘΕΣΗ ΜΑΥΡΗ ΩΡΑ

ΠΕΡΙΦΕΡΙΑΚΑ ΚΕΝΤΡΑ ΑΝΑΔΙΑΝΟΜΗΣ

- ΑΠΟΘΗΚΗ ΣΙΝΔΟΥ
- ΑΠΟΘΗΚΗ ΠΑΤΡΑΣ
- ΑΠΟΘΗΚΗ ΟΛΥΜΠΟΥ
- ΑΠΟΘΗΚΗ ΚΑΝΑΡΗ

Περιφερειακά Hubs

- Ιωάννινα
- Κοζάνη
- Σκυδρα
- Καβαλα
- Αλεξανδρουπολη
- Τύρναβος
- Βόλος
- Εύβοια
- Κόρινθος
- Πάτρα
- Καλαμάτα
- Τρίπολη
- Ηράκλειο
- Ρόδος
- Κώς

Μέσα μεταφοράς

Με έναν στόλο πάνω περίπου 300 συνεργαζόμενων και πιστοποιημένων φορτηγών, υλοποιούμε καθημερινά την πιο ολοκληρωμένη υπηρεσία διανομής εμπορευμάτων φροντίζοντας τα προϊόντα των πελατών μας με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία παραδίδοντας τα στην ώρα τους.

2. Παρεχόμενες Υπηρεσίες:

Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε. προσφέρει πληθώρα υπηρεσιών logistics σε καθημερινή βάση. Πιο συγκεκριμένα διαχειρίζεται καθημερινά πάνω από 140.000 διαφορετικούς κωδικούς όλων των θερμοκρασιακών ζωνών και συνθηκών αποθήκευσης.

Το πελατολόγιο δραστηριοποιείται στους παρακάτω τομείς:

**ΤΡΟΦΙΜΑ**

Διαχείριση προϊόντων FEFO – FIFO | Διαχείριση παλετών ζυγισθέντων ειδών | Ανακλήσεις Συλλογή - Συσκευασία | Διαχείριση μεταβλητού βάρους | Διαχείριση πρωθητικού υλικού | Μίκρο-συλλογή (Micro picking) | Συλλογές e-shop

**ΟΙΚΙΑΚΑ**

Διαφοροποιημένο Τμήμα με ξεχωριστούς χώρους αποθήκευσης και Πιστοποίηση ADR (μεταφοράς επικινδύνων)

**ΛΙΑΝΙΚΗ**

Ειδικευση σε κάθε συνθήκη θερμοκρασίας Σύστημα διαχείρισης FEFO – FIFO, Σήμανση & ικνηλασιμότητα ζυγισθέντων ειδών, Διαχείριση παλετών Επιστροφές, Διαχείριση μεταβλητού βάρους, Διαχείριση πρωθητικού υλικού, Μίκρο- συλλογή (Micro picking)

**ΕΝΔΥΣΗ & LIFESTYLE**

Ευρωπαϊκά Εμπορεύματα, Νυκτερινές Παραδόσεις, Διαχείριση κρεμαστών, Ασφαλής διαχείριση & συσκευασία υλικών, Ράφια πολλαπλών επιπέδων (72.000 Θυρίδες και πολυάριθμοι κωδικοί)

**ΚΑΠΝΙΚΑ & ΟΙΝΟΠΝΕΥΜΑΤΩΔΗ**

Ασφαλής αποθήκευση & διανομή, Φορολογική – Τελωνειακή αποθήκη, Ειδική ανά-συσκευασία για όλες τις κατηγορίες, Σύστημα παρακολούθησης Φορτίου & Παραδόσεων σε πραγματικό χρόνο

**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΙΔΗ**

Αυτοτροφοδοτούμενο σύστημα μεταφοράς παλέτας (Radio Shuttle) για τη διαχείριση μεγάλων συσκευών, Συναρμολόγηση – Service, Παρακολούθηση των αριθμών σειράς των προϊόντων (serial numbers), Ανασυσκευασία πρωθητικών ειδών & υλικών

