

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ (Χ.Υ.Κ.)

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα.....	1
1. Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.....	1
2. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	3
3. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	5
4. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	7
.....	7
5. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ	7
.....	8
6. ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	8
7. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ.....	9
17. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	20
12. ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ.....	NATIONAL
SERVICES.....	18
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	

1. Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Η επιχείρηση	ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ - ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΠΑΛΑΙΟΛΟΓΟΣ Ο.Ε
ΕΔΡΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:	Ρήγα Φεραίου 104
Τηλ:	+30-2610 623398
Fax:	
ΑΦΜ:	997992068
Δ.Ο.Υ.:	Γ Πατρών

1.2. Ως κύριο σκοπό της η εταιρεία έχει :

- α) την παροχή υπηρεσιών φύλαξης και ασφάλειας
 - β) την παροχή υπηρεσιών καθαρισμού σε επαγγελματικούς χώρους, την παροχή υπηρεσιών σίτισης και υπηρεσιών διανομής γευμάτων, τη διάθεση προσωπικού με ειδικότητες που σχετίζονται με τον προαναφερόμενο σκοπό, την παροχή υπηρεσιών γραμματειακής και διοικητικής υποστήριξης
 - γ) την εκπόνηση εκπαιδευτικών και δημιουργικών προγραμμάτων βιωματικού χαρακτήρα για παιδιά καθώς και οργάνωση κατασκηνώσεων πάσης φύσεως για λογαριασμό Δήμων ή και άλλων φορέων
 - δ) την παροχή επιχειρηματικών και διαχειριστικών συμβουλών σε ιδιώτες και επιχειρήσεις για θέματα marketing , διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, δημοσίων σχέσεων, θεμάτων υγείας και ανθρώπινης φροντίδας και επιστημονικών συμβουλών γενικά
 - ε) Η παροχή πάσης φύσεως ταχυδρομικών υπηρεσιών.
 - στ) διανομή έντυπου διαφημιστικού, εκτυπωτικού και ενημερωτικού έντυπου υλικού
- Για την επίτευξη του παραπάνω σκοπού η εταιρεία μπορεί:
- α) Να συμμετέχει σε οποιαδήποτε επιχείρηση του ιδίου ή παρεμφερούς σκοπού με οποιαδήποτε εταιρικό τύπο.
 - β) Να συνεργάζεται με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο με οποιονδήποτε τρόπο.
 - γ) Να ιδρύει υποκαταστήματα ή πρακτορεία οπουδήποτε στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.
 - δ) Να αντιπροσωπεύει οποιαδήποτε επιχείρηση ή εταιρεία ημεδαπή ή αλλοδαπή, συναφούς σκοπού.
 - ε) Να συμμετέχει με οποιονδήποτε τρόπο και με οποιαδήποτε μορφή σε αλλοδαπές υφιστάμενες ή ιδρυθησόμενες εταιρείες που επιδιώκουν τους ίδιους ή παραπλήσιους σκοπούς.
 - στ) Να εγγυάται με οποιονδήποτε τρόπο υπέρ των νομικών και φυσικών προσώπων με τα οποία συνεργάζεται.

1.3 Εύρος δραστηριοτήτων

Η εταιρεία από την ίδρυσή της το 2010 δραστηριοποιείται στον χώρο των υπηρεσιών ασφάλειας που σύμφωνα με τους Κωδικούς Αριθμούς Δραστηριότητας (Κ.Α.Δ.) του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών, υπάγονται στον κωδικό

NATIONAL SERVICES

80101200 κλάδο Υπηρεσιών φύλαξης και πρόσφατα έκανε και νέα επέκταση σε υπηρεσίες ταχυδρομείου που υπάγονται στους κλάδους 53.20.0000 (άλλες Ταχυδρομικές υπηρεσίες), 53.10.12.00 (Ταχυδρομικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας που αφορούν επιστολές), 53.10.13.00 (Ταχυδρομικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας που αφορούν δέματα) .

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών ταχυδρομείου, η εταιρεία αναλαμβάνει τη μεταφορά αντικειμένων αλληλογραφίας συμπεριλαμβανομένων αντικειμένων διαφημιστικού ταχυδρομείου, ταχυδρομικών καρτών, λογαριασμών, τιμολογίων, αντιγράφων τιμολογίων και άλλων τυποποιημένων μηνυμάτων. Οι σχετικές υπηρεσίες που προσφέρονται είναι: Υπηρεσία Ομαδικών Αποστολών Ομοειδούς Απλού Ταχυδρομείου και Business Post (Υπηρεσία Ομαδικών Αποστολών Απλού Ταχυδρομείου Προσωποποιημένου ή μη Περιεχομένου).

