

ΓΕΝΙΚΑ

Η Εταιρεία με την επωνυμία COMET ΕΛΛΑΣ ΜΟΝ. Ι.Κ.Ε., στα πλαίσια παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους πελάτες - καταναλωτές των υπηρεσιών της, τηρεί τον παρόντα ΧΑΡΤΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ (Χ.Υ.Κ.).

Ο Χ.Υ.Κ., εκτός από τη βασική και υπεύθυνη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρονται από την Εταιρεία προς τους πελάτες της, καθορίζει και τις αντίστοιχες υποχρεώσεις της Εταιρείας προς αυτούς, έτσι ώστε κάθε πελάτης να μπορεί ανά πάσα στιγμή να ελέγχει την ποιότητα των παρεχομένων σ' αυτόν υπηρεσιών, την αξιοπιστία της Εταιρείας και τέλος να διεκδικεί, στις περιπτώσεις που ευθύνεται η Εταιρεία, την προβλεπόμενη αποζημίωση.

Η COMET ΕΛΛΑΣ ΜΟΝ. Ι.Κ.Ε., εγγυάται και διασφαλίζει, κατά τον καλύτερο και δυνατό τρόπο, το απόρρητο της αλληλογραφίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Συντάγματος και των Νόμων του Ελληνικού Κράτους και παρέχει τις υπηρεσίες της με την απαιτούμενη κατά περίπτωση εχεμύθεια για την προστασία των συμφερόντων των πελατών της. Για το σκοπό αυτό έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Πολιτική Διασφάλισης του Απορρήτου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΠΔΑΤΥ), η τήρηση της οποίας ελέγχεται από την αρμόδια Αρχή.

Η διαρκής βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών της Εταιρείας προς τους πελάτες της, αποτελεί μόνιμη και καθημερινή φροντίδα της, έτσι ώστε στο παρόν αλλά και στο μέλλον, να είναι εμφανής η παρουσία της σε ολόκληρη την Ελλάδα.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ COMET ΕΛΛΑΣ ΜΟΝ. Ι.Κ.Ε.

Σκοπός της Εταιρείας COMET ΕΛΛΑΣ ΜΟΝ. Ι.Κ.Ε., όπως ορίζεται στο καταστατικό της, είναι:

- Α. Η παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών.
- Β. Η παροχή υπηρεσιών εμπορικών δεμάτων καθώς και ο εκτελωνισμός εμπορευμάτων.
- Γ. Η παροχή υπηρεσιών αλυσίδας εφοδιασμού (logistics) υλικών αγαθών καθώς και η τυποποίηση – συσκευασία αντικειμένων.
- Δ. Η δραστηριοποίηση στον χώρο της παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου (e-Commerce) σε συνδυασμό με τις ανωτέρω αναφερόμενες υπηρεσίες.
- Ε. Η διεξαγωγή μεταφορών πάσης φύσεως και διά παντός μέσου.
- ΣΤ. Η διενέργεια εισπράξεων, ως αντίτιμου εμπορικών συναλλαγών για λογαριασμό τρίτων επιτηδευματιών.
- Ζ. Η παροχή παντός είδους ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Για την εκπλήρωση του σκοπού της, η Εταιρεία μπορεί να:

- α. Συνεργάζεται με οποιονδήποτε τρόπο με ομοειδείς επιχειρήσεις του εσωτερικού και του εξωτερικού.
- β. Αναλαμβάνει και εκτελεί κάθε εμπορική ή άλλη δραστηριότητα καθώς και κάθε δικαιοπραξία ή πράξη, συνδεδεμένη άμεσα ή έμμεσα με τον σκοπό της.
- γ. Ιδρύει θυγατρικές εταιρίες, υποκαταστήματα και πρακτορεία στο εσωτερικό και στο εξωτερικό, ή να μετέχει σε εταιρίες ή κοινοπραξίες που έχουν σκοπούς όμοιους ή συναφείς με τους σκοπούς και τις δραστηριότητες της εταιρείας στο εσωτερικό και στο εξωτερικό.
- δ. Ιδρύει, διαχειρίζεται ή συμμετέχει σε εταιρίες ή κοινοπραξίες διαχείρισεως χαρτοφυλακίου ή χρηματοδοτικής μίσθωσης, που αποσκοπούν στην άσκηση δραστηριοτήτων στον ευρύτερο τομέα δράσης της Εταιρείας.
- ε. Συνάπτει δάνεια ή παρέχει εγγυήσεις ή αναλαμβάνει υποχρεώσεις ή εκδίδει συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή, επιταγές, ομόλογα ή ομολογίες ή άλλα αξιόγραφα ή τίτλους για λογαριασμό της Εταιρείας.

στ. Συνάπτει κάθε είδους συμβάσεις, συμπράττει ή συνεργάζεται με ημεδαπά ή αλλοδαπά φυσικά πρόσωπα ή νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, κερδοσκοπικού ή μη χαρακτήρα, με ενώσεις προσώπων, με κρατικούς ή μη φορείς και οργανώσεις.

ζ. Παρέχει πιστώσεις ή δάνεια ή εγγυήσεις προς τρίτους και θυγατρικές εταιρείες της καθώς και συστήνει εμπράγματα ασφαλείες επί κινητών ή ακινήτων τρίτων ή αποδέχεται προσωπικές εγγυήσεις για την ασφάλεια των απαιτήσεων της Εταιρείας εκ των ανωτέρω συναλλαγών.

Στοιχεία της Εταιρείας:

Η Εταιρεία εδρεύει στην Αθήνα, επί της οδού Ακράγαντος αριθ. 11, Τ.Κ. 104 42, ΚΟΛΩΝΟΣ.

Για την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, διαθέτει ένα σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο, με αριθμό **210 5140823**. Επίσης διαθέτει την ενημερωμένη, χρηστική ιστοσελίδα www.comethellas.gr μέσω της οποίας το καταναλωτικό κοινό μπορεί να ενημερωθεί για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τις χρεώσεις αλλά και να επικοινωνήσει με την Εταιρεία μέσω του ειδικού πεδίου επικοινωνίας ή αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση info@comethellas.gr.

Είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο των Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και είναι κάτοχος της με αριθμό ΕΕΤΤ Α.Μ. 20-132 Εθνικής Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

GDPR (General Data Protection Regulation)

Σύμφωνα με τον Νέο Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που τηρεί ή/και επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, οφείλει να προσαρμόσει τις δραστηριότητές του σε ένα ανανεωμένο και περισσότερο αυστηρό νομικό πλαίσιο.