**ΕΠΙΠΛΩΣΗ ΣΠΙΤΙΟΥ**

Ράφια πολλαπλών επιπέδων & Διαχείριση μέγιστου αριθμού κωδικών (100.000) Μίκρο – συσκευασία (Micro pack), Παρακολούθηση των αριθμών σειράς των προϊόντων (serial numbers), Αποθήκευση ανταλλακτικών, Υψηλές Επισκευές

**ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΑ & ΥΓΕΙΑ**

Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ έχει πραγματοποιήσει δυναμική είσοδο και στη διανομή φαρμάκων με την απόκτηση των απαραίτητων πιστοποιήσεων και αδειών για τις ειδικές Αποθήκες που διαθέτει με ένα συνεχώς αυξανόμενο δίκτυο παραδόσεων.

Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε αποτελεί την πλέον πιστοποιημένη επιλογή συνεργάτη στον κλάδο της εφοδιαστικής αλυσίδας και των υπηρεσιών 3PL εδώ και 40 χρόνια.

Οι υπηρεσίες είναι απόλυτα ευθυγραμμισμένες με τις ανάγκες των Πελατών στους παρακάτω τομείς κάτω από ένα σύγχρονο περιβάλλον συνεργασίας που διακρίνεται για την ταχύτητα προσαρμογής στις ανάγκες του κάθε έργου.

Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε. μπορεί να παρέχει εξειδικευμένες και προσαρμοσμένες υπηρεσίες σε συνθήκες κάθε θερμοκρασιακής ζώνης είτε πρόκειται για Αποθήκευση ή Πανελλαδική Διανομή των Προϊόντων σας .

- Οι υπηρεσίες αποθήκης περιλαμβάνουν:

Αποθήκευση	Ετικετοκόληση
Παραλαβές, Φορτοεκφορτώσεις, Ανασυσκευασία	Προετοιμασία παραγγελιών με κάθε τύπου έλεγχο ημερομηνίας
Έκδοση και διαχείριση παραστατικών, έκδοση τιμολογίων πελάτη	Διαχείριση επιστροφών καταλλήλων, ακαταλλήλων
Δέσμευση, καταστροφές, μεταφορά αποθέματος	Απογραφές
Reporting προς τον πελάτη	Διαχείριση φορολογικών και τελωνειακών αποθηκών

Διαχείριση αποθηκών φαρμάκου

Διαχείριση Cross docking

Οι αποθήκες μας έχουν εύκολη πρόσβαση με ασφαλτοστρωμένο εξωτερικό χώρο, βιομηχανικό δάπεδο εσωτερικά, αντισεισμικές σιδεροκατασκευές με θερμομονωτικά πάνελ, σύγχρονες ραφαρίες back to back, φωτισμό led και ηλεκτρουδραυλικές ράμπες με φυσούνες.

Όλες οι αποθήκες μας συνδέονται ασύρματα μέσω 2 ανεξάρτητων παρόχων data με το δίκτυο του ομίλου.

Στον τομέα της ασφάλειας, διαθέτουν περίφραξη με πλήρη φωτισμό, κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης CCTV, φυλάκιο με φύλακες, συναγερμό με φωτοκύτταρα εσωτερικά-εξωτερικά, 24/7 κέντρο παρακολούθησης σημάτων συναγερμών, patrol περιπολιών, γεννήτριες πετρελαίου και σύστημα πυρανίχνευσης & πυρασφάλειας με sprinklers.

- **Οι υπηρεσίες διανομής περιλαμβάνουν:**

Η διαδικασία δρομολόγησης & φόρτωσης γίνεται με τα πιο εξελιγμένα τεχνολογικά εργαλεία τα οποία μας επιτρέπουν να βελτιστοποιούμε και να διαχειριζόμαστε με ασφάλεια το κρίσιμο έργο της παράδοσης των προϊόντων των πελατών μας σε όλη την Ελλάδα.