Επίσης υπηρεσίες διανομής έντυπου διαφημιστικού, εκτυπωτικού και ενημερωτικού έντυπου υλικού

2. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

2.1.1 Παροχή Ποιοτικών Υπηρεσιών : Για την εταιρεία μας η παροχή υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις επιθυμίες και τις ανάγκες του συναλλασσόμενου με εμάς καταναλωτικού κοινού είναι πρωταρχικός στόχος. Για το λόγο αυτό η εταιρεία μας καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να επιτυγχάνει τη διαρκή εξέλιξη και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τις. Ειδικότερα, βελτιώνουμε συνέχεια τους χρόνους εντός των οποίων παρέχονται οι υπηρεσίες μας, τα συστήματα παρακολούθησης των μεταφερομένων αντικειμένων και τέλος ελέγχουμε συνεχώς το κόστος των παρεχομένων υπηρεσιών. Η εταιρεία πρόκειται να πιστοποιηθεί κατά ISO, ώστε καθημερινά και αδιάλειπτα να παρακολουθούνται οι διενεργούμενες εργασίες και να τίθενται διαρκώς νέοι στόχοι που αποβλέπουν στην ασφαλή ποιοτική παροχή σύγχρονων υπηρεσιών. Με τη συνδρομή της τεχνολογίας αιχμής αναβαθμίζονται διαρκώς οι υπηρεσίες και εξασφαλίζεται η παροχή υπηρεσιών μέσα σε ένα σύγχρονο περιβάλλον. Το προσωπικό και τα στελέχη της εταιρείας εκπαιδεύονται για την προσαρμογή τους στις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες που δημιουργούνται στο χώρο των ταχυδρομικών υπηρεσιών προκειμένου να ανταποκρίνονται στις επιθυμίες των πελατών μας.

NATIONAL SERVICES

Ποιότητα" σημαίνει παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου καλύπτοντας σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών. Αυτό επιτυγχάνεται με σεβασμό στον πελάτη και εξυπηρέτηση των αναγκών του κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Αυτός ο στόχος είναι συνυφασμένος με την απόλυτη κατανόηση των απαιτήσεων των πελατών μας και την εγκατάσταση και διατήρηση ενός περιβάλλοντος που υποστηρίζει και ενθαρρύνει όλο το προσωπικό της εταιρείας σε συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών.

Για την επίτευξη αυτού του στόχου, η Διοίκηση της εταιρείας δεσμεύεται να εξασφαλίζει διαρκώς:

- ☐ την πλήρη, άμεση και συστηματική κάλυψη των δηλωμένων αναγκών των πελατών της
- ☐ την υψηλή ποιότητα των προϊόντων/υπηρεσιών της, εξακριβωμένη και επιβεβαιούμενη με συνεχείς ελέγχους και μετρήσεις, και
- ☐ τη συμμόρφωση των προϊόντων/υπηρεσιών της ως προς τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Τα ανωτέρω επιτυγχάνονται μέσω:

- ☐ του καθορισμού στόχων στα πλαίσια του Επιχειρηματικού Σχεδίου δράσης της Διοίκησης
- ☐ της οργάνωσης και διάθεσης όλων των απαιτούμενων πόρων και μέσων για την εξασφάλιση της απρόσκοπτης, αποδοτικής και αποτελεσματικής λειτουργίας της εταιρείας
- ☐ της δημιουργίας ενός τεχνολογικά σύγχρονου και επαγγελματικά κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας
- ☐ της διατήρησης του υψηλού επαγγελματικού επιπέδου των στελεχών μέσα από την συνεχή εκπαίδευση και αξιολόγηση,
- ☐ της διαρκούς μέτρησης και της αδιάλειπτης παρακολούθησης κρίσιμων παραμέτρων και διεργασιών ώστε να εξασφαλίζεται η ποιότητα και η ασφάλεια εγκαταστάσεων, προϊόντων/υπηρεσιών και προσωπικού,
- ☐ της ορθής επιλογής και υποστήριξης των εξωτερικών συνεργατών της
- ☐ Η αδιάκοπη προσπάθεια για συνεχή βελτίωση των προϊόντων/υπηρεσιών, των διαδικασιών και του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας αποτελεί κύριο μέλημα της εταιρείας και φιλοσοφία κάθε στελέχους της.

2.1.2 Οργανωτική Δομή

Η εταιρεία διοικείται από το Γενικό Διευθυντή, απασχολεί άτομα και έχει τους ακόλουθους βασικούς τομείς εσωτερικής οργάνωσης.

2.1.2.1 Τομέας Πωλήσεων.

NATIONAL SERVICES

Ο τομέας Πωλήσεων είναι αρμόδιος για την ανάπτυξη και προώθηση νέων προϊόντων, το τμήμα τηλεφωνίας, και το Marketing. Επίσης είναι αρμόδιος για την ανάπτυξη των πωλήσεων των υπηρεσιών εξωτερικού, την συνεργασία με ξένους οίκους.

2.1.2.2 Τομέας Δικτύου

Ο Τομέας Δικτύου, είναι αρμόδιος για την ανάπτυξη και την λειτουργία αυτού, την εξυπηρέτηση του δικτύου των καταστημάτων καθώς και την εξυπηρέτηση ιδιωτών πελατών.

2.1.2.3 Τομέας Λειτουργίας.

Ο Τομέας Λειτουργίας είναι αρμόδιος για την λειτουργία μαζικών αποστολών, ενώ έχει και γενική εποπτεία της λειτουργίας του δικτύου των καταστημάτων.

2.1.2.4 Τομέας Διοικητικών Υπηρεσιών.

Διαχειρίζεται όλα τα θέματα προσωπικού της εταιρείας. Έχει την αρμοδιότητα των νομικών θεμάτων, των συμβάσεων, των προμηθειών της εταιρείας, του προσωπικού των κεντρικών υπηρεσιών της εταιρείας, της ασφάλειας της ποιότητας και της εκπαίδευσης, τα θέματα ασφάλειας και τα όποια αιτήματα αποζημιώσεων των πελατών, αλλά και όλα τα διοικητικά θέματα της εταιρείας. Διαχειρίζεται την ανάπτυξη και βελτίωση των μηχανογραφικών εφαρμογών της εταιρείας και την υποστήριξη σε μηχανογραφικά θέματα των καταστημάτων.