Η COMET ΕΛΛΑΣ ΜΟΝ. Ι.Κ.Ε. έχει ήδη προβεί στις απαραίτητες ενέργειες και εσωτερικές προσαρμογές ώστε να λειτουργεί πλήρως συμμορφωμένη προς τον νέο Κανονισμό.

Η Πολιτική Απορρήτου Προσωπικών Δεδομένων της Εταιρείας βρίσκεται αναρτημένη στην επίσημη ιστοσελίδα της www.comethellas.gr.

B. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού COMET ΕΛΛΑΣ ΜΟΝ. Ι.Κ.Ε.

Η Εταιρεία παρέχει υπηρεσίες επείγουσας μεταφοράς εγγράφων, εντύπων και εμπορευμάτων σε όλη την Ελλάδα, σε συνδυασμό με ειδικές πρόσθετες υπηρεσίες σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη. Για τα αντικείμενα ταχυμεταφορών εσωτερικού, παρέχεται η δυνατότητα ασφάλισης αντικειμένου στο ποσό της δηλωμένης αξίας του από τον αποστολέα.

Η βασική διάκριση για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού είναι :

Εντός Πόλης για επίδοση την επόμενη ημέρα

Πόρτα - Πόρτα

Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη

Θυρίδα - Πόρτα

Κατάθεση σε θυρίδα Καταστήματος Ταχυμεταφορών και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη

Πόρτα – Θυρίδα

Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη θυρίδα επιλογής του αποστολέα

Θυρίδα – Θυρίδα

Κατάθεση σε θυρίδα του Καταστήματος Ταχυμεταφορών και επίδοση στη θυρίδα του καταστήματος

Επίδοση αυθημερόν σε 3 - 5 ώρες

Εντός Πόλης (Αθηνών) και

Από Πόλη σε Πόλη, με προηγούμενη συνεννόηση

Πόλη-Πόλη για επίδοση την επόμενη ημέρα προς διάφορες πόλεις της χώρας

Πόρτα – Πόρτα

Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη

Στόχος της Εταιρείας για την υπηρεσία Πόλη-Πόλη είναι η **επίδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα** από την κατάθεση, που επιτυγχάνεται κατά κανόνα από Αττική προς στις μεγαλύτερες πόλεις της χώρας, στα δε άλλα σημεία οι χρόνοι επίδοσης αντικειμένων ανέρχονται **από μια έως τρεις ημέρες**. Οι χρόνοι επίδοσης εξαρτώνται άμεσα από την ώρα παραλαβής του αντικειμένου από τον πελάτη, καθώς επίσης και τις επικρατούσες συγκοινωνιακές συνθήκες. Η επίδοση των αντικειμένων πραγματοποιείται στη διεύθυνση και όχι απαραίτητα στον ίδιο τον παραλήπτη.

Ειδικές πρόσθετες υπηρεσίες

α) Επίδοση σε Προκαθορισμένη Ώρα,

σε επιλεγμένους προορισμούς.

β) Επίδοση με Ειδική Διαχείριση

απόδειξη παραλαβής και επιστροφή Δελτίου Αποστολής

γ) Αποστολή με Αντικαταβολή με τραπεζική επιταγή ή κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό.

(Αντικαταβολή: Επίδοση αντικειμένου με ταυτόχρονη είσπραξη του προκαθορισμένου τιμήματος για λογαριασμό του δικαιούχου και απόδοση των χρημάτων σε αυτόν σε σύντομο χρονικό διάστημα από την επίδοση του αντικειμένου.)

δ) Αναμονή Διανομέα

αναλογική χρέωση μετά τα 10 πρώτα

ε) Επίδοση Σάββατο

σε επιλεγμένα σημεία, με προηγούμενη συνεννόηση

στ) Παραλαβή Σάββατο

σε επιλεγμένα σημεία, με προηγούμενη συνεννόηση

ζ) Επίδοση Κυριακή ή αργία

σε επιλεγμένα σημεία, με προηγούμενη συνεννόηση

η) Παραλαβή Κυριακή ή αργία

σε επιλεγμένα σημεία, με προηγούμενη συνεννόηση

ι) Εκ νέου Επίδοση

δυνατότητα και 3ης επίδοσης εφόσον έχουν προηγηθεί άπρακτες άλλες δύο απόπειρες επίδοσης, με προηγούμενη συνεννόηση

κ) Επιστροφή (ανεπίδοτου) φακέλου

λ) Αποστολή Δεμάτων Αυθημερόν με απαίτηση χρήσης αυτοκινήτου

Οι χρεώσεις για την παροχή των πρόσθετων υπηρεσιών αναφέρονται αναλυτικά στον τιμοκατάλογο της Εταιρείας

Σημειώνεται ότι το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς αυτοκόλλητη ετικέτα αποτελεί νόμιμο παραστατικό διακίνησης και δεν κατέχει θέση τιμολογίου ή απόδειξης. Η Εταιρεία εκδίδει για κάθε επιδιδόμενο αντικείμενο απόδειξη λιανικής ή τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών.

Για εκτέλεση ειδικών έργων και ομαδικών αποστολών, η Εταιρεία έχει τη δυνατότητα υπογραφής συμβάσεων με διαφοροποιημένες τιμές και όρους. Σε κάθε περίπτωση ισχύουν οι Γενικοί Όροι Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς, εκτός αν συμφωνείται διαφορετικά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών.

Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE

Περισσότερες από 120 ταχυδρομικές υπηρεσίες παγκοσμίως που μετέχουν στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση, έχουν συμβληθεί και προσφέρουν υπηρεσίες επείγουσας μεταφοράς εγγράφων και εμπορευμάτων, εκμεταλλευόμενες τα εκτεταμένα τοπικά τους δίκτυα.

Στο πλαίσιο αυτό η Εταιρεία μας αναλαμβάνει τη διανομή των αντικειμένων που παραλαμβάνει με πλήρη ηλεκτρονική παρακολούθηση της πορείας διακίνησής τους και με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια.

Το EXPRESS MAIL SERVICE προσφέρεται για μεταφορά εγγράφων ή εμπορευμάτων αεροπορικώς και η παράδοση γίνεται εργάσιμες ημέρες στη χώρα προορισμού, στη διεύθυνση του παραλήπτη και όχι απαραίτητα στον ίδιο τον παραλήπτη. Ο πίνακας με τους χρόνους επίδοσης για τα αντικείμενα EXPRESS MAIL SERVICE, όπως αυτοί προσδιορίζονται – μέσω της UPU - από τη χώρα προορισμού, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του ισχύοντα τιμοκατάλογου για υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE.