Η επιλογή των συνεργαζόμενων πρακτορείων γίνεται με κριτήριο την διασφάλιση ποιότητας αλλά και την τεχνολογία των οχημάτων. Τα φορτηγά μέσω εφαρμογών τηλεματικής ελέγχονται για την τήρηση του δρομολογίου ή στάσεις εκτός προγράμματος.

Παραδίδουμε δέματα ειδικού τύπου παραδόσεις καθώς και παραδόσεις μικρών δεμάτων σε B2C projects. Παρέχουμε δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης της στάσης (proof of visit) ή/και της παράδοσης (proof of delivery), δυνατότητα συλλογής και απόδοσης αντικαταβολών σε προκαθορισμένο πρόγραμμα καθώς και λήψης επιστροφών υλικών συσκευασίας, καταλλήλων ή μη εμπορευμάτων.

- **Οι υπηρεσίες ανασυσκευασίας περιλαμβάνουν:**

Χειρωνακτικό έργο	Ανασυσκευασίες με Μηχανές
Ετικετοκολλήσεις (promo sticker, bc, ελληνικά, εισαγωγέας, δωρεάν διάθεση, κλπ.)	Ολική συρρίκνωση
Διαμόρφωση stand – γέμισμα	Συρρίκνωση ανοικτών πλευρών
Μικτό κιβώτιο – δημιουργία και διαχείριση νέου Lot	Flow pack

Διαμόρφωση display box – γέμισμα	Εφαρμογή sleeve σε ατμό
Κουτί με παράθυρα	Εφαρμογή sleeve σε φούρνο αντίστασης
Διαλογές, εξειδικευμένες διαλογές	Διχτάκι
	Δέσιμο ή σύνθεση σετ με τσέρκι

Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε. ξεχωρίζει στον τομέα παροχής υπηρεσιών ανασυσκευασίας διότι διαθέτει:

- Εσωτερικό τμήμα εξυπηρέτησης πελατών
- Ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες προδιαγραφών ενεργειών
- Μηχανισμό δημιουργίας νέου lot διατηρώντας την ιχνηλασιμότητα
- Εξειδικευμένο τμήμα σχεδίασης και εκτύπωσης ετικετών
- Εσωτερικό τμήμα διαχείρισης παραστατικών

- **Οι υπηρεσίες ταχυμεταφορών (Courier) περιλαμβάνουν:**

Οι υπηρεσίες ταχυμεταφοράς της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε. εντός της χώρας απευθύνονται σε επιχειρήσεις (B2C), προσφέρουν την δυνατότητα μεταφοράς/ αποστολής αντικείμενων/δεμάτων με δυνατότητα κάλυψης σε όλη την Ελλάδα.

Μέσω ενός οργανωμένου δικτύου καταγραφής και διανομής, η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε. παρέχει γρήγορες και αξιόπιστες υπηρεσίες ταχυμεταφορών, οι οποίες αφορούν:

Αποστολές εντός και εκτός δικτύου Αθηνών

- Παράδοση εντός συμφωνημένων χρονικών ορίων με τον εντολέα της παράδοσης
- Παράδοση προς απομακρυσμένες / δυσπρόσιτες περιοχές σε προκαθορισμένα χρονικά όρια

Πρόσθετες υπηρεσίες

- Χρονική δέσμευση στην παράδοση αποστολής (παράθυρα παραδόσεων)
- Δυνατότητα παράδοσης το Σάββατο
- Παραδόσεις εκτός ωραρίου κατόπιν συνεννόησης
- Επείγουσες παραδόσεις κατόπιν συνεννόησης
- Δυνατότητα Τηλε-ειδοποίησης του σημείου πριν την άφιξη του van με sms ή mail
- Proof of delivery (POD) με δυνατότητα track & trace του παραλήπτη
- Αντικαταβολή
- Customer service παραδόσεων
- Μειωμένο CO2 αποτύπωμα παράδοσης με τη χρήση ηλεκτροκίνητων οχημάτων

Εξυπηρέτηση πελατών ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε

Στα πλαίσια των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς B2C, τις οποίες διενεργεί η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε, οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετούνται καλώντας στο τηλεφωνικό κέντρο με αριθμό **(+30) 2105538300** ή email στο **info@diakinisis.gr**

3. Πολιτική Ποιότητας:

Η **ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε.** έχει ως όραμα να βρίσκεται στην κορυφή των εταιριών στον τομέα των 3PL και στην πρωτοπορία του κλάδου.

