



ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ - ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Της εταιρίας «ΝΤΑΪΝΑΜΙΚ ΠΑΡΣΕΛ ΝΤΙΣΤΡΙΜΠΟΥΣΙΟΝ –
ΕΛΛΑΔΑ Α.Ε.»

Με διακριτικό τίτλο “DPD GREECE”

Με έδρα τη Θεσσαλονίκη

Εγγεγραμμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ) του Υπουργείου
Ανάπτυξης

Με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ 139331904001

Έκδοση 3η

Σεπτέμβριος 2025



ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ - ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Περιεχόμενα

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ.....	4
3. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΥΤΩΝ	6
4. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	12
5. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ.....	12
6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	14
7. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ - ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ	16
8. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΚΑΙ ΜΗ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ Χ.Υ.Κ.....	23
9. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	27
10. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ	29
11. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	32
12. ΑΤΟΜΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ	32
13. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ - ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ.....	44

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η DPD στα πλαίσια της λειτουργίας της καθιερώνει το Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Χρήστη - Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) με πρωταρχικό στόχο τη ρύθμιση των σχέσεών της με τους συναλλασσόμενους πελάτες της.

Ο Χ.Υ.Κ. εκτός από την βασική και υπεύθυνη πληροφόρηση σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες που προσφέρει η DPD, προσδιορίζει τις αντίστοιχες υποχρεώσεις μεταξύ πελατών και Επιχείρησης, ώστε ο κάθε πελάτης της να μπορεί να ελέγχει την αξιοπιστία της Επιχείρησης και να αναζητά σε τυχόν περιπτώσεις που ευθύνεται η DPD την προβλεπόμενη αποζημίωση.

Η DPD μπορεί να εγγυηθεί το απόρρητο της αλληλογραφίας σύμφωνα με τις διατάξεις του Συντάγματος και των Νόμων του κράτους και να παρέχει τις υπηρεσίες της με την απαιτούμενη κατά περίπτωση εχεμύθεια για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών, πελατών της.

Επισημαίνεται ότι οι υποχρεώσεις αυτές που αφορούν προϊόντα – υπηρεσίες που παράγει και προσφέρει η DPD, απορρέουν τόσο από τους Νόμους του Ελληνικού Κράτους, όσο και από τις Παγκόσμιες Συμβάσεις.

Για τη σύνταξη του παρόντος Χ.Υ.Κ. λήφθηκαν υπ' όψη:

1. Οι διατάξεις της ισχύουσας Εθνικής Νομοθεσίας.
2. Οι σχετικές Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
3. Ο Νόμος 4053/2012 και ο Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών ΦΕΚ 1670/Β/14.03.2024
4. Οι Κανονιστικές Αποφάσεις 1086/12/02.10.2023, 688/052/2013 (ΦΕΚ1412/Β/10.06.2013), 687/328/2013 (ΦΕΚ1874/Β/31.07.2013)

2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ DPD GREECE

1. Η εταιρεία σε παγκόσμιο επίπεδο

Η GEOPOST είναι το δεύτερο πανευρωπαϊκό δίκτυο διανομής στον κλάδο των ταχυμεταφορών. Συνδιάζοντας καινοτόμες λύσεις και τεχνογνωσία σε λύσεις ταχυμεταφορών, παρέχει άμεσες και αξιόπιστες υπηρεσίες με στόχο να καλύπτει κάθε προσδοκία των πελατών της.

Η DPD GREECE είναι μέλος της Geopost, ενός από τα κορυφαία παγκοσμίως δίκτυα παράδοσης δεμάτων, που δραστηριοποιείται σε περισσότερες από 50 χώρες. Οι 57.000 ειδικοί στις παραδόσεις μας παραδίδουν περισσότερα από 8 εκατομμύρια δέματα παγκοσμίως κάθε μέρα.

2. Η εταιρεία στην Ελλάδα

Η εταιρεία υπό τον διακριτικό τίτλο *DPD Greece* λειτουργεί από το 2016.

Η πλήρης επωνυμία της σήμερα είναι «ΝΤΑΪΝΑΜΙΚ ΠΑΡΣΕΛ ΝΤΙΣΤΡΙΜΠΟΥΣΙΟΝ – ΕΛΛΑΔΑ Α.Ε».

Η *DPD Greece* είναι εφοδιασμένη με την προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία, Εθνική Γενική Άδεια της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) με αριθμό 16 – 095.

Επωνυμία :	ΝΤΑΪΝΑΜΙΚ ΠΑΡΣΕΛ ΝΤΙΣΤΡΙΜΠΟΥΣΙΟΝ – ΕΛΛΑΔΑ Α.Ε
Έδρα :	Μοναστηρίου 49Α, 54627,Θεσσαλονίκη
Τηλ. Κέντρο :	+30 2310 23 23 80
Α.Φ.Μ. :	997997826
Δ.Ο.Υ. :	ΦΑΕ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
Αρ. Γ.Ε.ΜΗ. :	139331904001

3. Σκοπός της εταιρείας σύμφωνα με το καταστατικό της είναι:

Παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών, καθώς και υποστηρικτικές δραστηριότητες στον τομέα των μεταφορών, της διαμεταφοράς, της διαχείρισης, της αποθήκευσης και της διανομής εγγράφων, δεμάτων, εμπορευμάτων και φορτίων, καθώς και κάθε άλλη δραστηριότητα που δεν απαγορεύεται από το νόμο, και εφόσον απαιτείται πιστοποίηση, έγκριση ή άδεια για την εκτέλεσή της, αυτή πραγματοποιείται μετά την απόκτηση της σχετικής πιστοποίησης, έγκρισης ή άδειας.

Για να επιτευχθεί δε ο σκοπός αυτός η Εταιρεία μπορεί:

- α) Να συνεργάζεται με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο με οποιοδήποτε τρόπο
- β) Να αντιπροσωπεύει οποιαδήποτε επιχείρηση ημεδαπή ή αλλοδαπή με όμοιους ή παρεμφερείς σκοπούς
- γ) Να ιδρύει υποκαταστήματα ή πρακτορεία ή γραφεία οπουδήποτε
- δ) Κάθε άλλη συναφής προς τα παραπάνω εργασία ή δραστηριότητα

Παράλληλα για την προώθηση των αποστολών της στην Ελλάδα, η DPD έχει συνάψει συνεργασίες με τα μεγαλύτερα Ελληνικά δίκτυα διανομής (ACS COURIER).

3. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΥΤΩΝ**3.1 Γενικά**

Η DPD παρέχει υπηρεσία παραλαβής & παράδοσης αποστολών (δεμάτων) οδικής μεταφοράς και, με διαφοροποιημένο χρόνο παράδοσης, από & προς την Ελλάδα.

Η υπηρεσία παρέχεται για όλους μόνο με χρέωση αποστολέα εντός



του διεθνούς δικτύου της DPD.

Στο μέλλον και σε επιλεγμένους από την εταιρία προορισμού θα προβλεφθεί και η δυνατότητα χρέωσης παραλήπτη.

Για την Ελλάδα παρέχει κάλυψη μέχρι το πιο απομακρυσμένο χωριό με συνεργαζόμενα πανελλαδικά δίκτυα καταστημάτων.

Όσον αφορά τις αποστολές εξωτερικού, εξυπηρετούνται από το αυτόνομο δίκτυο της DPD στις χώρες αυτές.

Η DPD προσφέρει τις ακόλουθες υπηρεσίες :

1. DPD CLASSIC και DPD CEE Economy

Οδική μεταφορά από Ελλάδα προς Ευρώπη

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η οικονομική υπηρεσία διεθνών μεταφορών από την Ελλάδα σε Ευρωπαϊκούς προορισμούς, η οποία απευθύνεται σε όλους, με την εγγύηση της DPD ενός εκ των μεγαλύτερων ευρωπαϊκών δικτύων οδικής μεταφοράς. Η υπηρεσία παρέχεται μόνο με χρέωση αποστολέα. Κάθε δέμα αποτελεί μία ξεχωριστή αποστολή.

Δέματα άνω των 31.5 κιλών δεν υποστηρίζονται από την εν λόγω υπηρεσία και δεν θα παραλαμβάνονται.

Οι μέγιστες διαστάσεις ανέρχονται :

Μέγιστο μήκος: 175 εκατοστά και,

Μήκος + 2 φορές το πλάτος + 2 φορές το ύψος δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 300 εκατοστά. Οι ελάχιστες διαστάσεις εκάστης αποστολής ανέρχονται σε 22.9cm x 16.2cm

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Οι παραδόσεις και οι χρόνοι παράδοσης σε χώρες εξωτερικού, αφορούν κυρίως παραδόσεις σε περιοχές που γίνονται εντός των κυρίων πόλεων. Σε περιπτώσεις παραδόσεων σε εκτός πόλεων ή απομακρυσμένες περιοχές/

προορισμούς και σε περιπτώσεις μη ύπαρξης ακριβούς διεύθυνσης δύναται να τροποποιηθεί ο χρόνος και ο τρόπος παράδοσης των αποστολών αυτών . Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι παράδοσης είναι ενδεικτικοί & αφορούν εργάσιμες ημέρες , υπολογίζονται από την ημερομηνία αναχώρησης από την Θεσσαλονίκη ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη..

2. ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ – ΠΑΡΑΛΑΒΕΣ ΠΡΟΣ/ΑΠΟ ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ-ΡΟΥΜΑΝΙΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η οικονομική υπηρεσία ταχυμεταφοράς από την Ελλάδα προς Βουλγαρία και Ρουμανία & αντίστροφα, η οποία απευθύνεται σε όλους, με την εγγύηση της SPEEDY ενός εκ των μεγαλύτερων δικτύων μεταφοράς στα Βαλκάνια. Η υπηρεσία παρέχεται μόνο με χρέωση αποστολέα για αποστολές από Ελλάδα προς Βουλγαρία & Ρουμανία.

Η χρέωση για εντολές παραλαβών από Βουλγαρία & Ρουμανία είναι μόνο παραλήπτη.

Για την πραγματοποίηση της εντολής θα πρέπει να σταλεί email που θα περιέχει όλες τις λεπτομέρειες για την σωστή παραλαβή της αποστολής στο: <http://www.dpd-gr.com/collectionrequestform/?lang=gr>

Κάθε δέμα αποτελεί μια ξεχωριστή αποστολή μέγιστου βάρους 35kg.