Τα αντικείμενα EXPRESS MAIL SERVICE επιδίδονται και σε Ταχυδρομικές θυρίδες (P.O. Box). Επίσης δίνεται η δυνατότητα ασφάλισης του περιεχομένου για πελάτες με σύμβαση, σε συνεννόηση με το αρμόδιο τμήμα της Εταιρείας.

Το βάρος κάθε αντικειμένου δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 30 kg (βάρος που ορίζεται από την πολυμερή συμφωνία της UPU), το μήκος του δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 150 cm, καθώς και το άθροισμα του μήκους και της περιμέτρου που υπολογίζεται σε κατεύθυνση διαφορετική από αυτήν του μήκους να μην υπερβαίνει τα 300 cm. Αυτές οι διαστάσεις και το βάρος μπορούν να διαφέρουν ανάλογα με τα ισχύοντα στη χώρα προορισμού.

Οι Όροι Παροχής Υπηρεσιών Εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE παρατίθενται αναλυτικά στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.comethellas.gr.

Για μεγαλύτερη εξασφάλιση και για αυξημένη ευθύνη της Εταιρείας, παρέχεται η υπηρεσία «Δηλωμένη Αξία» σε πελάτες με σύμβαση, έναντι καταβολής επιπρόσθετου τέλους και σε συνεννόηση με το αρμόδιο τμήμα της Εταιρείας.

Για εκτέλεση ειδικών έργων και ομαδικών αποστολών, η Εταιρεία έχει δυνατότητα υπογραφής συμβάσεων με διαφοροποιημένες τιμές και όρους.

Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων

Η παρακολούθηση και ο εντοπισμός των αντικειμένων που διακινούνται από την Εταιρεία, σε κάθε στάδιο διαχείρισής τους, πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού συστήματος αναζήτησης.

Όλοι οι διανομείς και τα σημεία της Εταιρείας, είναι εφοδιασμένοι με σύγχρονα μηχανήματα tracking (scanner, smart phones κλπ) με τα οποία επιτρέπεται η συνολική μηχανογραφική επεξεργασία των πληροφοριών όλης της διαδρομής των διακινούμενων αντικειμένων. Στα στοιχεία που καταχωρούνται περιλαμβάνονται η αποτύπωση σε πραγματικό χρόνο όλης της διαδρομής του αντικειμένου, κάθε ειδική διαχείριση, απαίτηση ή σχόλιο του πελάτη, όνομα παραλήπτη, τυχόν αντικαταβολές και όλα τα στοιχεία αναγνώρισης του αντικειμένου. Μέσω της διαδικασίας αυτής δίδεται η δυνατότητα στον πελάτη, χρησιμοποιώντας την ιστοσελίδα της Εταιρείας www.comethellas.gr και με την απλή εισαγωγή του αριθμού αποστολής του αντικειμένου, σύμφωνα με παρεχόμενες αναλυτικές οδηγίες, να μπορεί να εντοπίσει ανά πάσα στιγμή, εύκολα και αξιόπιστα, το στάδιο μεταφοράς του διακινούμενου αντικειμένου του. Κατά τον ίδιο τρόπο παρακολουθούνται και εντοπίζονται και οι αποστολές εξωτερικού.

Η διαχείριση και διακράτηση των καταχωρημένων πληροφοριών διαχείρισης του αντικειμένου πραγματοποιείται σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι τιμοκατάλογοι της Εταιρείας COMET ΕΛΛΑΣ ΜΟΝ. Ι.Κ.Ε. βρίσκονται στη διάθεση του συναλλασσόμενου κοινού μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας www.comethellas.gr

Οι τιμοκατάλογοι εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας και καταρτίζονται με βάση το κοστολόγιο και τον ανταγωνισμό.

Υπηρεσίες Εσωτερικού:

Οι τιμές προς περιστασιακούς πελάτες για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού και οι προσαυξήσεις για πρόσθετες υπηρεσίες φαίνονται στον εκάστοτε ισχύοντα σχετικό τιμοκατάλογο. Για την τιμολόγηση του αντικειμένου ταχυμεταφορών εσωτερικού υπερισχύει το μεγαλύτερο βάρος, που προκύπτει από τη σύγκριση πραγματικού και ογκομετρικού βάρους. Σε περίπτωση που το ογκομετρικό βάρος ενός αντικειμένου είναι μεγαλύτερο του πραγματικού, τότε η χρέωση γίνεται με βάση το ογκομετρικό βάρος, το οποίο υπολογίζεται σε kg αν πολλαπλασιάσουμε τις τρεις διαστάσεις της συσκευασίας (μετρημένες σε cm) και διαιρέσουμε με το 5000. Ισχύει η σχέση : Ογκομετρικό βάρος – (Μήκος x Ύψος x Πλάτος) / 5000.

Υπηρεσίες Εξωτερικού:

Ο ισχύων τιμοκατάλογος για υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού **EXPRESS MAIL SERVICE** προς περιστασιακούς πελάτες βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Εταιρείας. Για την τιμολόγηση του αντικειμένου EXPRESS MAIL SERVICE λαμβάνεται υπόψη το πραγματικό βάρος και προς το παρόν δεν γίνεται ογκομέτρηση.

Επίσης, η Εταιρεία έχει τη δυνατότητα, στα πλαίσια σχετικών συμβάσεων με μεγάλους πελάτες, εφαρμογής διαφοροποιημένης εμπορικής πολιτικής με αναμόρφωση των χρεώσεων του συνόλου των παρεχομένων υπηρεσιών της.

ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ

Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού

Η Εταιρεία δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση των αντικειμένων ταχυμεταφορών εσωτερικού με το παρακάτω περιεχόμενο:

- ! Εκρηκτικές ύλες.
- ! Εύφλεκτα υλικά.
- ! Ραδιενεργά υλικά.
- ! Διαβρωτικές ουσίες.
- ! Συμπιεσμένα αέρια.
- ! Ναρκωτικές ουσίες
- ! Δηλητήρια.
- ! Αρχαιότητες.
- ! Έργα τέχνης.
- ! Αλλοιώσιμα τρόφιμα.
- ! Ζώντα ή νεκρά ζώα ή δείγματα αυτών.
- ! Φυτά και γενικώς αντικείμενα, που από τη φύση τους ή εξαιτίας της συσκευασίας τους υπάρχει κίνδυνος να αυτοκαταστραφούν ή να καταστρέφουν άλλα αντικείμενα ή αντικείμενα των οποίων τη διεκπεραίωση και μεταφορά δεν δέχεται η IATA. Επίσης δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση, για λογαριασμό περιστασιακών πελατών, συναλλάγματος και χρημάτων σε μετρητά. Προς αποτροπή της παράδοσης για μεταφορά των προαναφερόμενων αντικειμένων, η Εταιρεία δικαιούται, αλλά δεν υποχρεούται, να ελέγξει το αντικείμενο που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει, ακόμη και να το ανοίξει. Όταν ο αποστολέας για οποιοδήποτε λόγο παραδώσει προς αποστολή τέτοιου είδους αντικείμενα, η Εταιρεία μόλις διαπιστώσει την ύπαρξή τους, έχει το δικαίωμα να τα διαχειριστεί κατά την κρίση της, συμπεριλαμβανόμενης και της άμεσης διακοπής της μεταφοράς, αποποιούμενη κάθε περαιτέρω ευθύνης, ενώ τα τέλη δεν επιστρέφονται. Ο αποστολέας είναι πάντα ο μοναδικός υπεύθυνος για τις ζημιές που μπορεί να προκληθούν σε πρόσωπα ή άλλα αντικείμενα από ψευδή δήλωση του περιεχομένου.

Ο αποστολέας εγγυάται ότι είναι κύριος ή νόμιμος κάτοχος των παραδοθέντων για αποστολή αντικειμένων ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του νομίμου κατόχου των εν λόγω αντικειμένων και αποδέχεται ότι το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ) συμπληρώθηκε από τον ίδιο ή από την Εταιρεία για λογαριασμό του. Επίσης υποχρεούται να περιγράφει με σαφήνεια και πληρότητα το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ, ιδιαίτερα εάν αυτό είναι ευπαθές ή εύθραυστο, και εγγυάται ότι: α) Το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου είναι αυτό που περιγράφει, β) έχουν σημειωθεί σωστά όλα τα απαιτούμενα στοιχεία του ίδιου καθώς και του παραλήπτη και γ) το αποστελλόμενο αντικείμενο έχει συσκευασθεί έτσι, ώστε να επιτυγχάνεται η ασφαλής διεκπεραίωσή του. Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή ή/και να διακόψει τη διεκπεραίωση των προς αποστολή αντικειμένων, εάν δεν τηρούνται οι αναφερόμενες στον ιστότοπο της εταιρείας www.comethellas.gr υποχρεώσεις, ενώ στην ίδια περίπτωση ο αποστολέας αναλαμβάνει την υποχρέωση καταβολής όλων των πρόσθετων εξόδων που θα μπορούσαν να ανακύψουν κατά τη διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων αυτών.

Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE

Η Εταιρεία δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση αντικειμένων ταχυμεταφορών εξωτερικού μέσω της υπηρεσίας EXPRESS MAIL SERVICE με το παρακάτω περιεχόμενο:

Επικίνδυνα για αερομεταφορά αγαθά, δηλαδή:

- ! Εκρηκτικά (όπλα, πυρομαχικά, παιχνίδια με κάψουλες, πυροτεχνήματα, φωτοβολίδες).
- ! Συμπιεσμένα, εύφλεκτα, υγροποιημένα ή τοξικά αέρια (όλα τα αεροζόλ, μπουκάλες αερίων, οξυγόνο, υγραέριο, βουτάνιο, προπάνιο, καπνογόνα, αναπτήρες).
- ! Εύφλεκτα υγρά (βενζίνη, χρώματα και κόλλες που περιέχουν εύφλεκτα υγρά, διαλύτες χρωμάτων, νέφτι, οινόπνευμα, ασετόν, βερνίκια νυχιών, σπρέι μαλλιών, διορθωτικά – blanco, αρώματα, κολόνιες).
- ! Εύφλεκτα στερεά, αυτοαναφλεγόμενα και επικίνδυνα όταν βραχούν (σπίρτα, φώσφορος, λίθιο).
- ! Οξειδωτές και οργανικά υπεροξειδία (οξυγόνο, καθαριστικά αποχτεύσεων).
- ! Δηλητήρια και τοξικές ουσίες (εντομοκτόνα, δηλητήρια, ζιζανιοκτόνα, ποντικοφάρμακα).
- ! Μολυσματικές ουσίες (αίμα, ούρα, ιστοί).
- ! Ραδιενεργές ουσίες (ιατρικά ισότοπα, μερικοί ανιχνευτές φωτιάς).
- ! Διαβρωτικές ουσίες (οξέα, υγρές μπαταρίες αυτοκινήτων, θερμόμετρα).
- ! Διάφορα (μελάνια, μπαταρίες λιθίου, μαγνήτες, αερόσακοι αυτοκινήτων, διοξειδίο του άνθρακα, αμίαντος).
- ! Ναρκωτικές ουσίες και ψυχοτρόπα φάρμακα.
- ! Φάρμακα χωρίς ιατρική συνταγή.
- ! Τρόφιμα (αλλοιώσιμα), η αποστολή είναι πάντα με ευθύνη του αποστολέα.
- ! Ζώντα ή νεκρά ζώα.
- ! Φυτά.
- ! Πτώματα & ανθρώπινα υπολείμματα.
- ! Πειρατικά και πλαστά προϊόντα.
- ! Έργα τέχνης χωρίς την κατάλληλη βεβαίωση από Μουσείο/Πινακοθήκη/Υπηρεσία Βυζαντινών Αρχαιοτήτων.
- ! Αρχαιότητες, αγιογραφίες, σπάνια βιβλία και έντυπα με ιστορική αξία.
- ! Αντίκες και αντίγραφα αρχαίων αντικειμένων χωρίς άδεια εξαγωγής από τις αρμόδιες αρχές.
- ! Πολύτιμα μέταλλα, λίθοι και κοσμήματα.
- ! Χρηματικές αξίες.
- ! Οινοπνευματώδη ποτά (στις χώρες Ε.Ε. μεταφέρονται 2 φιάλες κρασί ή 1 φιάλη άλλου ποτού).
- ! Τσιγάρα, πούρα και καπνός.
- ! Υλικό το οποίο μπορεί να θεωρηθεί πορνογραφικό, προσβλητικό ή ακατάλληλο.
- ! Πολιτικό υλικό.
- ! Βαλίτσες αν δεν είναι εξασφαλισμένες σε συσκευασία και
- ! Γενικώς, αντικείμενα που από τη φύση τους ή εξ αιτίας της συσκευασίας τους υπάρχει κίνδυνος να αυτοκαταστρέφονται ή να καταστρέφουν άλλα αντικείμενα.