2.1.2.5 Τομέας Οικονομικών Υπηρεσιών

Διαχειρίζεται τα οικονομικά θέματα της εταιρείας όπως το λογιστήριο το ταμείο, την ρευστότητα της εταιρείας τις οικονομικές υποχρεώσεις σε σχέση με τις οικονομικές υπηρεσίες/εφορίες κλπ.

2.1.2.6 Τομέας Πιστώσεων και Οικονομικής Λειτουργίας

Διαχειρίζεται τα θέματα πιστώσεων της εταιρείας με τους πελάτες και τους συνεργάτες καθώς και τα θέματα αντικαταβολών και απόδοσης τους προς του πελάτες της εταιρείας. Διαχειρίζεται επίσης την τιμολόγηση προς τους πελάτες και την εκκαθάριση συναλλαγών με τους συνεργάτες της εταιρείας.

3. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

NATIONAL SERVICES

3.1. Υπηρεσίες : ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

A. Καθολικές Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας

A1.1 NATIONAL SERVICES

Η NATIONAL SERVICES POINT είναι μία νέα ταχυδρομική υπηρεσία απλού ταχυδρομείου -υπό το καθεστώς Ειδικής Άδειας- και περιλαμβάνει -κατόπιν συνεννόησης- την παραλαβή αποστολών:

- Αλληλογραφίας βάρους μέχρι 2 κιλά,
- Δέματα βάρους μέχρι 20 κιλά και

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

Χρόνος Παράδοσης

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

Προορισμοί Παράδοσης	Εργάσιμες Ημέρες Παράδοσης
Εντός Πόλης	2 - 6
Χερσαίοι Προορισμοί	2 - 8
Νησιωτικοί Προορισμοί	2 - 8
Απομακρυσμένοι-Δυσπρόσιτοι προορισμοί	2 - 8

Οι Υπηρεσίες απλού Ταχυδρομείου περιλαμβάνουν την παραλαβή και την απλή παράδοση (απλή εναπόθεση σε γραμματοκιβώτιο ή υποκατάστατό του) των αποστολών σε όλη την Ελλάδα στις διευθύνσεις που έχει δηλώσει ο αποστολέας / πελάτης και καταγραφή της ημερομηνίας παράδοσης τους.

Οι Υπηρεσίες απλού Ταχυδρομείου απευθύνονται κυρίως σε εταιρείες και προϋποθέτουν την εκ των προτέρων ολοκλήρωση της προετοιμασίας των αποστολών (προεκτύπωση σήμανσης και κωδικοποίησης αποστολής είτε στο φάκελο είτε σε εμφανές διαφανές παράθυρο στο φάκελο, είτε σε αυτοκόλλητο που επικολλάται πάνω στο αντικείμενο, διαλογή και ταξινόμηση

αλλά και παράδοση σχετικών ηλεκτρονικών αρχείων με τα πλήρη στοιχεία των αποστολών σε ηλεκτρονική μορφή – αρχείο).

A.1.2 Λοιπές Υπηρεσίες

Αφορούν Λοιπές Υπηρεσίες που κατά περίπτωση παρέχονται σε συνεργασία ή για λογαριασμό τρίτων εταιρειών:

4. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η «NATIONAL SERVICES» καταρτίζει κατάλογο των παρεχόμενων υπηρεσιών της με αναλυτική χρέωση καθεμιάς απ' αυτές. Οι χρήστες των υπηρεσιών της μπορούν να λάβουν γνώση του καταλόγου σε όλα τα καταστήματα του δικτύου – σημεία εξυπηρέτησης της επιχείρησης, μέσω του τηλεφωνικού κέντρου αλλά και στη σχετική ιστοσελίδα της εταιρείας. Το ελάχιστο περιεχόμενο του τιμοκαταλόγου συμπεριλαμβάνει τα αναφερόμενα στο άρθρο 4 του Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (Αρ. Απόφασης 687/328/5.4.2013 – ΦΕΚ Τεύχος Β' αρ 1874/31.7.2013)

Η «NATIONAL SERVICES» έχει τη δυνατότητα να αναμορφώνει ή αναπροσαρμόζει τις χρεώσεις της για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία σύμφωνα με τις ανάγκες της. Ο τιμοκατάλογος ανανεώνεται κατά διαστήματα ώστε να ανταποκρίνεται στις αλλαγές των συνθηκών της αγοράς και των απαιτήσεων των καταναλωτών. Κάθε νέα ανάρτηση / δημοσίευση τιμοκαταλόγου αναιρεί τους προηγούμενους, καθιστά δε την προηγούμενη ανίσχυρη για όσες υπηρεσίες αναλαμβάνονται μετά την νέα δημοσιοποίηση και την ενημέρωση των πελατών. Ο εκάστοτε ισχύων τιμοκατάλογος υπηρεσιών είναι αναρτημένος, όχι μόνο στα καταστήματα της εταιρείας, αλλά και στην ιστοσελίδα της εταιρείας σύμφωνα με τα οριζόμενα και στον ανωτέρω Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, ενώ πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τις αντίστοιχες χρεώσεις παρέχονται από την ανωτέρω ιστοσελίδα της εταιρείας, από το τηλεφωνικό της κέντρο, αλλά και από τα καταστήματα του δικτύου της.

5. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ

—
Από την επιχείρηση δεν γίνονται αποδεκτά προς διακίνηση όσα αντικείμενα απαγορεύονται γενικά από την ισχύουσα νομοθεσία, όσα αναφέρονται στην ατομική σύμβαση, τα μη κατάλληλα συσκευασμένα, και σε περιπτώσεις άρνησης κατάθεσης επαρκών στοιχείων αποστολέα ή παραλήπτη.

Η «NATIONAL SERVICES» δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των εξής εγγράφων και αντικειμένων:

Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα, Χρήματα σε μετρητά, Συνάλλαγμα, Χρυσό σε ράβδους, Κοσμήματα, Πολύτιμα Μέταλλα, Πολύτιμους Λίθους, Βιομηχανικούς Άνθρακες και Διαμάντια, Αρχαιότητες - Έργα Τέχνης - Προσωπική Αλληλογραφία, Λαχεία, Μετοχές, Ομόλογα, Αλλοιώσιμα Τρόφιμα, Γραμματόσημα, Φυτά, Ναρκωτικά, όπλα, ή μέρη Οπλισμού, Εκρηκτικά Είδη, Ζώα, Πορνογραφικό Υλικό, Περιουσιακά Στοιχεία, Αέρια , Εύφλεκτα υγρά, Εύφλεκτα στερεά, Οξειδωτικά, Δηλητήρια, Εντομοκτόνα, βιολογικά δείγματα, Ραδιενεργά, Διαβρωτικά, Σπρέυ, η διεκπεραίωση των οποίων απαγορεύεται από το νόμο και γενικά υλικά τα οποία δεν δέχεται για διεκπεραίωση η IATA και η εκάστοτε ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία.

6. ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Στην περίπτωση που ταχυδρομικό αντικείμενο δεν κατέστη δυνατό να επιδοθεί στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, ενημερώνεται ο παραλήπτης με έγγραφη ειδοποίηση, επιστρέφεται το αντικείμενο στο χώρο του υπευθύνου προς παράδοση της αποστολής καταστήματος και προγραμματίζεται δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες επίδοσης κατόπιν συνεννόησης με τον παραλήπτη ή/και τον αποστολέα. Ειδικότερα α) σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη, γίνεται έγγραφη ειδοποίηση προς τον παραλήπτη και επιστροφή του αντικειμένου σε χώρο της επιχείρησης β) προγραμματίζεται τουλάχιστον δεύτερη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου στον παραλήπτη. γ) γίνεται επικοινωνία τηλεφωνικά ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσω (fax/e-mail κλπ) με τον αποστολέα ή τον παραλήπτη εφόσον αντιμετωπίζονται δυσκολίες στην επίδοση και έχουν δηλωθεί τα αντίστοιχα τηλέφωνα επικοινωνίας δ) σε περίπτωση μη δυνατότητας επίδοσης ή άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει το ταχυδρομικό αντικείμενο, αυτό θα επιστρέφεται στον αποστολέα με χρέωση όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του. Εφόσον τελικά δεν καταστεί δυνατή 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, όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του, με την επιφύλαξη της εταιρείας για οποιαδήποτε ζημία της.

Ανεπίδοτο θεωρείται ένα ταχυδρομικό αντικείμενο για το οποίο η επιχείρηση έχει εξαντλήσει κάθε δυνατή προσπάθεια επίδοσής του, βάσει των ανωτέρω, χωρίς αποτέλεσμα.

Τα ανεπίδοτα ταχυδρομικά αντικείμενα φυλάσσονται από την επιχείρηση για χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου. Η χρέωση για τη φύλαξη αυτών, η οποία γνωστοποιείται και στον αποστολέα και τον παραλήπτη, βαρύνει αυτούς εις ολόκληρον.

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα που δεν υπάγονται στην παραπάνω περίπτωση τα οποία δεν κατέστη δυνατό να επιδοθούν στον παραλήπτη ή να επιστραφούν στον αποστολέα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία δωρεάς τους σε κοινωφελή ή άλλα ιδρύματα ή καταστροφής τους κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με τη διαδικασία που ακολουθεί η εταιρεία μετά από την πάροδο τουλάχιστον έξι (6) μηνών. Από τη διαδικασία αυτή εξαιρούνται τα αντικείμενα που έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί εγγράφως από τον αποστολέα ότι η αξία τους είναι μείζονα των 100 €, οπότε αυτά παραδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ..

7. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ισχύουν τα κάτωθι:

7.1. Ορισμοί

- α) Ολική Απώλεια νοείται η απώλεια αντικειμένου μετά την παρέλευση 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.
- β) Μερική Απώλεια νοείται η απώλεια μέρους της αρχικής αποστολής είτε λόγω ανοίγματος της συσκευασίας ή λόγω μη παράδοσης φακέλου/δέματος από σύνολο φακέλων/δεμάτων διαπιστούμενης αυτής πριν ή έως και κατά την ώρα της παράδοσης.
- γ) Ολική Καταστροφή νοείται η ολοσχερής καταστροφή αντικειμένου λόγω πλημμελούς μεταφοράς του.
- δ) Μερική Καταστροφή νοείται η καταστροφή μέρους της αποστολής λόγω πλημμελούς μεταφοράς.
- ε) Ανωτέρα Βία: Απρόοπτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατυχήματα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα, κλπ.).

