

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Της εταιρείας
«SPEED AIR ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ & LOGISTICS A.E.»
με Διακριτικό Τίτλο «SPEED AIR»
με έδρα της εταιρείας την Αργυρούπολη Αττικής,
εγγεγραμμένης στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ)
του Υπουργείου Ανάπτυξης με αριθμό
ΑΡ. Γ.Ε.Μ.Η.: 000523501000.

1. ΧΑΡΑΚΗΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Νομική Μορφή

Η εταιρεία ιδρύθηκε το 1987, ως SPEED AIR ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ Ε.Π.Ε. και κατά το 2017 άλλαξε Νομική Μορφή και μετονομάστηκε σε «SPEED AIR ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ & LOGISTICS A.E. με Διακριτικό Τίτλο «SPEED AIR» (στα αγγλικά «SPEED AIR S.A.»), εφεξής αναφερόμενη πιο κάτω και ως “Εταιρεία” ή ως «SPEED AIR».

Η εταιρεία είναι εγγεγραμμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ) του Υπουργείου Ανάπτυξης με αριθμό ΑΡ.Γ.Ε.Μ.Η.: 000523501000. Έδρα της εταιρείας είναι η Αργυρούπολη Αττικής.

Η διάρκειά της έχει ορισθεί σε 50 έτη από την ημέρα καταχώρησής της στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών από την αρμόδια αρχή και λήγει το έτος 2067.

Η εταιρεία κατέχει:

- Εθνική Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με αριθμό 04-107 του Μητρώου της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)
- Άδεια Οδικού Μεταφορέα Εθνικών και Διεθνών Μεταφορών υπ. αριθμ. 56000463(1393) του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών με Αρ .Πιστοποιητικού Επαγγελματικής Επάρκειας 290-01-01725-2018
- Εφαρμόζει ΠΔΑΤΥ (Πολιτική Διασφάλισης του Απορρήτου Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, εγκεκριμένη από την Α.Δ.Α.Ε (Αρχή διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών)
- Βρίσκεται σε διαδικασία πιστοποίησης με ISO 28001:2007 (Σύστημα Ασφαλείας Εφοδιαστικής Αλυσίδας)

Οι διευθύνσεις και τα τηλέφωνα επικοινωνίας των εγκαταστάσεων της δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα της εταιρείας, www.speedair.gr

Η εταιρεία έχει Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) 095380641, με αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (ΔΟΥ) την ΦΑΕ Πειραιώς

1.1. ΣΚΟΠΟΣ

Οι μεταφορές εμπορευμάτων στο εξωτερικό και εσωτερικό, η περισυλλογή και οι διανομές δεμάτων στην Ελλάδα και το εξωτερικό, οι συσκευασίες, οι μεταφορτώσεις και ο εκτελωνισμός αυτών, η εναπόθεση και αποθήκευση των εμπορευμάτων αυτών καθώς και κάθε συναφής με τα παραπάνω εργασία, οι δραστηριότητες παροχής επιχειρηματικών συμβουλών και άλλων συμβουλών διαχείρισης, οι υπηρεσίες παροχής συμβουλών σε θέματα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, οι υπηρεσίες παροχής συμβουλών σε θέματα εφοδιασμού και άλλων συμβουλών διαχείρισης.

- Υπηρεσίες πρακτόρευσης πλοίων εξωτερικού.
- Οδικές μεταφορές άλλων εμπορευμάτων με φορτηγό αυτοκίνητο με οδηγό μη ιδιοκτήτη.
- Για την επίτευξη του σκοπού της, η εταιρεία δύναται:
 - ο Να ιδρύει ή συμμετέχει σε άλλες εταιρείες με τον ίδιο ή παρεμφερή σκοπό σε Ελλάδα και εξωτερικό.
 - ο Να ιδρύει παραρτήματα, υποκαταστήματα σε Ελλάδα και εξωτερικό καθώς και να συστήνει κοινοπραξίες και συνεργασίες με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο με οποιοδήποτε τρόπο.
 - ο Να εκπροσωπεί οίκους εξωτερικού και να εμπορεύεται προϊόντα οίκων εξωτερικού.
 - ο Να παρέχει εγγυητικές επιστολές και εν γένει τριτεγγυήσεις για τα έργα τα οποία αναλαμβάνει η ίδια ή συνεργαζόμενες εταιρείες, να συνάπτει δανειακές συμβάσεις με αυτές, επίσης να παρέχει εγγυήσεις προς τρίτους υπέρ εταιρειών και γενικά επιχειρήσεων ή κοινοπραξιών στις οποίες συμμετέχει η εταιρεία και συνεργάζεται μαζί τους με οποιοδήποτε τρόπο παρέχουσα πάσης φύσεως ασφάλειες ενοχικές ή εμπράγματα.