Επίσης, δεν μεταφέρονται: Διαπραγματεύσιμα είδη που μπορούν να εξαργυρωθούν από οποιονδήποτε τρίτο – μεταβιβάσιμα, δηλαδή:

- ! Πιστωτικές κάρτες ενεργές.

- ! Τηλεφωνικές κάρτες και τηλεφωνικές κάρτες SIM.
- ! Κάρτες ανάληψης μετρητών με PIN.
- ! Αεροπορικά εισιτήρια ανοιχτής ημερομηνίας & ονόματος.
- ! Επιταγές λευκές ή μεταβιβάσιμες.
- ! Δωροεπιταγές.
- ! Μετοχές μεταβιβάσιμες.
- ! Ομόλογα και γραμμάρια μεταβιβάσιμα.
- ! Τραπεζικά έγγραφα μεταβιβάσιμα.
- ! Traveler's cheques εξαργυρώσιμα.
- ! Γραμματόσημα, ένσημα, coupon response.
- ! Φοροταινίες.

Επίσης:

Δεν παραλαμβάνονται αποστολές που προορίζονται για ναυτικές / στρατιωτικές βάσεις.

- ! Δεν παραλαμβάνονται αποστολές που προορίζονται για ταχυδρομική θυρίδα
- ! Σε περίπτωση αποστολών με προορισμό τις Η.Π.Α. ισχύουν ειδικοί περιορισμοί, ενώ συσκευασίες ξυλοκιβωτίων γίνονται δεκτές μόνο αν έχει χρησιμοποιηθεί συνθετικό ξύλο όπως το MDF και το κόντρα πλακέ θαλάσσης (συσκευασίες από φυσικό ξύλο δεν γίνονται δεκτές)

Προς αποτροπή της παράδοσης για μεταφορά των προαναφερόμενων αντικειμένων, η Εταιρεία δικαιούται, αλλά δεν υποχρεούται, να ελέγξει το αντικείμενο που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει, ακόμη και να το ανοίξει. Όταν ο αποστολέας για οποιοδήποτε λόγο παραδώσει προς αποστολή τέτοιου είδους αντικείμενα, η Εταιρεία μόλις διαπιστώσει την ύπαρξή τους, έχει το δικαίωμα να τα διαχειριστεί κατά την κρίση της, συμπεριλαμβανόμενης και της άμεσης διακοπής της μεταφοράς, αποποιούμενη κάθε περαιτέρω ευθύνης. Και σε αυτή την περίπτωση τα τέλη οφείλονται κανονικά και δεν επιστρέφονται. Ο αποστολέας είναι σε κάθε περίπτωση ο μοναδικός υπεύθυνος για τις ζημιές που μπορεί να προκληθούν σε πρόσωπα ή άλλα αντικείμενα από ψευδή δήλωση του περιεχομένου.

Ο αποστολέας εγγυάται ότι είναι κύριος ή νόμιμος κάτοχος των παραδοθέντων για αποστολή και διαχείριση αντικειμένων ή ο εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των εν λόγω αντικειμένων και αποδέχεται ότι το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ συμπληρώθηκε από τον ίδιο ή από την Εταιρεία για λογαριασμό του. Επίσης ο αποστολέας υποχρεούται να περιγράφει με σαφήνεια και πληρότητα το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου στο παρόν Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς και εγγυάται ότι:

α) Το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου είναι αυτό που περιγράφει, β) έχουν σημειωθεί σωστά όλα τα απαιτούμενα στοιχεία του ιδίου, καθώς και του παραλήπτη και γ) το αποστελλόμενο αντικείμενο έχει συσκευασθεί έτσι, ώστε να επιτυγχάνεται η ασφαλής διεκπεραίωσή του. Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή ή/και να διακόψει τη διεκπεραίωση των προς αποστολή αντικειμένων, εάν δεν τηρούνται οι αναφερόμενες στο παρόν υποχρεώσεις, ενώ ταυτόχρονα, στην ίδια περίπτωση ο αποστολέας αναλαμβάνει την υποχρέωση καταβολής όλων των πρόσθετων εξόδων που θα μπορούσαν να ανακύψουν κατά τη διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων αυτών.

Γ. ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού

Όταν, για οποιονδήποτε λόγο, η επίδοση ενός αντικειμένου είτε δεν πραγματοποιηθεί στον παραλήπτη, έχοντας η Εταιρεία εξαντλήσει κάθε προβλεπόμενη προσπάθεια επίδοσής του, είτε ο παραλήπτης αρνηθεί να παραλάβει το αντικείμενο, τότε αυτό θεωρείται ανεπίδοτο και επιστρέφει στον αποστολέα του σε διάστημα δύο (2) εβδομάδων (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά σε σύμβαση με πελάτη) από την ημερομηνία αποστολής του, έναντι αποζημίωσης προς την Εταιρεία που ισούται με το ποσό που καταβλήθηκε για την αποστολή του (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά σε σύμβαση με πελάτη).

Εάν το αντικείμενο μετά την επιστροφή του δεν καταστεί δυνατό να επιδοθεί ούτε στον αποστολέα για κάποιο λόγο, παραμένει για έξι (6) μήνες στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας, με την εκάστοτε προβλεπόμενη χρέωση. Μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής, το αντικείμενο καθίσταται οριστικά ανεπίδοτο και η Εταιρεία δεν έχει πλέον οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση.

Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE

Όταν για οποιονδήποτε λόγο, η επίδοση ενός αντικειμένου στον παραλήπτη δεν πραγματοποιηθεί, τότε αυτό επιστρέφει στον αποστολέα. Αν το αντικείμενο μετά την επιστροφή του δεν καταστεί δυνατόν να επιδοθεί για κάποιο λόγο στον αποστολέα, παραμένει για έξι (6) μήνες στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας. Μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής, το αντικείμενο καθίσταται οριστικά ανεπίδοτο, ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής με σύνταξη σχετικού πρακτικού και η Εταιρεία δεν έχει πλέον οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση.