NATIONAL SERVICES

στ) Ως πραγματική αξία νοείται :

- για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών
- για τα αντικείμενα το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή), λαμβανομένης της κάθε φορά μικρότερης αξίας που αναφέρεται στην παράγραφο 6.6. πιο κάτω, η οποία σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη των ορίων ποσών που ορίζονται στην Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013) για τις περιπτώσεις αποδεδειγμένης κλοπής, ολικής απώλειας ή ολικής καταστροφής.

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

7.3. Σε περίπτωση που αποδειχθεί, μέσω των αρμοδίων οργάνων της εταιρείας, ότι την ευθύνη για την ζημιά, απώλεια, κλοπή ή καθυστέρηση παράδοσης φέρει η NATIONAL SERVICES τότε το κατάστημα που εξυπηρετεί τον πελάτη ή το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών είτε το τμήμα αποζημιώσεων της NATIONAL SERVICES θα ενημερώσει τον πελάτη για την απόφαση και θα ζητήσει από τον δικαιούχο πελάτη την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών για την αποζημίωση του. Κατόπιν και υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης δεν έχει οφειλές προς την εταιρεία, η καταβολή της αποζημίωσης γίνεται εντός 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία της έγκρισης και της παραλαβής αυτών των δικαιολογητικών, αποδεικνυόμενης με αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης.

7.4. Όλα τα αντικείμενα τα οποία αποζημιώνονται περιέρχονται στην κατοχή της εταιρείας.

7.5. Οι περιπτώσεις που επιβάλλεται κατ' αποκοπήν αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από την NATIONAL SERVICES προς τον πελάτη για τις υπηρεσίες ταχυδρομείου) καθορίζονται από την Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013).

NATIONAL SERVICES

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

- i. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, με ευθύνη της NATIONAL SERVICES, 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 NATIONAL SERVICES, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100€ και μέγιστη αποζημίωση 400€ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- iii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία με ευθύνη της NATIONAL SERVICES, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- iv. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος με ευθύνη της NATIONAL SERVICES, 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 NATIONAL SERVICES, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, και έως του ποσού ασφαλισμένης αξίας. .
- vi. Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη με ευθύνη της NATIONAL SERVICES, ή δεν παραδοθεί με ευθύνη της NATIONAL SERVICES και επιστραφεί ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.
- vii. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν των ορισμένων ανά υπηρεσία χρόνων παράδοσης, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή

NATIONAL SERVICES

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

7.7. Η ευθύνη της NATIONAL SERVICES για πλημμελή παροχή για τις υπηρεσίες Ταχυδρομείου προσδιορίζεται ως ακολούθως :

- i. Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων των υπηρεσιών ταχυδρομείου Ταχυδρομείου δεν γεννά κανένα δικαίωμα αποζημίωσης.
- ii. Για τις αποστολές όπου υφίσταται πρόσθετη υπηρεσία πιστοποίησης παράδοσης μόνο για την περίπτωση απώλειας θα ισχύουν τα όρια και ποσά αποζημιώσεων των υπηρεσιών ταχυμεταφορών (ως ανωτέρω παράγραφος 7.6.).

7.8. Διευκρινίζεται ότι ειδικά για τους χρήστες των υπηρεσιών με τους οποίους έχουν συναφθεί ή συνάπτονται - εν είδει ατομικής σύμβασης - συμβάσεις/συμφωνίες για την διακίνηση πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων ή/και για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και στους οποίους παρέχονται εκπτώσεις επί των βασικών τιμών του επίσημου τιμοκαταλόγου της NATIONAL SERVICES ή/και ειδικές χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τις βασικές τιμές των εν λόγω υπηρεσιών, ή /και πίστωση για την παροχή των υπηρεσιών με την χρήση κωδικού, ισχύουν οι ειδικότεροι όροι και συμφωνίες που διαλαμβάνονται στις συμβάσεις αυτές. Γίνεται μνεία ότι στις περιπτώσεις σύναψης των ειδικότερων αυτών συμφωνιών δεν τυγχάνουν εφαρμογής τα όρια και ποσά αποζημιώσεων της ανωτέρω παραγράφου 7.6. περίπτ. i και ii (και της παρ. 6.7. περίπτ. ii που εμμέσως παραπέμπει στην πρώτη), αλλά ισχύουν οι ειδικότεροι συμφωνηθέντες όροι δυνάμει των οποίων σε κάθε περίπτωση η εκάστοτε καταβαλλόμενη αποζημίωση για ολική απώλεια, κλοπή, καταστροφή ανασφάλιστου φακέλου ή δέματος δεν δύναται να υπερβαίνει την πραγματική αξία* του φακέλου και με ανώτατο όριο το ποσό των 70 € ανά αποστολή ή την πραγματική αξία του/των

NATIONAL SERVICES

δέματος/δεμάτων και με ανώτατο όριο το ποσό των 220 € ανά αποστολή. Στις περιπτώσεις αυτές τα όρια αυτά νοούνται ως μέγιστα όρια δηλωμένης αξίας/ ασφαλισμένου. * Ως πραγματική αξία νοείται :

- για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών.
- για τα αντικείμενα το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή).