Η ανώτατη Διοίκηση της **ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε.** αναγνωρίζει τη σημαντικότητα παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, για την υλοποίηση του οράματός της. Γι' αυτό δεσμεύεται να επιδιώκει κατά την υλοποίηση του έργου της τους παρακάτω σκοπούς:

- Την ικανοποίηση, των συμφωνηθέντων με τους πελάτες, απαιτήσεων, αναφορικά με την παράδοση (συνθήκες, χρόνος), το είδος και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Τη συνεχή βελτίωση των διεργασιών παροχής υπηρεσίας, της συνολικής λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας και της λειτουργίας της Εταιρείας γενικότερα.
- Την ικανοποίηση των κύριων ενδιαφερομένων της εταιρείας δηλαδή, των μετόχων, των πελατών, των εργαζομένων, των συνεργατών και του κοινωνικού της περιβάλλοντος.

Τα πεδία που δραστηριοποιείται είναι

Παραλαβή- Αποθήκευση- Διανομή- Ανασυσκευασία εμπορευμάτων για λογαριασμό τρίτων.

Η επίτευξη των παραπάνω καθορίζεται μέσα από τις βασικές διεργασίες του Συστήματος Ποιότητας, οι οποίες καθορίζουν ενέργειες όπως:

- Ο σαφής προσδιορισμός των απαιτήσεων του πελάτη εντολέα της Διακίνησης.
- Η συστηματική παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος, μέσα από τις ετήσιες ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση, τις εσωτερικές επιθεωρήσεις κλπ.
- Η ικανοποίηση των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων.
- Η συνεχής παρακολούθηση της επίδοσης των προμηθευτών.
- Η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του προσωπικού.
- Η τεκμηριωμένη και συνεχής παρακολούθηση και μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών.

- Η εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων (ανθρώπινων, υλικών και οικονομικών), για την αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας.
- Η τεκμηριωμένη αναζήτηση αιτιών εμφάνισης προβλημάτων και αδυναμιών, ώστε να καθοριστούν και εφαρμοστούν οι απαραίτητες ενέργειες, με σκοπό την αποφυγή της επανεμφάνισής τους.
- Η τακτική παρακολούθηση των στόχων, οι οποίοι ανασκοπούνται μία φορά ετησίως τουλάχιστον.
- Η συνεχής παρακολούθηση και εφαρμογή των νομοθετικών διατάξεων, εθνικών και κοινοτικών.

Η συνολική εφαρμογή των Αρχών της Ποιότητας εξασφαλίζεται μέσα από τη συνεχή ενημέρωση και επιμόρφωση του Προσωπικού σε όλα τα επίπεδα, με κύριο σκοπό τη δημιουργία της σχετικής κουλτούρας και των σκοπών και της φιλοσοφίας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Η τεκμηρίωση τους γίνεται με την εφαρμογή και πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά ISO 9001:2015.

4. Ατομική Σύμβαση με το Χρήστη Υπηρεσιών

Για τις υπηρεσίες ταχυμεταφοράς που προσφέρει η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε. ισχύουν τα παρακάτω:

Γενικοί ορισμοί:

- α) **Ολική Απώλεια:** θεωρείται η αδυναμία εντοπισμού του αντικειμένου μετά την παρέλευση 10 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.
- β) **Μερική Απώλεια:** θεωρείται 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 δεμάτων από το σύνολο των δεμάτων της αρχικής αποστολής
- γ) **Ολική Καταστροφή:** θεωρείται η ολοσχερής καταστροφή αντικειμένου λόγω λανθασμένου χειρισμού κατά τη μεταφορά του.
- δ) **Μερική Καταστροφή:** θεωρείται η καταστροφή μέρους της αποστολής λόγω λανθασμένου χειρισμού κατά τη μεταφορά του.
- ε) **Ανωτέρα Βία:** Απρόοπτα γεγονότα πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατυχήματα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα, κλπ.).