Δ. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ COMET ΕΛΛΑΣ ΜΟΝ. Ι.Κ.Ε. – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Η Εταιρεία μας δεσμεύεται και καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίδοση των διακινούμενων αντικειμένων εντός των συμφωνηθέντων χρονικών ορίων, πράγμα το οποίο κατά κανόνα επιτυγχάνεται, βάσει επίσημων στοιχείων. Στις περιπτώσεις, ωστόσο, που η παροχή των υπηρεσιών που προσφέρονται είναι πλημμελής, για λόγους που αφορούν την Εταιρεία και με δική της υπαιτιότητα, καταβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία ως ακολούθως:

Ορισμοί σχετικοί με την ευθύνη της Εταιρείας:

- ! **Απώλεια:** Η ανέκκλητη αποστέρηση παραληφθέντος αντικειμένου κατά τη διάρκεια της διαχείρισής του από τις Υπηρεσίες της Εταιρείας
- ! **Καθυστερημένη επίδοση:** Η μη επίδοση αντικειμένων στο συμφωνηθέντα με τον καταναλωτή-χρήστη χρόνο
- ! **Μερική βλάβη:** Η μερική καταστροφή του διακινούμενου αντικειμένου, το οποίο δύναται να επισκευαστεί
- ! **Ολική βλάβη:** Η ολική και μη αναστρέψιμη καταστροφή του διακινούμενου αντικειμένου
- ! **Ανωτέρα Βία:** Ατυχήματα, φυσικές καταστροφές, θεομηνίες, απεργίες, αργοπορίες μεταφορικών μέσων, καθώς και άλλες περιπτώσεις που ορίζονται από το Νόμο.

Δικαίωμα επιφύλαξης:

Ο παραλήπτης, εάν υπάρχουν βάσιμοι προς τούτο λόγοι, έχει δικαίωμα να παραλάβει το αντικείμενο με επιφύλαξη, καταγράφοντας τους σχετικούς λόγους της επιφύλαξης στο ΣΥΔΕΤΑ. Η δήλωση επιφύλαξης μπορεί να πραγματοποιηθεί εντός μίας (1) ημέρας από την παραλαβή του αντικειμένου.

Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Εσωτερικού

Σε περίπτωση βλάβης ή απώλειας του περιεχομένου των αποστελλόμενων αντικειμένων από αποδεδειγμένη υπαιτιότητα της Εταιρείας καθώς και σε περίπτωση καθυστερημένης επίδοσης, αυτή υποχρεούται να καταβάλλει μόνον την παρακάτω αποζημίωση, το ύψος της οποίας ορίζεται ως ακολούθως:

! Φάκελοι – Δέματα:

α) Για αποδεδειγμένη **απώλεια** ή **ολική κλοπή** ή **ολική καταστροφή** του περιεχομένου **φακέλου**, η οφειλόμενη αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των €30 ανά αντικείμενο, με επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους της συγκεκριμένης αποστολής

β) για αποδεδειγμένη **απώλεια** ή **ολική κλοπή** ή **ολική καταστροφή** του περιεχομένου **δέματος**, η οφειλόμενη αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των €50, με επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους της συγκεκριμένης αποστολής.

γ) για αποδεδειγμένη **μερική απώλεια** ή **μερική κλοπή** ή **μερική καταστροφή** περιεχομένου **φακέλου** ή **δέματος**, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, υπό την προϋπόθεση ότι αυτή δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή. Ως πραγματική αξία ορίζεται το κόστος αποκατάστασης, επισκευής ή αναπαραγωγής του περιεχομένου.

δ) σε περίπτωση **καθυστερημένης επίδοσης**, που οφείλεται αποδεδειγμένα και αποκλειστικά σε υπαιτιότητα της Εταιρείας, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 3€ για κάθε μέρα καθυστέρησης και, σε περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, υπό την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει όσων προβλέπονται ανωτέρω για τις περιπτώσεις απωλειών και σε καμία περίπτωση δεν ξεπερνά το ποσό των €50.

! Στις περιπτώσεις που υφίστανται ειδικότερες συμφωνίες και, ιδίως, στις περιπτώσεις που συνάπτονται συμβάσεις για πλήθος αντικειμένων ή για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα, οπότε προσφέρονται ειδικές προνομιακές τιμές και προσαρμοσμένη -κατά τις εκάστοτε απαιτήσεις- διαχείριση, υπερισχύουν οι ειδικότεροι συνομολογούμενοι όροι. Σε τέτοια περίπτωση, η εκάστοτε καταβαλλόμενη αποζημίωση για ολική απώλεια, κλοπή ή καταστροφή φακέλου ή δέματος ισούται με την πραγματική αξία του απολεσθέντος, κλαπέντος ή καταστραφέντος, όπως αυτή αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά και αποδεικτικά έγγραφα και, υπό την προϋπόθεση, σύμφωνα με τα ανωτέρω, ότι αυτή δεν υπερβαίνει το ποσό των €30 για φακέλους και το ποσό των €50 για δέματα.

! Αντικείμενα δηλωμένης αξίας:

Σε περίπτωση **ολικής βλάβης** ή **απώλειας** αντικειμένου **δηλωμένης αξίας**, η αποζημίωση ανέρχεται στο ύψος της δηλωθείσας αξίας, εφόσον υπάρχει αποδεδειγμένη βλάβη και εφόσον ο αποστολέας προσκομίσει στην Εταιρεία απόδειξη ή τιμολόγιο ή δελτίο αποστολής, που να αποδεικνύει την αξία του αντικειμένου καθώς και έκθεση ειδικού πραγματογνώμονα- και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης **μερικής βλάβης** ή **μερικής απώλειας** αντικειμένου **δηλωμένης αξίας**, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της μερικής απώλειας ή της βλάβης. Ως πραγματική αξία νοείται η δαπάνη επισκευής ή

αποκατάστασης του περιεχομένου, που αποδεικνύεται από τον πελάτη με προσκόμιση έκθεσης ειδικού πραγματογνώμονα, καθώς και απόδειξης, τιμολογίου ή δελτίου αποστολής του καταστραφέντος αντικειμένου. Η καταβληθείσα αποζημίωση δε δύναται να υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας.