7.9. Ο κατά τα ανωτέρω περιορισμός της αποζημίωσης με τη χορήγηση κατ' αποκοπήν αποζημίωσης καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία, και δεν ισχύει εάν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικοπραξία ανάγεται σε δόλο του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του. Η NATIONAL SERVICES 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 NATIONAL SERVICES 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 NATIONAL SERVICES για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται. Κάθε διεθνής μεταφορά διέπεται από τους όρους και περιορισμούς των διεθνών συμβάσεων CMR, Βαρσοβίας, COTIF-CIM όπως ισχύουν.

7.10. Η NATIONAL SERVICES 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 NATIONAL SERVICES 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 οποιεσδήποτε τυχόν υπερβάσεις των ανωτέρω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

NATIONAL SERVICES

- 7.11 Για τις Υπηρεσίες Ταχυδρομείου υπάρχει δυνατότητα ασφάλισης με Ασφάλιστρο 1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας μόνο κατόπιν συμφωνίας.
- 7.12 Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας ή ο Αποστολέας ή τρίτος προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την NATIONAL SERVICES αντικειμένων και σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η NATIONAL SERVICES σύμφωνα με τα αναφερόμενα ανωτέρω στις παραγράφους 6.6., 6.7. & 6.8. η ευθύνη της NATIONAL SERVICES συνολικά έναντι της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οιοδήποτε άλλου τρίτου δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά αναφέρονται στις παραγράφους αυτές . Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την NATIONAL SERVICES οποιουδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της NATIONAL SERVICES, 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 NATIONAL SERVICES ότι στην ασφάλιση έχει περιληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της NATIONAL SERVICES για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρω όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.
- 7.13 Η NATIONAL SERVICES καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της, και τους χρόνους παράδοσης, αλλά δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημιά ή απώλεια που προκαλείται από τυχόν καθυστερήσεις παράδοσης των αποστολών πέραν των ορίων που ορίζονται στην Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013) σε περίπτωση αποδεδειγμένης, με υπαιτιότητά της, καθυστέρηση επίδοσης και ειδικότερα σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ανωτέρω παράγραφο 6.6. περίπτωση vii.
- 7.14 Η ευθύνη της NATIONAL SERVICES ρητά περιορίζεται έως το ανώτερο των ποσών που ορίζονται, κατά περίπτωση, στις ανωτέρω παραγράφους 6.6. ,6,7 & 6,8 και 6.13 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 NATIONAL SERVICES πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της NATIONAL SERVICES για κάθε θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται. Τυχόν διαφορετική, σε σχέση με τους χρόνους παράδοσης, κατανόηση του πελάτη ή συμπλήρωση, παρατήρηση, ή επισήμανση επί του αποδεικτικού παραλαβής

NATIONAL SERVICES

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

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

8. ΛΟΙΠΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

8.1. Η «NATIONAL SERVICES.» καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε αναγκαία ενέργεια με στόχο την ταχύτατη παράδοση, σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της. Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος, για μη προσήκουσα παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε απρόβλεπτες αιτίες ή σε ανώτερη βία, όπως ενδεικτικά: α) λόγω απρόοπτων γεγονότων, πέρα από τις αντικειμενικά ανθρώπινες δυνατότητες (ατύχημα ανεξάρτητα ευθύνης, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, πόλεμος ή γενική ή μερική επιστράτευση κ.ά., 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. Επιπλέον η «NATIONAL SERVICES» δεν φέρει την παραμικρή ευθύνη για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος, εξ αιτίας καθυστέρησης ή μη παράδοσης ή βλάβης ή καταστροφής του αντικειμένου, όταν δεν δηλωθεί από τον αποστολέα το είδος, η φύση και η αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου και αυτά δεν αναγράφουν στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., όταν ο αποστολέας δεν εξέδωσε και δεν παρέδωσε στην επιχείρηση τα προβλεπόμενα από το νόμο φορολογικά στοιχεία και άλλα παραστατικά έγγραφα.

8.2 Η «NATIONAL SERVICES» δεν ευθύνεται σε όσες περιπτώσεις αναφέρονται στον νόμο και στην ατομική σύμβαση, όταν παραδοθεί στον παραλήπτη το διακινούμενο ταχυδρομικό αντικείμενο, όταν δεν δηλωθεί από τον αποστολέα στην επιχείρηση το είδος, η φύση και η αξία του διακινούμενου ταχυδρομικού αντικειμένου, όταν το

NATIONAL SERVICES

ταχυδρομικό αντικείμενο αντικείται ή προσκρούει στις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας, όταν πρόκειται για ευπαθές είδος με ή χωρίς γνώση της επιχείρησης Επίσης η εταιρεία δεν ευθύνεται αν ο αποστολέας δεν έχει μεριμνήσει για την καταλληλότητα συσκευασίας της αποστολής, την οποία ο ίδιος εγγυάται κατά την ανάθεση της αποστολής, απόδειξη δε για την εγγύηση αυτή αποτελεί το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. που εκδίδεται για την αποστολή αυτή.

8.3 Η όποια ευθύνη της εταιρείας παύει με την παράδοσή της αποστολής στον παραλήπτη της.

8.4 Επίσης η «NATIONAL SERVICES.» δεν ευθύνεται και στις εξής περιπτώσεις :

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.

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

Μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων από την πλευρά των χρηστών

Ενέργειες ή πράξεις που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.

Μη υλοποίηση της υποχρέωσης της εταιρείας μας εξαιτίας της υπαιτιότητας ή επιθυμίας του πελάτη.

Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.

Αποδεδειγμένη υπαιτιότητα του πελάτη ή τρίτου προσώπου.

Επίσης η «NATIONAL SERVICES» δεν ευθύνεται για ολική ή μερική καταστροφή ταχυδρομικού αντικειμένου στις περιπτώσεις του αρ. 2 της ΥΑ 688/52/16.4.2013 – ΦΕΚ ΤΕΥΧΟΣ Β' 1412/10.6.2013 ήτοι σε περιπτώσεις

εκτάκτου ανάγκης τις οποίες η επιχείρηση δεν μπορούσε να προβλέψει ούτε να αποφύγει..

Στην περίπτωση αυτή επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις και τα μεταφορικά μέσα που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων.

Στις περιπτώσεις αυτές καταβάλλεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος

Λόγω της ιδιαίτερα ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου ή δέματος όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα.

NATIONAL SERVICES

Αποδεδειγμένης αμέλειας του αποστολέα, όπως ιδίως ακατάλληλη συσκευασία, λανθασμένη περιγραφή του αντικειμένου και ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία του παραλήπτη.

Αποστολών των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα ή/και τον παραλήπτη.

Αποστολών το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες αρχές.

Ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών.

Ο παραλήπτης παραλαμβάνει το αντικείμενο και εντός τριών (3) εργασίμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.

Ο κατά τα άνω περιορισμός της αποζημίωσης με τη χορήγηση κατ' αποκοπή αποζημίωσης καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία και δεν ισχύει αν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικοπραξία ανάγεται σε δόλο της εταιρείας ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό της. Η εταιρεία απαλλάσσεται σε κάθε περίπτωση από οποιαδήποτε ευθύνη σχετικά με πλημμελή εκπλήρωση ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον δεν έχει υποβληθεί από το χρήστη σχετική απαίτηση εντός έξι (6) μηνών από κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης.

9. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

9.1 Οι χρήστες μπορούν να συναλλάσσονται με την επιχείρηση κάθε μέρα, στις ώρες από 09 π.μ. μέχρι 11 μ.μ. Τυχόν αιτήματα ή παράπονα των χρηστών υποβάλλονται στο κατάστημα με το οποίο συναλλάχθηκαν, το οποίο, θα επιλαμβάνεται του θέματος καθώς και στα κεντρικά γραφεία της «NATIONAL SERVICES», στα οποία πρέπει ο χρήστης να απευθυνθεί στο τηλεφωνικό κέντρο της έδρας της εταιρείας ή με σχετική έγγραφη επιστολή του εντός 6 μηνών από την ανάληψη της αποστολής μέσω e-mail στην ιστοσελίδα της εταιρείας ή μέσω ταχυδρομείου ή φαξ. Η επιχείρηση, μέσω ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, άμεσα και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός είκοσι (20) εργασίμων ημερών από τη λήψη του παραπόνου, είναι υποχρεωμένη να απαντήσει στον χρήστη. Η «NATIONAL SERVICES» καταβάλει κάθε προσπάθεια και ό,τι είναι κατά περίπτωση δυνατόν ώστε να είναι προσιτή η πρόσβαση των ατόμων με ειδικές ανάγκες στα καταστήματα της εταιρείας και η όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτησή τους με κάθε μέσο. Επίσης το προσωπικό της «NATIONAL SERVICES» και των καταστημάτων του δικτύου της υποχρεούται στην τήρηση των επιταγών του Κώδικα Δεοντολογίας (687/328/5.4.2013 – ΦΕΚ ΤΕΥΧΟΣ Β' 1874/31.7.2013)

10. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ – ΣΕΒΑΣΜΟΣ – ΕΥΠΡΕΠΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Το προσωπικό της NATIONAL SERVICES και του δικτύου των καταστημάτων της είναι υποχρεωμένο να συμπεριφέρεται με σεβασμό στους πελάτες κατά την διάρκεια της επαφής του με αυτούς. Παράπονα πελατών για ανάρμοστη ή αγενή συμπεριφορά, ελλιπή εξυπηρέτηση μπορούν να γίνονται είτε προφορικά στον υπεύθυνο του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών στα τηλέφωνα ή με γραπτή αναφορά μέσω επιστολικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτυπίας στους αριθμούς ή με αποστολή email στην διεύθυνση email: ή και μέσω της ιστοσελίδας της NATIONAL SERVICES.

11. ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

Για άτομα με ειδικές ανάγκες έχει γίνει κάθε δυνατή προσπάθεια για την καλύτερη πρόσβαση αυτών στους χώρους της εταιρείας με πρόβλεψη για την κίνηση ατόμων με κινητικές δυσλειτουργίες.

13. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ

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

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

14. ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ

Στα πλαίσια του διαρκούς εκσυγχρονισμού της λειτουργίας της η NATIONAL SERVICES, έχει προγραμματίσει και υλοποιεί ένα ευρείας μορφής εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε όλο το προσωπικό της, ανεξαρτήτως βαθμίδας ιεραρχίας και θέσης στην οποία απασχολείται.. Επίσης το εκπαιδευτικό πρόγραμμα προβλέπει την εκπαίδευση όλου του προσωπικού σε χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού υπολογιστή και σε θέματα που αφορούν την Ασφάλεια και Υγιεινή κατά την εργασία, Α' Βοηθειών και πυρασφάλειας.