Ευθύνη της εταιρίας

- A. Η πλημμελής παροχή υπηρεσιών γεννά δικαίωμα αποζημίωσης. Κάθε καταναλωτής μπορεί να υποβάλει έγγραφη διαμαρτυρία για τυχόν απώλειες ή ζημιές που έχουν προκληθεί στην αποστολή του ή για κλοπή αυτής ή για καθυστέρηση επίδοσης πέραν του συμφωνηθέντος χρονικού διαστήματος εντός 3 μηνών το αργότερο και εφόσον έχει εκφράσει έγγραφη επιφύλαξη επί του παραστατικού

παραλαβής πριν το πέρας των πρώτων 10 ημερών από την παρέλευση των συμφωνηθέντων ορίων από την ημερομηνία παραλαβής και να αιτήσεται αποζημίωση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα όρια αποζημίωσης αναλόγως της υπηρεσίας και του είδους της πλημμείας. Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε απαλλάσσεται σε κάθε περίπτωση από οποιαδήποτε ευθύνη εξ' οιασδήποτε αιτίας σχετικά με πλημμελή εκπλήρωση ταχυδρομικών υπηρεσιών εφόσον δεν έχει υποβληθεί από το χρήστη σχετική απαίτηση εντός τριών (3) μηνών από την κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης.

- B. Σε περίπτωση που αποδειχθεί, μέσω των αρμοδίων οργάνων της εταιρείας, ότι την ευθύνη για την ζημιά, απώλεια, κλοπή ή καθυστέρηση παράδοσης φέρει η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε το τμήμα αποζημιώσεων της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε θα ενημερώσει τον πελάτη για την απόφαση και θα ζητήσει από τον δικαιούχο πελάτη την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών για την αποζημίωση του.
- C. Όλα τα αντικείμενα τα οποία αποζημιώνονται περιέρχονται στην κατοχή της εταιρείας.
- D. Οι περιπτώσεις που επιβάλλεται αποζημίωση για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφοράς από την ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε προς τον πελάτη καθορίζονται από την Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013).

Ευθύνη της εταιρείας (για μεμονωμένους πελάτες)

Η ευθύνη της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών , για τους μεμονωμένους πελάτες (παραλήπτες οι οποίοι δεν έχουν συνάψει άλλη ιδιαίτερη σύμβαση για την διακίνηση πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων ή/και για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και εξοφλούν τις υπηρεσίες τους τοις μετρητοίς) προσδιορίζεται, ως ακολούθως :

- A. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος με ευθύνη της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε, καταβάλλεται 200€ ως μέγιστη αποζημίωση και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- B. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος με δηλωμένη αξία με ευθύνη της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- C. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου με ευθύνη της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, και έως του ποσού ασφαλισμένης αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- D. Εάν ένα δέμα επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη με ευθύνη της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε, ή δεν παραδοθεί με ευθύνη της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε και επιστραφεί ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

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

Σύναψη Μακροχρόνιας Σύμβασης - Προϋποθέσεις

Διευκρινίζεται ότι ειδικά για τους χρήστες των υπηρεσιών με τους οποίους έχουν συναφθεί ή συνάπτονται - εν είδη 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 ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε ή/και ειδικές χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τις βασικές τιμές των εν λόγω υπηρεσιών, ή /και πίστωση για την παροχή των υπηρεσιών με την χρήση κωδικού, ισχύουν οι ειδικότεροι όροι και συμφωνίες που διαλαμβάνονται στις συμβάσεις αυτές. Γίνεται μνεία ότι στις περιπτώσεις σύναψης των ειδικότερων αυτών συμφωνιών δεν τυγχάνουν εφαρμογής τα όρια και ποσά αποζημιώσεων που αναφέρονται παραπάνω, αλλά ισχύουν οι ειδικότεροι συμφωνηθέντες όροι δυνάμει των οποίων σε κάθε περίπτωση η εκάστοτε καταβαλλόμενη αποζημίωση για ολική απώλεια, κλοπή, καταστροφή ανασφάλιστου δέματος δεν δύναται να υπερβαίνει την πραγματική του αξία του, με ανώτατο όριο το ποσό των 200 € ανά αποστολή ή την πραγματική αξία του/των δέματος/δεμάτων και με ανώτατο όριο το ποσό των 200 € ανά αποστολή. Στις περιπτώσεις αυτές τα όρια αυτά νοούνται ως μέγιστα όρια δηλωμένης αξίας/ ασφαλισμένου.