ΧΡΕΩΣΗ ΟΓΚΟΥ

Η χρέωση κάθε αποστολής εξαρτάται από το συνδυασμό μεγέθους και βάρους (ογκομετρικό σύστημα της Διεθνούς Ένωσης Αεροπορικών Μεταφορών-IATA). Αν το ογκομετρικό βάρος της αποστολής είναι μεγαλύτερο από το πραγματικό βάρος (περιπτώσεις ελαφριών αλλά ογκωδών αποστολών), τότε η χρέωση γίνεται βάση του ογκομετρικού βάρους και υπολογίζεται πολλαπλασιάζοντας τις τρεις διαστάσεις της



αποστολής και διαιρώντας αυτές δια 5.000.

Ογκομετρικό Βάρος (σε kg) =(μήκος)x(πλάτος)x(ύψος) σε εκατοστά: 5.000

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Ο χρόνος παράδοσης είναι από 2 έως 4 εργάσιμες ημέρες. Σε περιπτώσεις αποστολών οι οποίες υπόκεινται σε τελωνειακούς ελέγχους, με ελλιπή ή ανύπαρκτη διεύθυνση ή χωρίς στοιχεία επικοινωνίας αποστολέα/ παραλήπτη όπως επίσης και σε περιπτώσεις παράδοσης κατ' οίκον, ο εκτιμώμενος χρόνος παράδοσης δύναται να επεκταθεί από 1 έως 3 εργάσιμες ημέρες.

Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι παράδοσης είναι ενδεικτικοί & αφορούν εργάσιμες ημέρες, υπολογίζονται από την ημερομηνία αναχώρησης από την Θεσσαλονίκη ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη.

3. DPD CLASSIC Collection Request (CR)

Οδική μεταφορά από Ευρώπη προς Ελλάδα

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η οικονομική υπηρεσία διεθνών μεταφορών από Ευρωπαϊκούς προορισμούς προς την Ελλάδα, η οποία απευθύνεται σε όλους, με την εγγύηση της DPD ενός εκ των μεγαλύτερων ευρωπαϊκών δικτύων οδικής μεταφοράς.

Η υπηρεσία παρέχεται μόνο με χρέωση παραλήπτη.

Για την πραγματοποίηση της εντολής θα πρέπει να συμπληρώσετε την αντίστοιχη φόρμα στο παρακάτω link: <http://www.dpd-gr.com/collectionrequestform/?lang=gr>

Κάθε δέμα αποτελεί μία ξεχωριστή αποστολή. Δέματα άνω των 31.5 κιλών δεν υποστηρίζονται από την εν λόγω υπηρεσία και δεν θα παραλαμβάνονται.

Οι μέγιστες διαστάσεις ανέρχονται : Μέγιστο μήκος: 175 εκατοστά και,

Μήκος + 2 φορές το πλάτος + 2 φορές το ύψος δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 300 εκατοστά. Οι ελάχιστες διαστάσεις εκάστης αποστολής ανέρχονται σε 22.9cm x 16.2cm

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Οι παραδόσεις και οι χρόνοι παράδοσης σε χώρες εξωτερικού, αφορούν κυρίως παραδόσεις σε περιοχές που γίνονται εντός των κυρίων πόλεων. Σε περιπτώσεις παραδόσεων σε εκτός πόλεων ή απομακρυσμένες περιοχές/προορισμούς και σε περιπτώσεις μη ύπαρξης ακριβούς διεύθυνσης δύναται να τροποποιηθεί ο χρόνος και ο τρόπος παράδοσης των αποστολών αυτών. Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι παράδοσης είναι ενδεικτικοί & αφορούν εργάσιμες ημέρες, υπολογίζονται από την ημερομηνία αναχώρησης από την Θεσσαλονίκη ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη.

Παρακολούθηση και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων

Η παρακολούθηση της παραλαβής, διακίνησης, διαλογής, μεταφοράς και παράδοσης των αποστολών των Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών διενεργείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν.4053/2012 και στην απόφαση με αριθμό 686/064/26.03.2013 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» και ισχύει σήμερα καθώς επίσης και στην απόφαση αριθμ. 687/328/05.04.2013 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» και ισχύει σήμερα.

Για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, η παρακολούθηση, ο εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων και η πληροφόρηση του πελάτη επιτυγχάνεται με τη χρήση εξειδικευμένου εξοπλισμού και

λογισμικού, ο οποίος επιτρέπει την ανταλλαγή ηλεκτρονικών δεδομένων μεταξύ των συνεργαζόμενων δικτύων στην Ελλάδα αλλά και των σταθμών του δικτύου της DPD στο εξωτερικό.

Το Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ) παρακολουθεί και παρέχει αναλυτικά τα επιμέρους στοιχεία διακίνησης κάθε αποστολής όπως: Παραλαβή, άφιξη στο κατάστημα αποστολής, αναχώρηση από το κατάστημα αποστολής, άφιξη σε κέντρο διαλογής, κατανομή σε κατάστημα παράδοσης, αναχώρηση από κέντρο διαλογής, άφιξη σε κατάστημα παράδοσης, κατανομή σε courier, παράδοση ή μη παράδοση, στοιχεία παραλήπτη.

Τα στοιχεία των παραδόσεων των αποστολών διατίθενται μέσα από την ιστοσελίδα της εταιρείας στη διεύθυνση www.dpd.gr και είναι στη διάθεση των πελατών της 24 ώρες το 24ώρο και έως 6 μήνες από την ημερομηνία της αποστολής.

Διευκρινίσεις για όλες τις υπηρεσίες

Οι παραδόσεις και οι χρόνοι παράδοσης σε χώρες εξωτερικού, αφορούν κυρίως παραδόσεις σε περιοχές που γίνονται εντός των κυρίων πόλεων. Σε περιπτώσεις παραδόσεων σε εκτός πόλεων ή απομακρυσμένες περιοχές/προορισμούς και σε περιπτώσεις μη ύπαρξης ακριβούς διεύθυνσης δύναται να τροποποιηθεί ο χρόνος και ο τρόπος παράδοσης των αποστολών αυτών (1-3 ημέρες).

Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι παράδοσης είναι ενδεικτικοί & αφορούν εργάσιμες ημέρες, υπολογίζονται από την ημερομηνία αναχώρησης από την Θεσσαλονίκη ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη.

Σε περίπτωση ηλεκτρονικής αγοράς με συγκεκριμένη προθεσμία παράδοσης του αντικειμένου από το ηλεκτρονικό κατάστημα στον



παραλήπτη, η παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας άρχεται από την ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου από το ηλεκτρονικό κατάστημα στην DPD GREECE

Ο αποστολέας εγγυάται ότι το υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχει συσκευαστεί κατάλληλα ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής παράδοση του. Οι αποστολές εγγράφων θα πρέπει να τοποθετούνται εντός ειδικού φακέλου. Χωριστά δέματα τα οποία ενώνονται με κάθε είδους κολλητική ταινία ή ιμάντα δεν θα γίνονται αποδεκτά και θα πρέπει να τοποθετούνται σε μεγαλύτερη συσκευασία.

Παρέχεται η δυνατότητα διεκπεραίωσης έργων ομαδικών αποστολών με τις ίδιες προδιαγραφές διακίνησης των κανονικών αποστολών.

Ο χρόνος παράδοσης καθώς και οι χρεώσεις διαμορφώνονται κατά περίπτωση σε συμφωνία με τον πελάτη, ανάλογα το μέγεθος και τυχόν ιδιαιτερότητες του έργου.

Η χρέωση των Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών μπορεί να γίνει τοις μετρητοίς, με πιστωτικές ή επί πιστώσει (και τιμολογούνται ημερήσια, εβδομαδιαία ή μηνιαία), στον αποστολέα ή στον εντολέα (για επί πιστώσει πελάτες).

Η παράδοση αποστολών ταχυμεταφοράς αποδεικνύεται με την υπογραφή του παραλήπτη και τα στοιχεία παράδοσης της αποστολής (Ονοματεπώνυμο παραλαβόντος, υπογραφή, ώρα και ημέρα παράδοσης).

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.).

Ο αποστολέας είναι υποχρεωμένος βάση του κανονισμού της EETT

να επιδείξει προς καταγραφή δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή άλλο επίσημο ταυτοποιητικό έγγραφο, η αν πρόκειται για εταιρεία αντίγραφο καταχώρηση στο γενικό εμπορικό μητρώο (ΓΕΜΗ)

Εν γένει, στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών δεν πραγματοποιείται πιστοποίηση της ταυτότητας του παραλήπτη της αποστολής και λαμβάνεται το επίθετο/όνομα του παραλαμβάνοντα (κατά δήλωση του), εκτός και αν έχει συμφωνηθεί εγγράφως διαφορετικά.

4. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αναλυτικοί τιμοκατάλογοι που αφορούν τις Υπηρεσίες της DPD επισυνάπτονται στον Χάρτη Υποχρεώσεων και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτού. (Παράρτημα 1).

Ο τιμοκατάλογος έχει περιορισμένη ισχύ και κάθε νέα δημοσίευση αναιρεί την προηγούμενη. Ο ανωτέρω αναφερόμενος τιμοκατάλογος των υπηρεσιών δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της DPD www.dpd.gr και αναφέρει την περίοδο έναρξης ισχύος του.

5. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Η DPD Greece δεν παραλαμβάνει για διεκπεραίωση ταχυδρομικά αντικείμενα των οποίων η μεταφορά αντίκειται στους εκάστοτε ισχύοντες νόμους και διατάξεις. Ειδικότερα δεν αναλαμβάνει για μεταφορά τα ακόλουθα:

- ΧΡΗΜΑΤΑ & ΧΡΕΟΓΡΑΦΑ
- ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ & ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ ΥΛΙΚΑ
- ΖΩΑ
- ΤΡΟΦΙΜΑ
- ΑΝΤΙΚΕΣ (ΕΥΘΡΑΥΣΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ)
- ΡΑΒΔΟΙ ΧΡΥΣΟΥ



- ΠΥΡΟΒΟΛΑ ΟΠΛΑ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΣ
- ΠΥΡΟΜΑΧΙΚΑ
- ΝΕΚΡΟΙ – ΤΕΦΡΑ
- ΚΟΣΜΗΜΑΤΑ, ΠΟΛΥΤΙΜΟΙ ΛΙΘΟΙ & ΜΕΤΑΛΛΑ
- ΝΑΡΚΩΤΙΚΑ
- ΚΑΘΕ ΠΑΡΑΝΟΜΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΗ ΑΠΟ ΝΟΜΟ /ΔΙΑΤΑΞΗ

Διατηρεί την δυνατότητα να αρνηθεί να μεταφέρει αντικείμενα τα οποία χαρακτηρίζονται επικίνδυνα όπως:

- ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ
- ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ ΜΕ ΚΑΨΟΥΛΕΣ
- ΑΕΡΙΑ
- ΚΑΝΙΣΤΡΑ ΒΟΥΤΑΝΙΟΥ ΓΙΑ ΑΝΑΠΤΗΡΕΣ
- ΦΙΑΛΕΣ ΟΞΥΓΟΝΟΥ
- ΕΥΦΛΕΚΤΑ ΥΓΡΑ
- ΒΕΡΝΙΚΙΑ
- ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΟ (blanco)
- ΣΠΡΕΙ ΜΑΛΛΙΩΝ
- ΕΥΦΛΕΚΤΑ ΣΤΕΡΕΑ
- ΣΠΙΡΤΑ
- ΟΞΕΙΔΩΤΙΚΑ
- ΒΑΦΕΣ ΜΑΛΛΙΩΝ
- ΛΟΣΙΟΝ ΓΙΑ ΠΕΡΜΑΝΑΝΤ
- ΔΗΛΗΤΗΡΙΑ
- ΕΝΤΟΜΟΚΤΟΝΑ
- ΒΙΟΛΟΓΙΚΑ ΔΕΙΓΜΑΤΑ
- ΡΑΔΙΕΝΕΡΓΑ
- ΒΗΜΑΤΟΔΟΤΕΣ
- ΑΝΙΧΝΕΥΤΗΡΕΣ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ
- ΔΙΑΒΡΩΤΙΚΑ



- ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ ΛΙΘΙΟΥ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΑΡΩΜΑΤΑ ΚΟΛΟΝΙΕΣ, ΣΠΡΕΙ, ΑΠΟΣΜΗΤΙΚΑ

τα οποία δύναται να μεταφέρει υπό όρους και προϋποθέσεις.

Η DPD Greece 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.

Όσον αφορά την απαγόρευση των χρημάτων εξαιρείται ότι αφορά τις υπηρεσίες Αντικαταβολής.

6. ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

1. Ορισμός Ανεπίδοτων Αντικειμένων - Αποστολών

Ως ανεπίδοτα αντικείμενα χαρακτηρίζονται:

- α) Εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία
- β) εκείνα τα οποία έχουν παρακρατηθεί νόμιμα από την DPD Greece και
- γ) εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στον παραλήπτη και ταυτόχρονα δεν είναι δυνατόν να ενημερωθεί ο αποστολέας.

2. Διαχείριση Ανεπίδοτων Αντικειμένων - Αποστολών

Η εταιρία κάνει ότι είναι δυνατόν για να παραδοθούν τα ανεπίδοτα αντικείμενα των ανωτέρω περιπτώσεων εντός του προκαθορισμένου για παράδοση χρόνου. Σε περίπτωση που αυτό δεν καταστεί δυνατό ενημερώνονται τα αρμόδια όργανα της εταιρίας.

Τα αρμόδια όργανα οφείλουν:

- α) Να προχωρήσουν σε αναζήτηση του παραλήπτη μέσω των επίσημων βάσεων δεδομένων (πληροφορίες καταλόγου ΟΤΕ,

κ.λ.π.). Επίσης να ενημερώνουν τον αποστολέα, με σκοπό την εξεύρεση στοιχείων, ικανών να οδηγήσουν στην ομαλή παράδοση του αντικειμένου.

β) Να ενημερώνουν τον παραλήπτη ή τον αποστολέα σε σχέση με ταχυδρομικά αντικείμενα που έχουν παρακρατηθεί από επίσημους φορείς (όπως π.χ. τελωνεία κ.λ.π.), να παραδίδουν τα συνοδευτικά έγγραφα και να διευκολύνουν την διεκπεραίωση και τελική παράδοση.

γ) Σε περίπτωση που ο αποστολέας δεν παρέχει καινούργια στοιχεία που να βοηθούν την παράδοση του αντικειμένου, αυτό επιστρέφεται στον αποστολέα και τα έξοδα αποστολής βαρύνουν τον ίδιο.

δ) Σε περίπτωση που η εξόφληση της φορτωτικής βαρύνει τον παραλήπτη και αυτός αρνηθεί την εκπλήρωση της υποχρέωσής του, ο αποστολέας παραμένει υπόχρεος για την εξόφληση των εξόδων μεταφοράς, καθώς και των ενδεχόμενων εξόδων σε κάθε περίπτωση επιστροφής της αποστολής.

3. Καταστροφή Ανεπίδοτων Αντικειμένων - Αποστολών

Η εταιρία διατηρεί τα ανεπίδοτα αντικείμενα, για τα οποία δεν είναι εφικτή η επιστροφή τους στον αποστολέα, για διάστημα έξι (6) μηνών μετά την παρέλευση των οποίων, συντάσσεται ειδικό πρακτικό καταστροφής. Περιπτώσεις οι οποίες χρήζουν ειδικής μεταχείρισης όπως αντικείμενα τα οποία αλλοιώνονται, καταστρέφονται άμεσα, με την προηγούμενη σύνταξη ειδικού πρακτικού καταστροφής.

Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των 100,00 ευρώ , οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ.

4. Παρακράτηση Αντικειμένων - Αποστολών

Η DPD Greece δικαιούται και δύναται να παρακρατήσει ή να μην παραδώσει κάθε είδος που μεταφέρει, προκειμένου να εξασφαλίσει την δαπάνη που προκύπτει από την μεταφορά (ναύλοι-φορτωτικές κ.λ.π.) μέχρι να εξοφληθεί.

Αντικείμενα των οποίων η αξία συμψηφίζεται με την ως άνω δαπάνη, περιέρχονται στην κατοχή της εταιρείας.

7. ΕΥΘΥΝΗ ΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ-ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ισχύουν τα κάτωθι:

1. Ορίσμοι

- 1) Ολική Απώλεια νοείται η αδυναμία εντοπισμού του αντικειμένου μετά την παρέλευση 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.
- 2) Μερική Απώλεια νοείται 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 φακέλων/δεμάτων από το σύνολο των φακέλων/δεμάτων που αποτελούσαν την αρχική αποστολή πριν ή έως και κατά την ώρα της παράδοσης.
- 3) Ολική Καταστροφή νοείται η ολοσχερής καταστροφή αντικειμένου λόγω πλημμελούς μεταφοράς του.
- 4) Μερική Καταστροφή νοείται η καταστροφή μέρους της αποστολής λόγω πλημμελούς μεταφοράς.
- 5) Ανωτέρα Βία: Απρόοπτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατυχήματα, δυσμενείς

καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα κλπ.).

6) Ως πραγματική αξία νοείται:

α) για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών

β) 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 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) και τον Κανονισμό Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών ΦΕΚ 1670/Β/14.03.2024 για τις περιπτώσεις αποδεδειγμένης κλοπής, ολικής απώλειας ή ολικής καταστροφής.

2. Προϋποθέσεις αποζημίωσης

Κάθε καταναλωτής μπορεί να υποβάλει έγγραφη διαμαρτυρία για τυχόν απώλειες ή ζημιές που έχουν προκληθεί στην αποστολή του εντός 20 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παραλαβής και να αιτηθεί αποζημίωση, ισόποση με τα προβλεπόμενα όρια αποζημίωσης, αναλόγως της υπηρεσίας ή με την πραγματική αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου, υπό την προϋπόθεση ότι κατά την παραλαβή του αντικειμένου, είχε ακολουθηθεί η διαδικασία αποστολής «Δηλωμένης Αξίας προς μεταφορά» και η αποστολή έχει εξοφληθεί εμπρόθεσμα και τα ανάλογα παραστατικά που αποδεικνύουν την αξία, είναι διαθέσιμα.

3. Διαδικασία αποζημίωσης

Μετά την υποβολή αιτήματος αποζημίωσης του πελάτη και την αρχική αξιολόγηση αυτού, η σχετική αίτηση και τα απαραίτητα δικαιολογητικά προωθούνται στο αρμόδιο τμήμα, το οποίο σε εύλογο χρονικό διάστημα αναλύει το αίτημα και προβαίνει σε σχετική ενημέρωση του αιτούντος, για την τελική έκβαση του αιτήματος.

Σε περίπτωση θετικής έκβασης, ο φάκελος του αιτήματος προωθείται στην οικονομική υπηρεσία της DPD Greece για την πληρωμή της αποζημίωσης και σε κάθε περίπτωση προς αρχειοθέτηση.

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.

4. Ποσά αποζημιώσεων

Οι περιπτώσεις που επιβάλλεται κατ' αποκοπήν αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών προς τον πελάτη για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών (ή αντιστοίχως για τις υπηρεσίες ταχυδρομείου) καθορίζονται από την Απόφαση ΕΕΤΤ 1011/3 (ΦΕΚ 1670/Β/14-03-2024)

Η ευθύνη της DPD Greece για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών, για τους μεμονωμένους πελάτες (αποστολείς η παραλήπτες ή εντολείς οι οποίοι, πέραν της ατομικής σύμβασης, δεν έχουν συνάψει άλλη ιδιαίτερη σύμβαση για την διακίνηση πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων και εξοφλούν τις υπηρεσίες τους τοις μετρητοίς σύμφωνα με τις βασικές τιμές του επίσημου

τιμοκαταλόγου της DPD Greece άνευ εκπτώσεων) προσδιορίζεται, ως ακολούθως :

1. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται αποζημίωση ποσού έως 70 ευρώ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή
2. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος, καταβάλλεται αποζημίωση ποσού έως 400 ευρώ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή
3. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ ασφαλισμένου, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή
4. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια η ολική κλοπή η ολική καταστροφή και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για την συγκεκριμένη αποστολή
5. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου, με ευθύνη της DPD GREECE, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της

απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής και έως του ποσού της ασφαλισμένης αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

6. Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη, με ευθύνη της DPD GREECE ή δεν παραδοθεί με ευθύνη της DPD GREECE και επιστραφεί ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.
7. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών πέραν των ορισμένων ανά υπηρεσία χρόνων παράδοσης, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6 € για κάθε μέρα καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για την συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100 €.