Για την καταβολή της αποζημίωσης σε περιπτώσεις απώλειας ή ολικής βλάβης αντικειμένων **Διαδικασία:**

Ο αποστολέας μπορεί να απευθύνεται στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service) της Εταιρείας, τηλεφωνικά στους αριθμούς 210 5140823 ή ηλεκτρονικά info@comethellas.gr) για αναζήτηση και κάθε πληροφορία περί της τύχης του αντικειμένου του, εντός της προθεσμίας των έξι (6) μηνών από την επομένη της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου. Αιτήσεις αποζημίωσης γίνονται δεκτές εγγράφως ή ηλεκτρονικά και για χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου. Σε περιπτώσεις που προκύπτει αποζημίωση του αιτούντος- χρήστη, το προβλεπόμενο ποσό της αποζημίωσης καταβάλλεται εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης. Η εν λόγω αποζημίωση καταβάλλεται από τις οικονομικές υπηρεσίες της Εταιρείας με πρόσφορο για τον καταναλωτή τρόπο κατόπιν σχετικής συνεννόησης.

- ! Για την καταβολή της παραπάνω αποζημίωσης στους δικαιούχους, πρέπει να γίνει έγγραφη αίτηση αναζήτησης και αίτηση αποζημίωσης είτε στο σημείο κατάθεσης του αντικειμένου, είτε ηλεκτρονικά.
- ! Σε καμία άλλη περίπτωση, πλην αυτών που προβλέπονται στο παρόν κεφάλαιο, καταβάλλεται αποζημίωση.
- ! Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή, αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη των ταχυδρομικών αντικειμένων. Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.

Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE

Η COMET ΕΛΛΑΣ ΜΟΝ. Ι.Κ.Ε. αναλαμβάνει και διεκπεραιώνει με συνέπεια την επίδοση των εισερχομένων αντικειμένων με την υπηρεσία EXPRESS MAIL SERVICE στην ελληνική επικράτεια καθώς και τη διακίνηση των εξερχομένων αντικειμένων με την εν λόγω υπηρεσία έως το σημείο εξόδου από τη χώρα. Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την έγκαιρη επίδοση - διακίνηση των αντικειμένων μέσα στα προβλεπόμενα χρονικά όρια, όπως αυτά εμφανίζονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της. Στους χρόνους δεν υπολογίζεται ο χρόνος παραμονής στο Τελωνείο.

Εισερχόμενα EXPRESS MAIL SERVICE αντικείμενα:

Η επίδοση αντικειμένων στον ελλαδικό χώρο γίνεται εργάσιμες ημέρες και ώρες. Σύμφωνα με τις κανονιστικές διατάξεις που διέπουν την υπηρεσία EXPRESS MAIL SERVICE διεθνώς, τυχόν δικαιούμενη αποζημίωση για πλημμελή παροχή της υπηρεσίας καταβάλλεται μόνο από τη χώρα καταγωγής σύμφωνα με τις εκεί ισχύουσες διαδικασίες.

Εξερχόμενα EXPRESS MAIL SERVICE αντικείμενα:

Η Εταιρεία αναλαμβάνει τη διακίνηση από το σημείο κατάθεσης / διεύθυνση παραλήπτη και έως το σημείο εξόδου από τη χώρα όπου το αντικείμενο παραλαμβάνεται από τις αντίστοιχες συνεργαζόμενες υπηρεσίες, με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια και ταχύτητα. Η επίδοση του αντικειμένου στη χώρα προορισμού πραγματοποιείται στη διεύθυνση του παραλήπτη -όπως αυτή εμφανίζεται στο Συνοδευτικό Δελτίο Αποστολής- και στους χρόνους που προβλέπονται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Οι επιδόσεις γίνονται εργάσιμες ημέρες και ώρες σύμφωνα πάντα με τα ισχύοντα στη χώρα προορισμού.

Σε περιπτώσεις καθυστερημένων επιδόσεων δεν καταβάλλεται αποζημίωση.

Ο αποστολέας μπορεί να απευθύνεται στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service) της Εταιρείας, τηλεφωνικά στους αριθμούς 210 5140823 ή ηλεκτρονικά info@comethellas.gr για αναζήτηση και κάθε πληροφορία περί της τύχης του αντικειμένου του, εντός της προθεσμίας των έξι (6) μηνών από την επομένη της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου. Αιτήσεις αποζημίωσης γίνονται δεκτές εγγράφως ή ηλεκτρονικά και για χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου. Σε περιπτώσεις που προκύπτει αποζημίωση του αιτούντος- χρήστη, το προβλεπόμενο ποσό της αποζημίωσης καταβάλλεται εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης. Η εν λόγω αποζημίωση καταβάλλεται από τις οικονομικές υπηρεσίες της Εταιρείας με πρόσφορο για τον καταναλωτή τρόπο κατόπιν σχετικής συνεννόησης.

- ! Για την καταβολή της παραπάνω αποζημίωσης στους δικαιούχους, πρέπει να γίνει έγγραφη αίτηση αναζήτησης και αίτηση αποζημίωσης είτε στο σημείο κατάθεσης του αντικειμένου, είτε ηλεκτρονικά.
- ! Σε καμία άλλη περίπτωση, πλην αυτών που προβλέπονται στο παρόν κεφάλαιο, καταβάλλεται αποζημίωση.
- ! Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή, αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη των ταχυδρομικών αντικειμένων. Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.

Ε. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ COMET ΕΛΛΑΣ ΜΟΝ. Ι.Κ.Ε.

Η ευθύνη της Εταιρείας παύει να υφίσταται με την παραλαβή του διακινουμένου αντικειμένου από τον παραλήπτη του. Επίσης η Εταιρεία δεν έχει ευθύνη στις παρακάτω περιπτώσεις:

- ! Ουδεμία αποζημίωση καταβάλλεται για καθυστερήσεις, που οφείλονται σε ανωτέρα βία ή σε αργοπορία μεταφορικών μέσων χωρίς υπαιτιότητα της Εταιρείας ή σε υπαιτιότητα του αποστολέα, του παραλήπτη ή των εκπροσώπων τους. Επίσης, η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη και ουδεμία αποζημίωση καταβάλλει και στις παρακάτω περιπτώσεις:
- ! Για απώλεια ή ζημιά που είναι αποτέλεσμα της κακής συσκευασίας ή της φύσης του αντικειμένου ή έκτακτων και απρόοπτων γεγονότων, κείμενων πέραν των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ατυχήματα, απεργίες, καιρικές συνθήκες, εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή τα μεταφορικά μέσα.
- ! Για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση αποθετική ζημιά, από απώλεια εισοδήματος, κερδών, αγορών ή χρήσεων, διάρρηξη συμβολαίων κλπ, που προκλήθηκε από υπαιτιότητα ή μη της Εταιρείας, σε πελάτες ή τρίτους.
- ! Εφόσον ο παραλήπτης παρέλαβε το αποστελλόμενο αντικείμενο χωρίς επιφύλαξη, οπότε και τεκμαίρεται ότι το αντικείμενο επιδόθηκε σωστά.
- ! Όταν ο αποστολέας, παρά την υποχρέωσή του, δεν έχει περιγράψει πλήρως και σαφώς το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου ή δεν έχει μεριμνήσει για την κατάλληλη συσκευασία ή δεν έχει καταγράψει με πληρότητα και ορθότητα τα στοιχεία του παραλήπτη.
- ! Όταν ο πελάτης δεν έχει εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις, ιδίως όταν δεν έχει εξοφλήσει τις οικονομικές του υποχρεώσεις προς την Εταιρεία ή δεν έχει προσκομίσει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, οπότε αυτή δικαιούται να συμψηφίσει τυχόν οφειλές με ποσά αποζημίωσης ή με παρακράτηση αντικειμένων.

Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE

Η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη και ουδεμία αποζημίωση καταβάλλει και στις παρακάτω περιπτώσεις:

- ! Για απώλεια ή βλάβη που προκλήθηκε από υπαιτιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη.
- ! Για απώλεια ή βλάβη που είναι αποτέλεσμα της κακής συσκευασίας ή της φύσης του αντικειμένου
- ! Για λόγους ανωτέρας βίας ή σε περιπτώσεις απρόοπτων και έκτακτων γεγονότων κείμενων πέραν των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ατυχήματα, απεργίες, καιρικές συνθήκες.
- ! Για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση αποθετική ζημία, από απώλεια εισοδήματος, κερδών, αγορών ή χρήσεως, διάρρηξη συμβολαίων κλπ., που προκλήθηκε από υπαιτιότητά της ή μη, στον πελάτη ή τρίτους.
- ! Για καθυστέρηση που οφείλεται στη διαδικασία εκτελωνισμού του αντικειμένου στη χώρα προορισμού.
- ! Για διαδικασίες που προέρχονται από την εσωτερική νομοθεσία της χώρας προορισμού.

Ζ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Φιλικός Διακανονισμός / Λειτουργία Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service)

Η Εταιρεία έχει λάβει σχετική μέριμνα ώστε να εξυπηρετείται το καταναλωτικό κοινό κατά τον απλούστερο και συντομότερο δυνατό τρόπο.

Για την καλύτερη ενημέρωση, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των καταναλωτών για κάθε απορία ή παράπονο που έχει σχέση με την εξυπηρέτησή του, λειτουργεί στην έδρα της Εταιρείας ο Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service) με τον οποίο ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει με τους παρακάτω τρόπους:

- ! Με τηλεφωνική επικοινωνία στους αριθμούς 210 5140823.
- ! Με επιστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση: Ακράγαντος 11 104 42, Αθήνα, με ένδειξη (για τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών)
- ! Ηλεκτρονικά στο e-mail: info@comethellas.gr.

Στις περισσότερες περιπτώσεις οι πελάτες ενημερώνονται για την αποστολή τους μέσα στην ίδια ημέρα. Διαφορετικά και εάν το αίτημα του πελάτη δεν μπορεί να τύχει άμεσης διαχείρισης, οι αρμόδιοι υπάλληλοι βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία μαζί του ενημερώνοντάς τον για όλες τις ενέργειες που γίνονται έως ότου κλείσει ικανοποιητικά η υπόθεση.

Γενικά, η Εταιρεία οφείλει για οποιοδήποτε θέμα εξυπηρέτησης πελατών να απαντά εντός 10 ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής επιστολής του καταναλωτή-πελάτη σε οποιοδήποτε σημείο εξυπηρέτησης της Εταιρείας. Αν η απάντηση δεν μπορεί για οποιοδήποτε λόγο να είναι οριστική, η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώσει τον πελάτη για τη διαδικασία που θα ακολουθήσει για την επίλυση του προβλήματός του στα πλαίσια του παρόντος Χ.Υ.Κ., καθώς επίσης να του δώσει την οριστική απάντηση σύμφωνα με τα παραπάνω μετά το πέρας της σχετικής διαδικασίας.

Η. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ

Η Εταιρεία παρακολουθεί τα επιτεύγματα στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και, ιδιαίτερα, τις ραγδαίες εξελίξεις στην αγορά των ταχυμεταφορών και εφαρμόζει σύγχρονη πολιτική ποιότητας, κεντρικός άξονας της οποίας είναι η συνεχής ανάπτυξη του αυτόνομου δικτύου της Εταιρείας με ταυτόχρονη βελτίωση των επιδόσεων ποιότητας και παραγωγικότητας.

Οι επιμέρους αντικειμενικοί σκοποί της Εταιρείας είναι

- ! Η συνεχής βελτίωση των ποιοτικών της επιδόσεων.
- ! Η βελτιστοποίηση της παραγωγικότητας.
- ! Η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών της.
- ! Η συνεχής επιμόρφωση των στελεχών της.

Θ. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ Χ.Υ.Κ.

Ο Χ.Υ.Κ. δεν ισχύει στις περιπτώσεις:

- ! Ανωτέρας βίας ή σε περιπτώσεις απρόοπτων και έκτακτων γεγονότων κείμενων πέραν των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ατυχήματα, απεργίες, καιρικές συνθήκες.
- ! Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή αντικειμένων ταχυμεταφορών.
- ! Αδυναμίας ανεύρεσης του παραλήπτη στην αναγραφόμενη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία οφείλεται σε υπαιτιότητα του αποστολέα.
- ! Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων των πελατών και οποιασδήποτε άλλης υποχρέωσης του πελάτη που προβλέπεται από τον Χ.Υ.Κ.
- ! Ενεργειών που είναι αντίθετες με τους Νόμους του Κράτους.
- ! Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της Εταιρείας λόγω υπαιτιότητας ή επιθυμίας του πελάτη.
- ! Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- ! Μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης της Εταιρείας εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων, με τους οποίους η Εταιρεία συνεργάζεται.
- ! Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του πελάτη ή τρίτου προσώπου.
- ! Αποδεδειγμένης αδυναμίας της Εταιρείας.
- ! Αποστολών των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη, σύμφωνα με τις διατάξεις διεθνών συμβάσεων ή της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, καθώς και αποστολών το περιεχόμενο των οποίων έχει κατασχεθεί ή καταστραφεί από τις αρμόδιες Αρχές.