1.2. ΕΥΡΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

Η εταιρεία από την ίδρυσή της δραστηριοποιείται στον χώρο των Διεθνών Μεταφορών, ως διαμεταφορέας, και είναι μέλος παγκοσμίων δικτύων διεθνούς μεταφοράς.

Μεγάλο τμήμα της δραστηριότητας της αποτελούν οι υπηρεσίες LOGISTICS σε όλο τους το εύρος (αποθήκευση-διανομή).

Επίσης η εταιρεία παρέχει και αυτόνομες ή συνδυασμένες υπηρεσίες ταχυδρομείου βάσει αδειοδότησής της από την ΕΕΤΤ.

1.3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΟΥΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

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

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

- την πλήρη, άμεση και συστηματική κάλυψη των δηλωμένων αναγκών των πελατών της
- την υψηλή ποιότητα των προϊόντων/υπηρεσιών της, εξακριβωμένη και επιβεβαιωμένη με συνεχείς ελέγχους και μετρήσεις, και

- τη συμμόρφωση των προϊόντων/υπηρεσιών της ως προς τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Τα ανωτέρω επιτυγχάνονται μέσω:

- του καθορισμού στόχων στα πλαίσια του Επιχειρηματικού Σχεδίου δράσης της Ανώτατης Διοίκησης
- της οργάνωσης και διάθεσης όλων των απαιτούμενων πόρων και μέσων για την εξασφάλιση της απρόσκοπτης, αποδοτικής και αποτελεσματικής λειτουργίας της εταιρείας
- της δημιουργίας ενός τεχνολογικά σύγχρονου και επαγγελματικά κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας
- της διατήρησης του υψηλού επαγγελματικού επιπέδου των στελεχών μέσα από την συνεχή εκπαίδευση και αξιολόγηση,
- της διαρκούς μέτρησης και της αδιάλειπτης παρακολούθησης κρίσιμων παραμέτρων και διεργασιών ώστε να εξασφαλίζεται η ποιότητα και η ασφάλεια εγκαταστάσεων, προϊόντων/υπηρεσιών και προσωπικού,
- της ορθής επιλογής και υποστήριξης των εξωτερικών συνεργατών της
- της επικείμενης Πιστοποίησης Συστήματος ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 28001:2007.
- Η αδιάκοπη προσπάθεια για συνεχή βελτίωση των προϊόντων/υπηρεσιών, των διαδικασιών και του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας αποτελεί κύριο μέλημα της εταιρείας και φιλοσοφία κάθε στελέχους της.

1.4. ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Αριθμός εργαζομένων στην επιχείρηση: κατά μέσο όρο 35 άτομα

Εγκαταστάσεις σε όλη τη χώρα:

- Κεντρικό : Τεγέας 18 Αργυρούπολη 16452 Αττική
- Γραφείο Διεκπεραίωσης Αεροπορικών Μεταφορών : Εμπορευματικός Σταθμός Διεθνούς Αερολιμένα ΕΛ.ΒΕΝΙΖΕΛΟΣ, Σπάτα Αττικής
- Υποκατάστημα και Αποθήκη Θεσσαλονίκης : Πάροδος Λ. Γεωργικής Σχολής 39 57001 Θέρμη
- Υποκατάστημα και Αποθήκη Μεταμόρφωσης : Τατοΐου 231 Μεταμόρφωση 14452
- Υποκατάστημα και αποθήκη Αργυρούπολης : Τεγέας 17 Αργυρούπολη 16452

Μεταφορικά Μέσα:

- Αριθμός φορτηγών: 5 οχήματα έως 3,5 τn εκ των οποίων 2 χρησιμοποιούνται για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες.
- Αριθμός δίκυκλων: 6 μηχανάκια εκ των οποίων 2 χρησιμοποιούνται για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες.
- Αριθμός διανομέων: 4 άτομα

1.5. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η εταιρεία δημοσιεύει ετήσιες οικονομικές καταστάσεις (Ισολογισμό και Αποτελέσματα χρήσης κατά ΕΛΠ) στην ιστοσελίδα της www.speedair.gr

2. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ

Η εταιρεία διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τους Διευθυντές Οικονομικών και Πωλήσεων Marketing και HR, απασχολεί κατά μέσο όρο 35 άτομα σε όλες τις εγκαταστάσεις της και έχει τους ακόλουθους βασικούς τομείς εσωτερικής οργάνωσης.