Εάν η αποστολή έχει αξία ή κόστος αναπαραγωγής από 100,01€ έως 1.500,00€ και ο αποστολέας επιθυμεί να έχει πλήρη κάλυψη, πρέπει να δηλώσει την αξία της αποστολής, αναγράφοντας την στην εμπρόσθια όψη της φορτωτικής, η οποία θα πρέπει να προκύπτει από νόμιμα παραστατικά, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος της σχετικής υπηρεσίας, που ανέρχεται σε 1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας.

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 DPD Greece 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 εξής ειδικότεροι όροι και συμφωνίες 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 δέματος/δεμάτων και με ανώτατο όριο το ποσό των 100 € ανά αποστολή. Στις περιπτώσεις αυτές τα όρια αυτά νοούνται ως μέγιστα όρια δηλωμένης αξίας/ ασφαλισμένου που διαλαμβάνονται στις συμβάσεις αυτές.

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

Για αποστολές αξίας άνω των 1.500€ – μπορεί να παρασχεθεί αντίστοιχη κάλυψη, κατόπιν επικοινωνίας και ειδικής γραπτής συμφωνίας με την εταιρεία.

5. Κυριότητα Αντικειμένων

Όλα τα αντικείμενα τα οποία αποζημιώνονται πλήρως, περιέρχονται στην κατοχή της εταιρίας.

6. Δήλωση Αξίας Μεταφοράς

Η DPD Greece δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο των αποστολών.

Ο Εντολέας / Αποστολέας, ο οποίος γνωρίζει το περιεχόμενο και την αξία του, αναγνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα, ότι η αξία

του περιεχομένου στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην δήλωση της αξίας στην DPD Greece, καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα, είναι σε κάθε περίπτωση ίση ή χαμηλότερη, από τα αναγραφόμενα όρια της ανωτέρω παραγράφου 4. Φέρει δε ο ίδιος την πλήρη ευθύνη για τις οποιεσδήποτε τυχόν υπερβάσεις, των ορίων της ανωτέρω παραγράφου 4, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

Κατά την περίπτωση που ο Εντολέας/Αποστολέας ασφαλίσει τα εμπορεύματα για την μεταφορά τους, σε ασφαλιστική εταιρεία της επιλογής του, (χωρίς τη μεσολάβηση της DPD Greece), απαραίτητη είναι η κοινοποίηση στη DPD Greece της «βεβαίωσης ασφάλισης» από την ασφαλιστική εταιρεία, η οποία παράλληλα θα προβαίνει προς την DPD Greece σε έγγραφη άρση των αναγωγικών δικαιωμάτων της (waiver of subrogation).

Επισημαίνεται ότι την αποζημίωση δικαιούται ο αποστολέας (ή ο παραλήπτης σε περίπτωση που παραιτηθεί της σχετικής αξίωσης ο αποστολέας).

8. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΜΗ ΙΣΧΥΟΣ Χ.Υ.Κ

Η DPD Greece ευθύνεται μόνο μέχρι των ποσών που ορίζονται ανωτέρω και σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημιάς (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών, διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημιάς τέθηκε υπόψη της DPD Greece 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 DPD Greece, 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. Η DPD Greece 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.

Ο χρήστης μπορεί να παραλάβει αποστολή με επιφύλαξη, την οποία θα πρέπει να δηλώσει και να επιδοθεί με κάθε πρόσφορο μέσο στην εταιρία (sms, email, εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της DPD GREECE. ή στο πλησιέστερο κατάστημά της εντός 24 ωρών από την παράδοση της αποστολής. Σε κάθε περίπτωση κάθε

απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον αποστολέα και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της DPD, σε διάστημα 6 μηνών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την DPD Greece. Καμία απαίτηση δεν γίνεται δεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω χρονικής προθεσμίας.

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

- i. Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή, ή λανθασμένης περιγραφής του αντικειμένου ή/και ελλিপών ή λανθασμένων στοιχείων του παραλήπτη.
- ii. Λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή, λόγω της ιδιαίτερης ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου ή δέματος, όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα.
- iii. Λόγω ακατάλληλης συσκευασίας από τον αποστολέα. Ως ακατάλληλη μεταξύ άλλων νοείται η συσκευασία η οποία κατά την μεταφορά των αντικειμένων μαζί με ή κάτω από άλλα αντικείμενα μέσα σε σάκους, καρότσια και φορτηγά ή κατά την διάρκεια μεταφορτώσεων δεν έχει την δυνατότητα να διατηρήσει τις εξωτερικές της διαστάσεις προφυλάσσοντας έτσι το περιεχόμενό της. Η Ευθύνη της συσκευασίας ανήκει στον Αποστολέα.
- iv. Λόγω περιπτώσεων Ανωτέρας Βίας
- v. Λόγω περιπτώσεων:
 - α. Εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δε μπορούσαν να

προβλέψουν ούτε να αποφύγουν. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.

β. 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.

γ. 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.

δ. Λόγω του ότι ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών.

ε. Λόγω του ότι ο παραλήπτης παραλαμβάνει το αντικείμενο και εντός 24 ωρών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη, την οποία θα πρέπει να δηλώσει και να επιδοθεί με κάθε πρόσφορο μέσο στην εταιρία (sms, email, εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της DPD GREECE. ή στο πλησιέστερο κατάστημά της.

Η DPD Greece δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση του πελάτη/χρήστη για οποιαδήποτε αποστολή και από οποιαδήποτε αιτία εφόσον ο πελάτης/χρήστης δεν έχει εξοφλήσει κάθε οικονομική υποχρέωση που έχει προς την DPD Greece εμπρόθεσμα βάσει της προβλεπόμενης μεταξύ τους συμφωνίας, συμπεριλαμβανόμενων και των ασφαλίσεων.

Η DPD Greece δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση του πελάτη/χρήστη εφόσον ο πελάτης/χρήστης δεν προσκομίσει εμπρόθεσμα τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία αποδεικνύουν την αξία των μεταφερομένων αποστολών προς αποζημίωση.

Η DPD Greece δεν φέρει καμία ευθύνη αποζημίωσης του πελάτη/ χρήστη 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.

Κάθε διεθνής μεταφορά διέπεται από τους όρους και περιορισμούς των διεθνών συμβάσεων CMR, Βαρσοβίας, COTIF-CIM όπως ισχύουν.

Ο Χάρτης υποχρεώσεων προς καταναλωτές δεν ισχύει σε περιπτώσεις:

- Ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της Επιχείρησης (απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, συγκοινωνιακές, τηλεπικοινωνιακές συνθήκες κ.λ.π.).
- Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων.
- Αδυναμίας πρόσβασης οργάνου της επιχείρησης στο ακίνητο η οποία οφείλεται στον πελάτη (αποστολέα ή παραλήπτη) ή σε οποιονδήποτε τρίτο.
- Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων πελατών, μεταξύ των οποίων και οι οικονομικές υποχρεώσεις των πελατών προς την DPD Greece.
- Ενεργειών που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.
- Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της επιχείρησης μας εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων με τους οποίους συνεργάζεται.
- Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του πελάτη ή τρίτου προσώπου.
- Αποδεδειγμένης αδυναμίας της Επιχείρησης.
- Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του χρήστη (πελάτη)

που προβλέπεται από το Χ.Υ.Κ.

Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις η DPD Greece δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι των αποστολέα, παραλήπτη, πελάτη.

9. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

Για την καλύτερη ενημέρωση και πληροφόρηση των συναλλασσόμενων πελατών σχετικά με κάθε απορία, πρόβλημα ή παράπονο, την πρόοδο μιας αποστολής ή μιας αποζημίωσης ή ακόμα και της λειτουργίας της εταιρείας που έχει σχέση με την εξυπηρέτησή του, λειτουργεί τμήμα εξυπηρέτησης πελατών στο τηλέφωνο 2310232380 ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: claims@dpd.gr.

- Η επιχείρηση οφείλει να απαντήσει εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής επιστολής του Πελάτη, που αφορά οποιοδήποτε θέμα εξυπηρέτησής του, μέσα στα πλαίσια της κείμενης νομοθεσίας.
- Εάν η απάντηση δεν μπορεί για οποιοδήποτε λόγο να είναι οριστική, η επιχείρηση αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώσει τον πελάτη για την διαδικασία που θα ακολουθήσει για την επίλυση του προβλήματός του στα πλαίσια του παρόντος Χ.Υ.Κ., των κανονιστικών διατάξεων και της κείμενης νομοθεσίας, καθώς επίσης να τον πληροφορήσει οριστικά σύμφωνα με τα παραπάνω μετά το πέρας της σχετικής διαδικασίας.
- Η παρούσα υποχρέωση της επιχείρησης δεν ισχύει για τις περιπτώσεις που προβλέπονται διαφορετικά από τον παρόντα Χ.Υ.Κ. ή την κείμενη νομοθεσία.
- Ο αριθμός τηλεφώνου και το ωράριο τηλεφωνικής επικοινωνίας

των Πελατών με την Επιχείρηση, βρίσκεται αναρτημένο σε εμφανές σημείο των γραφείων της καθώς και στην ιστοσελίδα της.

Η διαδικασία επίλυσης διαφορών περιλαμβάνει τα εξής διακριτά στάδια:

Φιλικός Διακανονισμός: Έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με τη DPD Greece προκειμένου να επιτευχθεί επίλυση της διαφοράς μεταξύ των δύο μερών, εντός των προβλεπομένων στον ΧΥΚ ή και με την σύμφωνη γνώμη των μερών, εντός 15 εργάσιμων ημερών.

Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών: Οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στην DPD Greece, μπορούν να επιλύονται και από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Έπειτα από αίτημα του χρήστη η εταιρεία συγκροτεί την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, εντός 20 εργάσιμων ημερών, η οποία αποτελείται από μέλη της επιχείρησης και εκπρόσωπο των καταναλωτών ενώ στις συνεδριάσεις μπορεί να παρίσταται ή να εκπροσωπείται από ειδικά εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ο χρήστης.