Επίσης η έχει προγραμματίσει και υλοποιεί τις ακόλουθες επενδύσεις:

NATIONAL SERVICES

- Εφαρμογή μηχανογραφικού συστήματος διαχείρισης και παρακολούθησης των αποστολών online.
- Εφαρμογή λειτουργίας PDA και διαχείριση αποστολών με online-realtime σύνδεση για την άμεση λήψη στοιχείων παραλαβής και παράδοσης των αποστολών και την έγκαιρη ενημέρωση των πελατών σχετικά με τον εντοπισμό και την διεκπεραίωση των αποστολών τους.
- σύγχρονο μηχανογραφικού λογισμικού προγράμματος διαχείρισης πελατών για την διαχείριση των πελατών και την καταγραφή των προτάσεων και των παραπόνων.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση ιστοσελίδας με πολλαπλές δυνατότητες για τους απλούς αλλά και τους εγγεγραμμένους χρήστες. Δημιουργία ειδικής ιστοσελίδας για την ενημέρωση των πελατών της εταιρείας από το κινητό τους τηλέφωνο.
- Μεταφορικά μέσα.
- ο Δίκυκλα: Αφορά την προμήθεια δικύκλων και λοιπών μέσων μεταφοράς.
- Κτίρια Αφορούν προσθήκες στις υποδομές των κτιρίων για την καλύτερη και ταχύτερη πρόσβαση και τροφοδοσία των ταχυδρομικών αντικειμένων.

15. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ Ο ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Ο Χάρτης υποχρεώσεων προς καταναλωτές δεν ισχύει σε περιπτώσεις:

- 15.1. Ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της NATIONAL SERVICES (απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα κλπ).
- 15.2. Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια αντικειμένων ειδικής διαχείρισης.
- 15.3. Αδυναμίας πρόσβασης υπαλλήλου της NATIONAL SERVICES στη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία οφείλεται στον πελάτη ή σε οποιονδήποτε τρίτο.
- 15.4. Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων των πελατών (σε περιπτώσεις συμβάσεων μεταξύ NATIONAL SERVICES και πελατών), μεταξύ των οποίων και οι οικονομικές υποχρεώσεις των πελατών προς την NATIONAL SERVICES.
- 15.5. Ενεργειών που αντίκεινται στους Νόμους του Κράτους.
- 15.6. Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της NATIONAL SERVICES λόγω υπαιτιότητας ή επιθυμίας του χρήστη (πελάτη).
- 15.7. Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- 15.8. Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του χρήστη (πελάτη) που προβλέπεται από το Χ.Υ.Κ.

NATIONAL SERVICES

15.9. Μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης της NATIONAL SERVICES εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων, με τους οποίους η NATIONAL SERVICES συνεργάζεται.

15.10. Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του χρήστη (πελάτη) ή τρίτου προσώπου.

15.11. Αποδεδειγμένης αδυναμίας της NATIONAL SERVICES.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις η NATIONAL SERVICES δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι του αποστολέα /παραλήπτη / πελάτη.

16. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ

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

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

Ο ανωτέρω τιμοκατάλογος δημοσιεύεται και είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της εταιρείας

17. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

17.1. Φιλικός Διακανονισμός

Οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στην «...NATIONAL SERVICES.», μπορούν να επιλύονται σε πρώτο στάδιο μέσω φιλικού Διακανονισμού: Έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με την επιχείρηση προκειμένου να επιτευχθεί επίλυση της διαφοράς μεταξύ των δύο μερών, εντός των προβλεπόμενων στον ΧΥΚ ή και με την σύμφωνη γνώμη των μερών.

17.2. Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών

Οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στην «NATIONAL SERVICES», μπορούν να επιλύονται σε επόμενο στάδιο και από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Η επιτροπή συγκροτείται από τρία (3) άτομα που ανήκουν στο προσωπικό της Επιχείρησης και από έναν (1) εκπρόσωπο των χρηστών και λειτουργεί όπως ορίζεται στην ισχύουσα νομοθεσία.

Κατόπιν σχετικού εγγράφου αιτήματος 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.

Η διαφορά καταβάλλεται προσπάθεια να επιλύεται εντός είκοσι (20) εργασίμων ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος ή σαράντα (40) εργασίμων ημερών εφόσον απαιτηθούν πρόσθετα στοιχεία.

Οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον το επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, εντός χρονικής περιόδου 6 μηνών από την κατάθεση του αποστελλόμενου αντικειμένου.

18. ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Η «NATIONAL SERVICES.» συμμορφώνεται πλήρως προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το νόμο, από τον Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (Αρ. Απόφασης 687/328/5.4.2013 – ΦΕΚ Τεύχος Β' αρ 1874/31.7.2013) με τις εκάστοτε διατάξεις των Κανονισμών Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και του Ν.4053/2012, και οποιαδήποτε άλλη πράξη τους τροποποιεί, τους συμπληρώνει ή τους αντικαθιστά σε σχέση με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών καθώς και με άλλους όρους που ο Υπουργός Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, η Ε.Ε.Τ.Τ. ή άλλη δημόσια Αρχή, δύναται να επιβάλλει κάθε φορά, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, ιδίως σχετικά με τη συμμόρφωση σύμφωνα με τις βασικές υποχρεώσεις βάσει του άρθρου 13 του Ν. 4053/2012.