2.1. ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ.

2.2. ΤΟΜΕΑΣ LOGISTICS

2.3. ΤΟΜΕΑΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (COURIER)

2.4. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Οικονομική Διεύθυνση
- Διεύθυνση Πωλήσεων
- Διεύθυνση Marketing
- Διεύθυνση HR

3. ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

3.1. ΥΠΟΔΟΜΕΣ

3.1.1. Υποδομές – Μέσα

Η SPEED AIR διαθέτοντας οργανωμένο δίκτυο μεταφορών καθώς και σύγχρονες μηχανογραφικές υποδομές, στοχεύει συνεχώς στην παροχή Υψηλού επιπέδου Υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές.

Ειδικότερα η SPEED AIR διαθέτει τις ακόλουθες υποδομές:

ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ:

Χρήση δικτύου ταχυμεταφορών, βάσει συμβάσεων με μεγάλες εταιρείες ταχυμεταφορών που εξασφαλίζουν ασφαλή και σε προκαθορισμένους χρόνους παράδοση.

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα παραλαμβάνονται από τον Νομό Αττικής με μέσα της SPEED AIR, είτε παραδίδονται από τον αποστολέα στο κέντρο διαλογής της Αργυρούπολης και μετά την καταχώρηση των δεδομένων (αποστολέας, παραλήπτης, είδος αντικειμένου, βάρος προορισμός, διεύθυνση παράδοσης, χρέωση και λοιπές παρατηρήσεις) στο σύστημα της παραδίδονται για αποστολή στον τελικό προορισμό στις συνεργαζόμενες εταιρείες.

Το σύστημα παρακολούθησης και εντοπισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου εξασφαλίζεται μέσω των συνεργαζόμενων εταιρειών.

ΑΥΤΟΝΟΜΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ:

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα παραλαμβάνονται από τον Νομό Αττικής με μέσα της SPEED AIR, είτε παραδίδονται από τον αποστολέα στο κέντρο διαλογής της Αργυρούπολης και μετά την καταχώρηση των δεδομένων (αποστολέας, παραλήπτης, είδος αντικειμένου, βάρος προορισμός, διεύθυνση παράδοσης, χρέωση και λοιπές παρατηρήσεις) στο σύστημα της, παραδίδονται στους υπαλλήλους της διανομής για την τελική παράδοση στους παραλήπτες.

Η SPEED AIR διαθέτει ειδικό σύστημα παρακολούθησης και εντοπισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου (ΕΣΠΕΤΑ) το οποίο περιγράφεται στην επόμενη παράγραφο (3.1.2)

Εκτός αυτού διαθέτει σύστημα track & trace με το οποίο παρακολουθεί το στίγμα του μεταφορικού μέσου που διακινεί το αντικείμενο σε χάρτες GOOGLE MAPS και εκτός του ότι υπολογίζει την ώρα παράδοσης, διασφαλίζει και την ψηφιακή υπογραφή του παραλήπτη (POD).

Όλα τα δεδομένα της διακίνησης μεταφέρονται με αρχείο στο κεντρικό σύστημα από τα κινητά των οδηγών.

Το κέντρο διαλογής βρίσκεται στην Αργυρούπολη επί της Τεγέας 18

Την αυτόνομη διακίνηση την διεκπεραιώνουν 5 υπάλληλοι (κέντρο διαλογής ένας, οδηγοί 4), και εξυπηρετείται από 2 φορτηγά και δύο δίκυκλα.

3.1.2. Παρακολούθηση και Εντοπισμός Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ)

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 και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων και η πληροφόρηση του πελάτη επιτυγχάνεται με τη χρήση εξειδικευμένου εξοπλισμού και λογισμικού, ο οποίος επιτρέπει τον εντοπισμό του καθώς και το status της διακίνησης.

Το Ειδικό 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, αναχώρηση από κέντρο διαλογής, άφιξη σε κατάστημα παράδοσης, κατανομή σε courier, άφιξη (επιστροφή) courier

παράδοση ή μη παράδοση, στοιχεία παραλήπτη.

Η πληροφόρηση του αποστολέα ή του παραλήπτη του αντικειμένου γίνεται μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας με το κέντρο διαλογής.