Η εταιρεία ενημερώνει τον χρήστη για τον τόπο και το χρόνο των συνεδριάσεων της Επιτροπής και για το δικαίωμά του να υποβάλει γραπτό υπόμνημά του σε περίπτωση που κωλύεται να παραστεί. Οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον το επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, εντός χρονικής περιόδου 6 μηνών από την κατάθεση του αποστελλόμενου αντικειμένου.

Για την επίλυση γενικότερα, οποιασδήποτε διαφοράς που τυχόν οδηγηθεί ενώπιον των Δικαστηρίων, αρμόδια είναι τα Δικαστήρια της Θεσσαλονίκης. Εφόσον το πρόβλημα του πελάτη δεν έχει οριστικά λυθεί μέσω των ως άνω διαδικασιών, μπορεί να απευθυνθεί εντός έξι (6) μηνών από την αποστολή του

αντικειμένου με σχετική καταγγελία του στην ειδική ηλεκτρονική πλατφόρμα υποδοχής καταγγελιών της Ε.Ε.Τ.Τ.

Στην καταγγελία είναι απαραίτητο να αναφέρονται τα πλήρη στοιχεία του καταγγέλλοντος καθώς και η ενδεχόμενη παραβατική συμπεριφορά της εταιρίας, το χρονικό σημείο κατά το οποίο περιήλθε σε γνώση του καταγγέλλοντος, η εμπλεκόμενη ταχυδρομική επιχείρηση, η τυχόν ανάμιξη δικαστικής ή διοικητικής αρχής και ο τρόπος με τον οποίο ζητείται η αποκατάστασή της. Η μη τήρηση του ως άνω τύπου εκτιμάται ως απλή πληροφόρηση και δεν επιφέρει διαδικαστικά αποτελέσματα.

10. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

1. Εξυπηρέτηση πελατών

Το πρόγραμμα των εργασίμων ημερών και των ωρών συναλλαγής της επιχείρησης μας για την εξυπηρέτηση των πελατών καταρτίζεται σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες, καθώς και τις εκάστοτε υφιστάμενες δυνατότητες της επιχείρησης.

Για την κατάρτιση του παραπάνω προγράμματος η επιχείρηση λαμβάνει υπόψη συγκεκριμένα αντικειμενικά κριτήρια όπως την περίοδο του έτους. (χειμερινό – θερινό ωράριο, περίοδος Χριστουγέννων κ.λ.π.) τον όγκο της ταχυδρομικής κίνησης της περιοχής, κ.λ.π.

Το ωράριο λειτουργίας των γραφείων της επιχείρησης είναι από τις 09:00π.μ. έως τις 5:00 μ.μ. ΔΕΥΤΕΡΑ-ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ.

Η επιχείρηση δεσμεύεται να παρέχει όλες τις δυνατές διευκολύνσεις σε άτομα με ειδικές ανάγκες καθώς επίσης να τους παρέχει απόλυτη προτεραιότητα στις συναλλαγές με όλα τα τμήματα της εταιρείας. Σε καταστήματα της εταιρίας στα

οποία δεν υπάρχει ράμπα για την πρόσβαση από άτομα με κινητικά προβλήματα η εξυπηρέτηση των πελατών γίνεται εκτός του καταστήματος (από υπάλληλο του καταστήματος). Τέλος οι πελάτες μπορούν να πάρουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες της DPD Greece, την λειτουργία ή για την πορεία των αποστολών τους και μέσω του διαδικτύου στη ιστοσελίδα της www.dpd.gr, στην Ελληνική αλλά και στην Αγγλική γλώσσα.

2. Συμπεριφορά – Σεβασμός – Ευπρέπεια Προσωπικού

Το προσωπικό της DPD Greece και του δικτύου των συνεργατών 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 με γραπτή αναφορά με αποστολή email στην διεύθυνση info@dpd.gr

3. Εξυπηρέτηση πελατών στην υπόλοιπη Ελλάδα

Η DPD Greece για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών πελατών της σε όλη την Ελλάδα συνεργάζεται με άλλες Ταχυδρομικές επιχειρήσεις, οι οποίες έχουν την ανάλογη υποδομή και οργάνωση, για την κάλυψη και εξυπηρέτηση των αναγκών της Επιχείρησής μας. Παράλληλα με το παρόν προβλέπεται η δυνατότητα ίδρυσης και άλλων υποκαταστημάτων σε όλη την Ελλάδα.

4. Απλούστευση Διοικητικών Διαδικασιών

Η DPD Greece αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξυπηρετεί τους πελάτες κατά τον απλούστερο δυνατό τρόπο. Για αυτό τον λόγο για τα θέματα που αφορούν τις σχέσεις της με τους Πελάτες οφείλει να χρησιμοποιεί απλουστευμένες, ταχύρυθμες και σαφείς διαδικασίες μέσα στα πλαίσια των Νόμων της Πολιτείας και των Διεθνών

Ταχυδρομικών Συμβάσεων, εκπαιδεύοντας και επιμορφώνοντας κατάλληλα το προσωπικό της.

5. Συντήρηση Ταχυδρομικού Δικτύου

Η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να συντηρεί σε καλή κατάσταση τα μέσα και τις εγκαταστάσεις της επισκευάζοντας και αποκαθιστώντας κάθε βλάβη ή ανωμαλία που επηρεάζει την εξυπηρέτηση των πελατών της.

Στις περιπτώσεις βλαβών, ανωμαλιών, ή εξωγενών παρεμβάσεων που προκαλούν ανωμαλία στην λειτουργία της, η DPD Greece είναι υποχρεωμένη να προβαίνει στην άμεση παρέμβαση για την αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας, ενεργώντας σύμφωνα με τους Νόμους της Πολιτείας και τους ισχύοντες κανονισμούς και διατάξεις ασφαλείας.

6. Εκσυγχρονισμός και Βελτίωση Υπηρεσιών

Μέσα στους γενικότερους στόχους της επιχείρησης, είναι ο διαρκής εκσυγχρονισμός της και η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών. Ο σχεδιασμός και ο έλεγχος της ποιότητας των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς σύμφωνα με τις διεθνείς προδιαγραφές και τους στόχους βελτίωσης των χρόνων επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων. Η εισαγωγή νέων υπηρεσιών – προϊόντων που θα λαμβάνουν υπόψη τις σύγχρονες κοινωνικές και οικονομικές ανάγκες και θα στηρίζονται στα επιτεύγματα της σύγχρονης τεχνολογίας.

11. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Η DPD GREECE δίνει ύψιστη προτεραιότητα στην προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών της. Για το λόγο αυτό λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να προστατέψει τα προσωπικά δεδομένα που επεξεργάζεται και να διασφαλίσει ότι η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων πραγματοποιείται πάντοτε σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που τίθενται από το ισχύον νομικό πλαίσιο και ιδιαίτερα του κανονισμού ΕΕ 2016/679, τόσο από την ίδια την εταιρία, όσο και από τρίτους που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα για λογαριασμό της. Η εταιρία εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα με στόχο την ασφαλή επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων και την αποτροπή τυχαίας απώλειας ή καταστροφής και μη εξουσιοδοτημένης ή/και παράνομης πρόσβασης σε αυτά, χρήσης, τροποποίησης ή αποκάλυψής τους. Μπορείτε να λάβετε περισσότερες πληροφορίες διαβάζοντας τη “Δήλωση προστασίας προσωπικών δεδομένων - Πολιτική ασφάλειας και απορρήτου” που είναι διαθέσιμη στο σύνδεσμο [https://dpd.gr/uploads/file_manager_uploads/DPD Greece files/Οροι Χρήσης της Ιστοσελίδας .pdf](https://dpd.gr/uploads/file_manager_uploads/DPD_Greece_files/Οροι_Χρήσης_της_Ιστοσελίδας.pdf)

12. ΑΤΟΜΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕ ΤΟ ΧΡΗΣΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ DPD GREECE

Κάθε διακινούμενη αποστολή συνοδεύεται από Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) της DPD Greece όπου δηλώνονται ευκρινώς από τον Αποστολέα -ο οποίος έχει και την πλήρη ευθύνη σύνταξης των σωστών στοιχείων- τα πλήρη στοιχεία του ιδίου, του Παραλήπτη, η ημερομηνία και ώρα παραλαβής, καθώς και οι υπηρεσίες που επιθυμεί.

Η σύνταξη του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και η ανάληψη της διακίνησης από τη DPD Greece πιστοποιεί την κατάρτιση ατομικής σύμβασης μεταξύ του χρήστη των υπηρεσιών και της εταιρείας DPD Greece και αποδεικνύει την αποδοχή των γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς από τα εμπλεκόμενα μέρη. Στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. προσδιορίζονται τα παρακάτω:

τα μη αποδεκτά αντικείμενα καθώς και τα αντικείμενα που απαγορεύεται η μεταφορά τους σύμφωνα με Διεθνείς, Εθνικές και Ευρωπαϊκές συμβάσεις, το δικαίωμα της επιχείρησης να μην παραλαμβάνει προς διακίνηση αντικείμενα εφόσον ο Αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση τους από εκπρόσωπο της επιχείρησης, οι όροι ασφαλιστικής κάλυψης του ταχυδρομικού αντικειμένου, και τα ποσά αυτής, οι αποζημιώσεις για καθυστερήσεις, απώλεια και φθορά αντικειμένων και οι προθεσμίες εντός των οποίων μπορεί να τις διεκδικήσει ο χρήστης, κατ' ελάχιστο σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ683/Β'), οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ευθύνεται η ταχυδρομική επιχείρηση, ο τρόπος διαχείρισης ανεπίδοτων ταχυδρομικών αντικειμένων, και η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ επιχείρησης και χρήστη.

Ο Αποστολέας αναθέτοντας τη διακίνηση της αποστολής του στη DPD Greece αποδέχεται τους όρους μεταφοράς της DPD Greece τόσο για τον εαυτό του όσο και υπό την ιδιότητα του εκπροσώπου του εντολέα, κυρίου ή κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών.

Τα ανωτέρω ισχύουν και στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η εταιρεία αναλαμβάνει την διακίνηση μαζικών αποστολών όπου η διακινούμενη αποστολή συνοδεύεται από απλοποιημένο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., στο οποίο δεν αναγράφονται οι Όροι & Προϋποθέσεις Ανάληψης Μεταφοράς.