Σημείωση (1): Ως πραγματική αξία για τα αντικείμενα νοείται το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή).

Σημείωση (2): Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε 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 ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε 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 ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται.

Σημείωση (3): Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο των αποστολών. Ο Εντολέας / Αποστολέας, ο οποίος γνωρίζει το περιεχόμενο, αναγνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του

περιεχομένου στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του δια της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια των ανωτέρω παραγράφων φέρει δε ο ίδιος την πλήρη ευθύνη για τις οποιοσδήποτε τυχόν υπερβάσεις των ανωτέρω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

Επιβάρυνση Ασφαλίσεων

Για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών και μεταφορών σε περίπτωση επιθυμίας του αποστολέα, η διεκπεραίωση των αποστολών του καλύπτεται με ασφαλιστική κάλυψη μέσω ασφαλιστικής εταιρείας που συνεργάζεται η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε με επιβάρυνση ασφαλιστρού που προσδιορίζεται ανάλογα της αξίας του μεταφερόμενου είδους

Σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής μεταφερόμενων αντικειμένων, των οποίων η αξία ξεπερνά το ποσό που προσδιορίζονται στο κεφ 4 του ΧΥΚ., αξίωση αποζημίωσης για το επιπλέον αυτό ποσό γεννάται μόνο στην περίπτωση που το μεταφερόμενο αντικείμενο είναι δηλωμένης αξίας και ασφαλισμένο για την αξία αυτή και υπό την προϋπόθεση ότι το πρόσθετο κόστος ασφάλισης (ασφαλιστρο) της αποστολής έχει καταβληθεί εμπροθέσμως στην ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε.

Σημείωση (4): Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας ή ο Αποστολέας ή τρίτος προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε αντικειμένων και σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε σύμφωνα με τα αναφερόμενα ανωτέρω που προσδιορίζονται στο κεφ 4 του ΧΥΚ , η ευθύνη της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε συνολικά έναντι της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οιοσδήποτε άλλου τρίτου δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά αναφέρονται στις παραγράφους αυτές. Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε οποιουδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε, καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου. Σε περίπτωση ασφάλισης των μεταφερομένων ειδών σε ασφαλιστική εταιρεία ή με ασφαλιστήριο συμβόλαιο επιλογής του Εντολέα ή του Αποστολέα ή τρίτου αυτός δηλώνει και εγγυάται στην ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε ότι στην ασφάλιση έχει περιληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρου όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.

Μη ευθύνη εταιρίας – Βασικές περιπτώσεις

Η ευθύνη της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε ρητά περιορίζεται έως το ανώτερο των ποσών που ορίζονται, κατά περίπτωση, στο κεφ 4 του ΧΥΚ .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 ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής.

Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι απαιτείται από κάθε επιπλέον αξιωσή του κατά της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε 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.

Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε ανώτερη βία ή σε απρόβλεπτες αιτίες, όπως ενδεικτικά:

- α) Λόγω απρόοπτων γεγονότων κειμένων πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, απεργίες 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.