Εφόσον δεν υφίσταται διαφορετική συμφωνία, η DPD Greece έχει

την υποχρέωση επίδοσης του αντικειμένου στη διεύθυνση του Παραλήπτη και σε τρίτο πρόσωπο, σε περίπτωση απουσίας του Παραλήπτη. Στην παράδοση ο Παραλήπτης αναγράφει ευκρινώς το όνομα του, την ημερομηνία και ώρα παραλαβής και υπογράφει στη φορτωτική.

Η ευθύνη της DPD Greece για τις μεταφερόμενες αποστολές παύει να ισχύει την στιγμή της παράδοσης της εκάστοτε αποστολής στον Παραλήπτη υπό την προϋπόθεση ότι δε θα ασκηθεί επιφύλαξη από τον παραλήπτη εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή. Η υπογραφή του Παραλήπτη με την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης πάνω στο αντίγραφο του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ αποτελεί σαφή απόδειξη του ορθού της παράδοσης.

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

Η DPD Greece καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να παραδώσει την αποστολή σύμφωνα με τα συνήθη χρονοδιαγράμματα διακίνησης. Η DPD Greece δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημία που προκαλείται από τυχόν καθυστερήσεις, πέραν των όσων ορίζονται στο Άρθρο 9 των όρων και προϋποθέσεων ταχυμεταφοράς.

Η DPD Greece είναι σε θέση να ενημερώνει άμεσα για την τύχη της αποστολής τον αποστολέα και τον παραλήπτη αρκεί να της γνωρίζουν τον αριθμό της φορτωτικής (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.).

Αναλυτικά οι όροι και προϋποθέσεις ανάληψης μεταφοράς είναι οι εξής:

Γενικοί Όροι & Προϋποθέσεις Ανάληψης Μεταφοράς Εγγράφων & Δεμάτων από τη DPD Greece:

Για την μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της DPD Greece, ο Αποστολέας συμφωνεί με τους όρους και τις προϋποθέσεις, που αναφέρονται στο παρόν έντυπο. Ο οποιοσδήποτε εμπλεκόμενος -εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της DPD Greece, ο Αποστολέας ή Παραλήπτης- δεν έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και προϋποθέσεις.

ΑΡΘΡΟ 1: Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ) της DPD Greece είναι έντυπο μη διαπραγματεύσιμο και ο Αποστολέας αναγνωρίζει ότι συμπληρώθηκε από αυτόν ή από την DPD Greece για λογαριασμό του. Ο Αποστολέας δηλώνει και αποδέχεται ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών. Ο αποστολέας είναι υποχρεωμένος βάση του κανονισμού της ΕΕΤΤ να επιδείξει προς καταγραφή δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή άλλο επίσημο ταυτοποιητικό έγγραφο, η αν πρόκειται για εταιρεία αντίγραφο καταχώρηση στο γενικό εμπορικό μητρώο (ΓΕΜΗ)

Επίσης, δηλώνει ότι με το παρόν αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους μεταφοράς της DPD Greece τόσο για τον εαυτό του όσο και υπό την ιδιότητα του εκπροσώπου του εντολέα, κυρίου ή κατόχου, των υπό μεταφορά αγαθών.

ΑΡΘΡΟ 2: Ο Αποστολέας εγγυάται ότι το υπό διεκπεραίωση αντικείμενο:

- α) δεν εμπίπτει στα μη αποδεκτά από τη DPD Greece Ταχυδρομικά Αντικείμενα, β) φέρει σωστά τα απαιτούμενα στοιχεία αποστολέα και παραλήπτη,
- γ) έχει συσκευασθεί κατάλληλα ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διεκπεραίωση.

δ) κάθε είδος που αναγράφεται σε κάθε αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης της DPD Greece περιγράφεται σωστά και σύμφωνα με το νόμο

Πρόσθετα έξοδα που τυχόν προκύψουν κατά τη διεκπεραίωση, (πχ επιστροφή ή αποθήκευση) της Αποστολής θα καταβληθούν από τον Αποστολέα/Εντολέα.

ΑΡΘΡΟ 3: Η DPD Greece δικαιούται αλλά δεν υποχρεούται, να προβεί σε έλεγχο του περιεχομένου της αποστολής την οποία αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει. Επιπλέον έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή του αντικειμένου, εφόσον ο Αποστολέας αρνηθεί τον έλεγχο αυτού. Η DPD Greece έχει το δικαίωμα να διακόψει τη διεκπεραίωση κάποιου αντικειμένου όταν υπάρχουν ενδείξεις ότι αυτό εμπίπτει στα μη αποδεκτά από τη DPD Greece, Ταχυδρομικά Αντικείμενα ή όταν ο Αποστολέας για οποιονδήποτε λόγο έδωσε ελλιπή ή λανθασμένα για τη διεκπεραίωση στοιχεία, οι αποστολές δε συνοδεύονται από τα νόμιμα φορολογικά παραστατικά ή τέλος αν δεν έχουν υποβληθεί τα απαραίτητα έγγραφα που απαιτούνται από τις αρμόδιες τελωνειακές αρχές.

ΑΡΘΡΟ 4: Η DPD Greece έχει το δικαίωμα να παρακρατήσει ή να αρνηθεί την παράδοση κάθε είδους το οποίο μεταφέρει, προκειμένου να εξασφαλίσει οποιαδήποτε δαπάνη προκύπτει από την εν λόγω μεταφορά ή προγενέστερες (ναύλοι-δασμοί-φορτωτικές κλπ), μέχρι να εξοφληθεί πλήρως.

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

ΑΡΘΡΟ 6: Η DPD Greece διεκπεραιώνει κάθε είδους αποστολή (πχ. αγορά, αντικαταβολή κλπ) και με μη έγγραφη εντολή (πχ. ηλεκτρονική, τηλεφωνική). Στις περιπτώσεις αυτές ο εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου ως αποστολέα στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ..

ΑΡΘΡΟ 7: Η ευθύνη της DPD GREECE για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών προσδιορίζεται ως ακολούθως:

- i. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται αποζημίωση ποσού έως 70 ευρώ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή
- ii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος, καταβάλλεται αποζημίωση ποσού έως 400 ευρώ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή
- iii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ ασφαλισμένου, 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, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας η κλοπής η καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια η ολική κλοπή η ολική καταστροφή και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για την συγκεκριμένη αποστολή
- v. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/

ασφαλισμένου, με ευθύνη της DPD GREECE, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής και έως του ποσού της ασφαλισμένης αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

vi. Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη, με ευθύνη της DPD GREECE ή δεν παραδοθεί με ευθύνη της DPD GREECE 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 μέρα καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για την συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100 €.

Σε κάθε περίπτωση, ισχύουν τα οριζόμενα από την κανονιστική απόφαση της EETT 1011/3 (ΦΕΚ 1670/Β/14-03-2024). Η DPD Greece συμβάλλεται με τον Εντολέα/Αποστολέα επί τη βάσει του αυστηρού περιορισμού της ευθύνης της μόνο για άμεση ζημία και για τα όρια που περιγράφονται ανωτέρω. Σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κάθε άλλο είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά θετικής ή αποθετικής ζημίας, διαφυγόντων κερδών, απώλεια εισοδήματος κ.λ.π) από οποιοδήποτε λόγο και αν επέλθουν, ακόμα και στην περίπτωση που ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της DPD Greece πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του Εντολέα/Αποστολέα ή τρίτων περιορίζονται σε μια μόνο

αξίωση ανά αποστολή, η διευθέτηση της οποίας αποτελεί πλήρη και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημία σε σχέση με την αποστολή.

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

Η DPD Greece, σε καμιά περίπτωση, δεν μπορεί να γνωρίζει το ακριβές περιεχόμενο των εκάστοτε αποστολών. Ο Εντολέας/Αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου - στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του μέσω της DPD Greece καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα - είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια στις υποπερίπτώσεις i έως vii του άρθρου 7 και είναι ο ίδιος υπεύθυνος για τυχόν υπερβάσεις των παραπάνω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

ΑΡΘΡΟ 8: Ο Εντολέας/Αποστολέας έχει τη δυνατότητα να προβεί σε ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών του, μέσω της ασφαλιστικής εταιρείας με την οποία συνεργάζεται η DPD Greece, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος ασφάλισης που ανέρχεται σε 1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας. Η ασφαλιζόμενη αξία πρέπει να δηλώνεται στο προκαθορισμένο πεδίο ασφάλισης του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ και να δύναται να επιβεβαιωθεί από σχετικά νόμιμα παραστατικά.

Για αποστολές αξίας άνω των 1.500 Ευρώ η διακίνηση και η ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών μπορεί να γίνει μόνον κατόπιν επικοινωνίας και ειδικής συμφωνίας (γραφτής μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) με την εταιρεία.

Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας/Αποστολέας προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την DPD Greece αντικειμένων σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η DPD Greece με την παρούσα σύμβαση), η ευθύνη της DPD Greece - συνολικά έναντι του Εντολέα/Αποστολέα και επομένως και της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οιασδήποτε άλλου τρίτου - δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά έχουν συμφωνηθεί και περιγράφονται ανωτέρω (Άρθρο 7.1 υποπεριπτώσεις i έως vii) Στην περίπτωση αυτή, ο Εντολέας/Αποστολέας ή τρίτος δηλώνει και εγγυάται στην DPD Greece ότι στην ασφάλιση έχει συμπεριληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της DPD Greece για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρου όρου στην ασφαλιστική κάλυψη. Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την DPD Greece οποιουδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της DPD Greece καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου.

ΑΡΘΡΟ 9: Η DPD Greece καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια προκειμένου να παραδώσει κάθε αποστολή σύμφωνα με τα συνήθη χρονοδιαγράμματα παράδοσης, όπως αυτά αναφέρονται στην επίσημη διαδικτυακή σελίδα της εταιρείας www.dpd.gr. Τυχόν εσφαλμένη αντίληψη του Εντολέα/Αποστολέα ή αυτόβουλη αναγραφή-επισήμανση επί του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ ή της αποστολής, σχετικά με τους χρόνους παράδοσης, δεν ισχύει και δε δημιουργεί δέσμευση για την εταιρεία.

Σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης μιας αποστολής με προφανή και αποδεδειγμένη υπαιτιότητά της, η DPD Greece δεν ευθύνεται, για οποιαδήποτε ζημία ή απώλεια που προκαλείται, πέραν των ορίων που ορίζονται στην υπ' αριθμ. 1101/3 απόφαση της ΕΕΤΤ (ΦΕΚ 1670/14-03-24). Συγκεκριμένα, η αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης ταχυδρομικού αντικειμένου δε δύναται να υπερβαίνει την αποζημίωση που καταβάλλεται για απώλεια μη ασφαλισμένων αποστολών, όπως αυτή ορίζεται στο Άρθρο 7, υποπεριπτώσεις i έως vii. Τα οριζόμενα ανώτατα ποσά αποζημίωσης είναι αποδεκτά από τον Εντολέα/Αποστολέα, ο οποίος παραιτείται από κάθε άλλη πιθανή αξίωσή του για επιπλέον θετική ή αποθετική ζημία, διαφυγόντα κέρδη, απώλεια εισοδήματος κ.λ.π, από οποιονδήποτε λόγο και αν επέλθουν. Τα παραπάνω ισχύουν ακόμα και αν η πιθανότητα μιας τέτοιας απώλειας τέθηκε υπόψη της DPD Greece πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Σε καμία όμως περίπτωση, η DPD Greece δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, ζημία, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση, οφειλόμενα σε ανωτέρα βία ή απρόβλεπτες αιτίες, όπως ενδεικτικά αναφέρονται:

- α) Έκτακτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρώπινων 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.

ΑΡΘΡΟ 10: Ο χρήστης μπορεί να παραλάβει αποστολή με επιφύλαξη, την οποία θα πρέπει να δηλώσει και να επιδοθεί με κάθε πρόσφορο μέσο στην εταιρία (sms, email, εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της DPD GREECE. ή στο πλησιέστερο κατάστημά της εντός 1 εργάσιμης ημέρας από την παράδοση της αποστολής. Σε κάθε περίπτωση κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον αποστολέα και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της DPD, σε διάστημα 6 μηνών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την DPD Greece. Καμία απαίτηση δεν γίνεται δεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω χρονικής προθεσμίας.

ΑΡΘΡΟ 11: Η DPD Greece δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των εξής εγγράφων και αντικειμένων: Χρήματα – Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα – Ενεργοποιημένες τραπεζικές κάρτες – Κάρτες Χρόνου Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας – Χρυσό σε οποιαδήποτε μορφή – Ωρολόγια Χρυσά – Κοσμήματα – Πολύτιμοι Λίθοι & Μέταλλα – Αρχαιότητες – Έργα Τέχνης – Μη Αναπαραγώγιμα Έγγραφα ή Αντικείμενα (πχ Αλληλογραφία/Φίλμ/Βίντεο Προσωπικής Αξίας, Γραμματόσημα, Λαχεία, Αντίκες) – Αλλοιώσιμα Τρόφιμα – Φυτά – Ναρκωτικά – Εύφλεκτα, Εκρηκτικά & Ραδιενεργά Υλικά – Βιολογικό Υλικό – Μολυσματικές, Διαβρωτικές & Δηλητηριώδεις Ουσίες – Είδη ή μέρη Οπλισμού – Ζώα – Πορνογραφικό Υλικό και Γενικά Είδη των οποίων η μεταφορά απαγορεύεται από διεθνείς συμβάσεις ή Οργανισμούς (IATA, ICAO) ή/και από διατάξεις της Κοινοτικής ή/και Εθνικής νομοθεσίας. Η DPD Greece δεν υποχρεούται να ελέγξει το περιεχόμενο του υπό διακίνηση αντικειμένου και ο Αποστολέας δηλώνει υπεύθυνα ότι η αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη.

ΑΡΘΡΟ 12: Κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο ζυγίζεται/

ογκομετρείται στις εγκαταστάσεις της εταιρείας και επ' αυτού του βάρους γίνεται η τιμολόγησή του ανεξαρτήτως από την δήλωση βάρους του αποστολέα. Η χρέωση κάθε αποστολής υπολογίζεται με βάση το μεγαλύτερο βάρος μεταξύ του πραγματικού και ογκομετρικού.

ΑΡΘΡΟ 13: Όταν το ταχυδρομικό αντικείμενο δεν είναι δυνατόν, για κάποιο λόγο, να επιδοθεί στον παραλήπτη ή να επιστραφεί στον αποστολέα, τότε παραμένει για έξι (6) μήνες από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσής του, στις αποθήκες της εταιρείας με έξοδα του αποστολέα. Μετά την πάροδο του εξαμήνου το αντικείμενο θεωρείται οριστικά ανεπίδοτο και ακολουθείται διαδικασία καταστροφής του, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής από την εταιρεία.

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

ΑΡΘΡΟ 14: Η διαδικασία επίλυσης διαφορών γίνεται είτε μέσω Φιλικού διακανονισμού: έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με την DPD Greece για την επίτευξη επίλυσης της διαφοράς, είτε με τη Συγκρότηση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών: η DPD Greece, κατόπιν σχετικού αιτήματος, συγκροτεί Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.

Για πληροφορίες οι χρήστες μπορούν να απευθύνονται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της DPD GREECE στο e-mail info@dpd.gr

ΑΡΘΡΟ 15: Για κάθε νομική διαφορά, μεταξύ της DPD Greece και του χρήστη, αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια Θεσσαλονίκης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΙ - ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

DPD CLASSIC

Οδική μεταφορά από Ελλάδα προς Ευρώπη - Door to Door

ΒΑΡΟΣ (kg.)			
0 - 3	23.87 €	26.21 €	55.40 €
3 - 7	29.03 €	40.81 €	57.10 €
7 - 15	30.48 €	45.16 €	62.90 €
15 - 31.5	30.48 €	47.58 €	65.81 €
Προορισμός	ΑΥΣΤΡΙΑ, ΓΕΡΜΑΝΙΑ	ΒΕΛΓΙΟ, ΔΑΝΙΑ, ΓΑΛΛΙΑ, ΙΤΑΛΙΑ, ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ, ΟΛΛΑΝΔΙΑ	ΕΣΘΟΝΙΑ, ΦΙΛΑΝΔΙΑ, ΛΕΤΟΝΙΑ, ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ, ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ, ΙΣΠΑΝΙΑ, ΣΟΥΗΔΙΑ

DPD CEE Economy

ΒΑΡΟΣ (kg.)		
0 - 3	26.21 €	26.21 €
3 - 7	29.03 €	40.81 €
7 - 15	34.60 €	45.16 €
15 - 31.5	37.34 €	47.10 €
Προορισμός	ΟΥΓΓΑΡΙΑ	ΤΣΕΧΙΑ, ΠΟΛΩΝΙΑ, ΚΡΟΑΤΙΑ, ΣΛΟΒΕΝΙΑ, ΣΛΟΒΑΚΙΑ

Όλες οι ανωτέρω τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ (24%)

Εκπτώσεις:

- Επιπρόσθετη έκπτωση 5% σε όλες τις αποστολές που παραδίδονται σε γραφείο της **DPD Greece**
- Επιπλέον έκπτωση 5% σε όλες τις αποστολές που παραδίδονται κατόπιν αιτήματος στα γραφεία της DPD στην Ισπανία, Γαλλία, Αυστρία, Γερμανία, Σουηδία, Δανία, Φινλανδία και Πολωνία.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η οικονομική υπηρεσία διεθνών μεταφορών **από την Ελλάδα σε Ευρωπαϊκούς προορισμούς**, η οποία απευθύνεται σε όλους, με την εγγύηση της **DPD** ενός εκ των μεγαλύτερων ευρωπαϊκών δικτύων οδικής μεταφοράς.

Η υπηρεσία παρέχεται μόνο με χρέωση αποστολέα.

Κάθε δέμα αποτελεί μία ξεχωριστή αποστολή.

Δέματα άνω των 31.5 κιλών δεν υποστηρίζονται από την εν λόγω υπηρεσία και δεν θα παραλαμβάνονται.

Οι μέγιστες διαστάσεις ανέρχονται :

- Μέγιστο μήκος: 175 εκατοστά και,
- Μήκος + 2 φορές το πλάτος + 2 φορές το ύψος δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 300 εκατοστά.

Οι ελάχιστες διαστάσεις εκάστης αποστολής ανέρχονται σε 22.9cm x 16.2cm

Παραδόσεις – Παραλαβές προς/από Βουλγαρία-Ρουμανία

ΒΑΡΟΣ (kg.)	ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	ΡΟΥΜΑΝΙΑ
Έως 5 κιλά	10.24€	10.24€
Κάθε επιπλέον κιλό	1.13€	1.13€
Όλες οι ανωτέρω τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ (24%).		

Εκπτώσεις:

- Επιπρόσθετη έκπτωση 5% σε όλες τις αποστολές που παραδίδονται σε γραφείο της **DPD Greece**
- Επιπλέον έκπτωση 5% σε όλες τις αποστολές που παραδίδονται κατόπιν αιτήματος στα γραφεία της **Speedy** και της **DPD Romania**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

οικονομική υπηρεσία ταχυμεταφοράς από την Ελλάδα προς Βουλγαρία και Ρουμανία & αντίστροφα, η οποία απευθύνεται σε όλους, με την εγγύηση της **SPEEDY** ενός εκ των μεγαλύτερων δικτύων μεταφοράς στα Βαλκάνια.

Η υπηρεσία παρέχεται μόνο με χρέωση αποστολέα για αποστολές από Ελλάδα προς Βουλγαρία & Ρουμανία.

Η χρέωση για εντολές παραλαβών από Βουλγαρία & Ρουμανία είναι μόνο παραλήπτη.

Για την πραγματοποίηση της εντολής θα πρέπει να σταλεί email που θα περιέχει όλες τις λεπτομέρειες για την σωστή παραλαβή της αποστολής στο :

<http://www.dpd-gr.com/collectionrequestform/?lang=gr>

Κάθε δέμα αποτελεί μια ξεχωριστή αποστολή μέγιστου βάρους 35kg.

ΧΡΕΩΣΗ ΟΓΚΟΥ

Η χρέωση κάθε αποστολής εξαρτάται από το συνδυασμό μεγέθους και βάρους (ογκομετρικό σύστημα της Διεθνούς Ένωσης Αεροπορικών Μεταφορών-IATA). Αν το ογκομετρικό βάρος της αποστολής είναι μεγαλύτερο από το πραγματικό βάρος (περιπτώσεις ελαφριών αλλά ογκωδών αποστολών), τότε η χρέωση γίνεται βάση του ογκομετρικού βάρους και υπολογίζεται πολλαπλασιάζοντας τις τρεις διαστάσεις της αποστολής και διαιρώντας αυτές δια 5.000.