Μη ευθύνη εταιρίας – Λοιπές περιπτώσεις

Η ευθύνη της εταιρείας για τα προς μεταφορά αντικείμενα Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών παύει να ισχύει την στιγμή παράδοσης του αντικειμένου στον παραλήπτη αυτής αποδεικνυόμενης με την υπογραφή του παραλαβόντος. Η υπογραφή του παραλήπτη μπορεί να είναι επί του αποδεικτικού παραλαβής – παράδοσης ή ηλεκτρονικά στη συσκευή για τη λήψη των δεδομένων (στοιχείων) παραλαβής και παράδοσης αποστολών (PDA), ή σε τρίτο μηχανογραφικό σύστημα (ηλεκτρονικός υπολογιστής, οθόνη αφής πολλαπλών χρήσεων κλπ.).

Σε καμία περίπτωση η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε ολική ή μερική καταστροφή, απώλεια, ζημία, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε απρόβλεπτες αιτίες, ιδίως:

- Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου
- Λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή, λόγω της ιδιαίτερης ευπαθούς φύσης του περιεχομένου
- Λόγω ακατάλληλης συσκευασίας από τον αποστολέα.
- Λόγω περιπτώσεων Ανωτέρας Βίας
- Λόγω περιπτώσεων:

- a. Εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.
- b. 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.
- c. 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,
- d. Λόγω του ότι ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 3 μηνών.
- e. Λόγω του ότι ο παραλήπτης παραλαμβάνει το αντικείμενο και εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.
- Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση του πελάτη για οποιαδήποτε αποστολή και από οποιαδήποτε αιτία εφόσον ο πελάτης/χρήστης δεν έχει εξοφλήσει κάθε οικονομική υποχρέωση που έχει προς την ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε εμπρόθεσμα βάσει της προβλεπόμενης μεταξύ τους συμφωνίας.
 - Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση του πελάτη εφόσον ο πελάτης/χρήστης δεν προσκομίσει εμπρόθεσμα τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία αποδεικνύουν την αξία των μεταφερομένων αποστολών προς αποζημίωση.
 - Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε δεν φέρει καμία ευθύνη αποζημίωσης του πελάτη 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 ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε διεκπεραιώνει αποστολές αντικαταβολών. Στην περίπτωση επιλογής παροχής της υπηρεσίας με άλλον τρόπο πέραν των μετρητών (όπως αξιόγραφα: επιταγή, γραμμάτιο κλπ.) η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε δεν φέρει ευθύνη για την ημερομηνία, την εγκυρότητα ή τα λοιπά στοιχεία του αξιόγραφου (επιταγής, γραμματίου κλπ.). Ειδικά η ημερομηνία αφορά αποκλειστικά συμφωνία του αποστολέα με τον παραλήπτη.
 - Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε, κατόπιν αιτήματος του παραλήπτη είναι δυνατόν να τροποποιήσει το σημείο παράδοσης (ανακατεύθυνση) ή το χρόνο (ημέρα / ώρα) παράδοσης της αποστολής. Στην περίπτωση αυτή ενδέχεται αναλόγως του σημείου παράδοσης ή και του χρόνου παράδοσης να υπάρχει πρόσθετη χρέωση.

5. Μη αποδεκτά αντικείμενα προς αποστολή

Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε δεν παραλαμβάνει προς αποστολή προϊόντα ή αντικείμενα των οποίων η μεταφορά δεν συμμορφώνεται με τους εκάστοτε ισχύοντες νόμους / διατάξεις.

Πιο συγκεκριμένα, δεν αναλαμβάνει την μεταφορά των παρακάτω κατηγοριών:

- Χρήματα και Χρεόγραφα
- Επικίνδυνα και Εκρηκτικά Υλικά
- Ζώα
- Νωπά Τρόφιμα
- Ράβδοι Χρυσού, πολύτιμα κοσμήματα, τιμαλφή
- Πυροβόλα όπλα και τμήματα αυτών
- Πυρομαχικά
- Ναρκωτικά και παράνομες ουσίες
- Οτιδήποτε δεν συνάδει με τους εκάστοτε ισχύοντες νόμους / διατάξεις

Επιπροσθέτως, Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε. δύναται να αρνηθεί τη μεταφορά των παρακάτω:

- Συσκευασίες που περιέχουν Αέρια υπο πίεση
- Κάνιστρα βουτανίου για αναπτήρες, φιάλες οξυγόνου
- Εύφλεκτα υγρά και στερεά
- Οξειδωτικά - Διαβρωτικά
- Δηλητήρια
- Εντομοκτόνα – Βιοκτόνα
- Ραδιενεργά
- Βηματοδότες
- Πυρανιχνευτές
- Μπαταρίες Λιθίου
- Αρώματα, κολόνιες, σπρέι αποσμητικά
- Εύθραυστα αντικείμενα (χωρίς την κατάλληλη συσκευασία)

Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε. 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.

6. Διαχείριση Απαράδοτων Αντικειμένων

Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια προκειμένου να παραδώσει κάθε αποστολή σύμφωνα με τα συνήθη χρονοδιαγράμματα παράδοσης, όπως αυτά αναφέρονται στο Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή ή έχουν συμφωνηθεί με τον πελάτη εντολέα της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε. Τυχόν εσφαλμένη αντίληψη του 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 Η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε δεν ευθύνεται, για οποιαδήποτε ζημία ή απώλεια που προκαλείται, πέραν των ορίων που ορίζονται στην ΥΑ 29030/816/2000 (ΦΕΚ 683/Β/2000).

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 κεφ 4 του ΧΥΚ. Τα οριζόμενα ανώτατα ποσά αποζημίωσης είναι αποδεκτά από τον 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 ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Σε καμία όμως περίπτωση, η ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε 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 ανθρωπίνων 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 πχ ευπαθή τρόφιμα, μαγνητικά μέσα κοκ.

Σε κάθε περίπτωση, η ευθύνη της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε 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.

7. Επιχειρηματική Ευθύνη της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε.

Σε περίπτωση απώλειας ή ζημίας του αποστελλομένου αντικειμένου, εγγράφου ή δέματος, η ευθύνη της ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε περιορίζεται στο μικρότερο των παρακάτω οριζόμενων ποσών:

1. Μέχρι του ποσού των 200 Ευρώ για αποστολές εσωτερικού.
2. Στο πραγματικό κόστος κτήσης 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 θεωρείται: 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 ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε. Σε κάθε περίπτωση, ισχύουν τα οριζόμενα από την Υπουργική Απόφαση

29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β). Εάν ο πελάτης επιθυμεί να έχει περαιτέρω κάλυψη, πρέπει να ασφαλίσει την αποστολή του στη ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε δηλώνοντας τούτο επί του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και αναγράφοντας την αξία της αποστολής, η οποία πρέπει να προκύπτει από νόμιμα παραστατικά, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος της ασφάλισης.

Για αποστολές αξίας άνω των 2.000 Ευρώ η διακίνηση και η ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών μπορεί να γίνει μόνον κατόπιν επικοινωνίας και ειδικής συμφωνίας με την εταιρεία. Η αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης ταχυδρομικού αντικειμένου (όταν δεν οφείλεται σε ανωτέρα βία), δε δύναται να υπερβαίνει την αποζημίωση που καταβάλλεται για απώλεια μη ασφαλισμένων αποστολών, όπως αυτή ορίζεται στο κεφ 4 του ΧΥΚ των όρων και προϋποθέσεων ανάληψης ταχυμεταφοράς από τη ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε.

8. Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών

Η διαδικασία επίλυσης διαφορών περιλαμβάνει τα εξής διακριτά στάδια:

Φιλικός Διακανονισμός: Έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με τη ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε 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 ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε, 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 3 μηνών με την προϋπόθεση ότι έχει εκφράσει έγγραφη επιφύλαξη επί του παραστατικού παραλαβής πριν το πέρας των πρώτων 10 ημερών από την παρέλευση των συμφωνηθέντων ορίων.

Σε περίπτωση αδυναμίας επίλυσης της οποιασδήποτε διαφοράς από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών μεταξύ των συμβαλλομένων, τότε αρμόδια ορίζονται τα δικαστήρια των Αθηνών.