Ογκομετρικό Βάρος (σε kg) = $\frac{(\text{μήκος}) \times (\text{πλάτος}) \times (\text{ύψος})}{5.000}$ σε εκατοστά

ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕΙΣ

Ο χρόνος παράδοσης είναι από 2 έως 4 εργάσιμες ημέρες. Σε περιπτώσεις αποστολών οι οποίες υπόκεινται σε τελωνειακούς ελέγχους, με ελλιπή ή ανύπαρκτη διεύθυνση ή χωρίς στοιχεία επικοινωνίας αποστολέα/ παραλήπτη όπως επίσης και σε περιπτώσεις παράδοσης κατ' οίκον, ο εκτιμώμενος χρόνος παράδοσης δύναται να επεκταθεί από 1 έως 3 εργάσιμες ημέρες.

Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι παράδοσης είναι ενδεικτικοί & αφορούν εργάσιμες ημέρες, υπολογίζονται από την ημερομηνία αναχώρησης από την Θεσσαλονίκη ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη.

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου παράδοσης η DPD Greece δε φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση.

DPD CLASSIC Collection Request (CR)

Οδική μεταφορά από Ευρώπη προς Ελλάδα - Door to Door

ΒΑΡΟΣ (kg.)				
0 - 3	33.71 €	33.71 €	43.47 €	56.37 €
3 - 7	34.60 €	34.60 €	45.24 €	58.15 €
7 - 15	39.68 €	39.68 €	48.63 €	64.60 €
15 - 31.5	41.53 €	41.53 €	49.84 €	67.34 €
Προορισμός	ΟΥΓΓΑΡΙΑ	ΑΥΣΤΡΙΑ, ΓΕΡΜΑΝΙΑ	ΒΕΛΓΙΟ, ΚΡΟΑΤΙΑ, ΤΣΕΧΙΑ, ΔΑΝΙΑ, ΓΑΛΛΙΑ, ΙΤΑΛΙΑ ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ, ΟΛΛΑΝΔΙΑ, ΠΟΛΩΝΙΑ, ΣΛΟΒΑΚΙΑ, ΣΛΟΒΕΝΙΑ	ΕΣΘΟΝΙΑ, ΦΙΛΑΝΔΙΑ, ΛΕΤΟΝΙΑ, ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ, ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ, ΙΣΠΑΝΙΑ, ΣΟΥΗΔΙΑ
Όλες οι ανωτέρω τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ (24%)				

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η οικονομική υπηρεσία διεθνών μεταφορών από Ευρωπαϊκούς προορισμούς προς την Ελλάδα, η οποία απευθύνεται σε όλους, με την εγγύηση της DPD ενός εκ των μεγαλύτερων ευρωπαϊκών δικτύων οδικής μεταφοράς.

Η υπηρεσία παρέχεται μόνο με χρέωση παραλήπτη.

Για την πραγματοποίηση της εντολής θα πρέπει να συμπληρώσετε την αντίστοιχη φόρμα στο παρακάτω link:

<http://www.dpd-gr.com/collectionrequestform/?lang=gr>

Κάθε δέμα αποτελεί μία ξεχωριστή αποστολή.

Δέματα άνω των 31.5 κιλών δεν υποστηρίζονται από την εν λόγω υπηρεσία και δεν θα παραλαμβάνονται.

Οι μέγιστες διαστάσεις ανέρχονται :

- Μέγιστο μήκος: 175 εκατοστά και,
- Μήκος + 2 φορές το πλάτος + 2 φορές το ύψος δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 300 εκατοστά.

Οι ελάχιστες διαστάσεις εκάστης αποστολής ανέρχονται σε 22.9cm x 16.2cm

ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ DPD CLASSIC / DPD CEE & DPD CLASSIC CR

Οι παραδόσεις και οι χρόνοι παράδοσης σε χώρες εξωτερικού, αφορούν κυρίως παραδόσεις σε περιοχές που γίνονται εντός των κυρίων πόλεων. Σε περιπτώσεις παραδόσεων σε εκτός πόλεων ή απομακρυσμένες περιοχές/προορισμούς και σε περιπτώσεις μη ύπαρξης ακριβούς διεύθυνσης δύναται να τροποποιηθεί ο χρόνος και ο τρόπος παράδοσης των αποστολών αυτών .

Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι παράδοσης είναι ενδεικτικοί & αφορούν εργάσιμες ημέρες , υπολογίζονται από την ημερομηνία αναχώρησης από την Θεσσαλονίκη ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη. Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου παράδοσης δεν υπάρχει καμία ευθύνη της DPD για αποζημίωση.

ΠΡΟΣΘΕΤΗ ΧΡΕΩΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ

Για κάποιους νησιωτικούς προορισμούς εξωτερικού υπάρχει επιπλέον επιβάρυνση 22.12€ (ο ΦΠΑ 24% δεν συμπεριλαμβάνεται)

Ακολουθεί η λίστα των ταχυδρομικών κωδικών με τους νησιωτικούς προορισμούς ανά χώρα:

Γερμανία:

18565, 25846-25847, 25849, 25859, 25863, 25869, 25929-25933, 25938-25942, 25946-25949, 25952-25955, 25961-25970, 25980, 25985-25986, 25988-25990, 25992-25994, 25996-25999, 26465, 26474, 26486, 26548, 26571, 26579, 26757, 27498, 83209, 83256

Δανία:

3700, 3720, 3730, 3740, 3751, 3760, 3770, 3782, 3790, 4592, 5960, 5970, 5985, 6720, 7884, 8305, 8592, 9940, 9950, 9960

Εσθονία:

62601, 88001-88005, 91217, 91301-91320, 92001-92420, 93001-94799, 96028, 96098

Ιταλία:

25050, 30010, 30012, 30100-30126, 30131-30133, 30135, 30141, 4020, 4027, 57030-57039, 58012, 58019, 7024, 7046, 71040, 80070-80071, 80073-80077, 80079, 90010, 9014, 91017, 91023, 92010, 98050, 98052, 98055

Φινλανδία:

22100-22101, 22120, 22130, 22140, 22150, 22160, 22220, 22240, 22270-22271, 22310, 22320, 22330, 22340, 22410-22411, 22430, 22520, 22530, 22550, 22610, 22630, 22710, 22720, 22730, 22810, 22820, 22830, 22840, 22910, 22920, 22930, 22940, 22950

Γαλλία:

17111, 17123, 17190, 17310, 17370, 17410, 17480, 17550, 17580, 17590, 17630, 17670, 17740, 17880, 17940, 20000-20999, 22870, 26780, 29242, 29253, 29259, 56360, 56590, 56780, 56840, 85330, 85350

Ολλανδία:

1156AA-1156ZZ, 1791AA-1797ZZ, 8881AA-8884ZZ, 8891AA-8897ZZ, 8899AA-8899ZZ, 9161AA-9164ZZ, 9166AA-9166ZZ

Σουηδία:

10005, 13000-13099, 13025, 13033-13034, 13036, 13038-13039, 13042-13043, 13055-13056, 37020-37023, 37025-37029, 37042-37043, 38060-38099, 38500-38599, 38700-38799, 43080-43099, 47100-47499, 62000-62999, 76019

Σε περίπτωση που εκ παραδρομής παραληφθούν και προωθηθούν δέματα άνω των 31.5 κιλών ή των 300cm, η χρέωση ανέρχεται σε €20 (ο ΦΠΑ 24% δεν συμπεριλαμβάνεται)

ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ:

Τυχόν επιστροφές αποστολών (λόγω μη παράδοσης) χρεώνονται ως νέα αποστολή.

Για κάθε αποστολή που υπερβαίνει τα 31,5 κιλά ή τα 300 εκατοστά σε διαστάσεις, θα επιβάλλεται επιπλέον χρέωση 20€ (χωρίς ΦΠΑ), εφόσον η υπηρεσία είναι διαθέσιμη στη χώρα προορισμού.

ΟΙ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΙ ΚΩΔΙΚΕΣ ΔΕΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ DPD CLASSIC & DPD CLASSIC CR SERVICES.

Δανία:

3900-3999

Γαλλία:

00001-00030, 00100-00151, 00153-00299, 00361-00429, 00500-00699, 00750-00999, 96000-97999, 97100-97499, 98100-98999

Ιταλία:

47031, 47890-47899

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ (από Ελλάδα προς χώρα προορισμού)

ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ
Αυστρία	Εως 5 εργάσιμες ημέρες
Ουγγαρία	Εως 5 εργάσιμες ημέρες
Γερμανία	Εως 6 εργάσιμες ημέρες
Βουλγαρία	Εως 7 εργάσιμες ημέρες
Ρουμανία	Εως 6 εργάσιμες ημέρες
Βέλγιο	Εως 6 εργάσιμες ημέρες
Κροατία	Εως 7 εργάσιμες ημέρες
Τσεχία	Εως 6 εργάσιμες ημέρες
Δανία	Εως 6 εργάσιμες ημέρες
Γαλλία	Εως 7 εργάσιμες ημέρες
Ιταλία	Εως 7 εργάσιμες ημέρες
Λουξεμβούργο	Εως 6 εργάσιμες ημέρες
Ολλανδία	Εως 5 εργάσιμες ημέρες
Πολωνία	Εως 6 εργάσιμες ημέρες
Σλοβακία	Εως 7 εργάσιμες ημέρες
Σλοβενία	Εως 9 εργάσιμες ημέρες
Εσθονία	Εως 7 εργάσιμες ημέρες
Φιλανδία	Εως 7 εργάσιμες ημέρες
Λετονία	Εως 9 εργάσιμες ημέρες
Λιθουανία	Εως 8 εργάσιμες ημέρες
Πορτογαλία	Εως 8 εργάσιμες ημέρες
Ισπανία	Εως 5 εργάσιμες ημέρες
Σουηδία	Εως 5 εργάσιμες ημέρες

Οι υπηρεσίες μας καθώς και οι χρεώσεις που αναφέρονται στο παρόν έγγραφο, διέπονται από τους Γενικούς Όρους Μεταφοράς της DPD και από τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές (ΧΥΚ).