Δεν παρέχεται web υπηρεσία μέσω του site της εταιρείας

3.2. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Η SPEED AIR παρέχει αυτόνομες και συνδυασμένες υπηρεσίες ταχυμεταφορών ταχυδρομικών αντικειμένων (φακέλων και δεμάτων).

Οι αυτόνομες διενεργούνται αποκλειστικά με ανθρώπινο δυναμικό και μεταφορικά μέσα της επιχείρησης, ενώ οι συνδυασμένες σε συνεργασία με άλλες εταιρείες ίδιου αντικειμένου και υποχρεωτικά αδειοδοτημένες από την ΕΕΤΤ.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες ομαδοποιούνται ως εξής:

- Παραδόσεις αυθημερόν εντός Αττικής (4 ΖΩΝΕΣ)
- Πραγματοποιούνται αυτόνομα με αυθημερόν παράδοση, εάν το αντικείμενο παραδοθεί στο κέντρο διαλογής SPEED AIR έως την 11,00 π.μ.
- Παραδόσεις εντός Αττικής με χρόνο παράδοσης την επόμενη ημέρα.

- Πραγματοποιούνται με συνδυασμένη μεταφορά με χρόνο παράδοσης την επόμενη ημέρα εάν το αντικείμενο παραδοθεί στο κέντρο διαλογής της SPEED AIR έως την 15,00 μ.μ.
- Παραδόσεις σε υπόλοιπους χερσαίους προορισμούς της επικράτειας με χρόνο παράδοσης μία έως δύο ημέρες από την παραλαβή.
- Πραγματοποιούνται με συνδυασμένη μεταφορά με χρόνο παράδοσης μία ή δύο ημέρες από την παραλαβή εάν το αντικείμενο παραδοθεί στο κέντρο διαλογής της SPEED AIR έως την 15,00 μ.μ.
- Παραδόσεις σε νησιωτικούς προορισμούς της επικράτειας με χρόνο παράδοσης μία έως τρεις ημέρες από την παραλαβή.
- Πραγματοποιούνται με συνδυασμένη μεταφορά με χρόνο παράδοσης μία έως τρεις ημέρες από την παραλαβή εάν το αντικείμενο παραδοθεί στο κέντρο διαλογής της SPEED AIR έως την 15,00 μ.μ.
- Παραδόσεις στο εξωτερικό (8 ΖΩΝΕΣ)
- Πραγματοποιούνται με συνδυασμένη μεταφορά με χρόνο παράδοσης μία έως τέσσερις ημέρες από την παραλαβή εάν το αντικείμενο παραδοθεί στο κέντρο διαλογής της SPEED AIR έως τις 15:00
- Οι χρόνοι παράδοσης σε χώρες εξωτερικού καθορίζονται για παραδόσεις που πραγματοποιούνται εντός των κυρίων πόλεων.
- Σε περιπτώσεις παραδόσεων εκτός πόλεων, ή απομακρυσμένες περιοχές, δύναται να τροποποιηθεί ο χρόνος παράδοσης, σύμφωνα με τα κριτήρια παραδόσεων των συνεργαζόμενων εταιρειών ταχυμεταφοράς.

Ο αναλυτικός τιμοκατάλογος ανά υπηρεσία είναι αναρτημένος στο site της εταιρείας www.speedair.gr

3.3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ SPEED AIR ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Κατά την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον χώρο του αποστολέα ή κατά την παράδοση του από αυτόν στο κέντρο διαλογής – διεκπεραίωσης, η SPEED AIR ενημερώνει τον αποστολέα για τα εξής :

- Τις προδιαγραφές της Υπηρεσίας και πιο συγκεκριμένα για την χρέωση βάσει τιμοκαταλόγου (αναρτημένος στο site της Εταιρείας), καθώς και για τον χρόνο και τον τρόπο επίδοσης του αντικειμένου.
- Την ύπαρξη και το περιεχόμενο της Ατομικής Σύμβασης, την οποία οφείλει να του παραδώσει και οι όροι της οποίας αναγράφονται στο πίσω μέρος του ΣΥΔΕΤΑ (voucher).
- Ότι το ΣΥΔΕΤΑ (VOUCHER) δεν αποτελεί Φορολογικό στοιχείο, παρά μόνο στοιχείο διακίνησης ταχυδρομικού αντικειμένου και ότι για την μεταφορά θα εκδοθεί το φορολογικό στοιχείο που προβλέπεται βάσει της φορολογικής νομοθεσίας, καθώς και τον τρόπο που αυτό θα του χορηγηθεί.
- Την υποχρέωση της Εταιρείας για την καταβολή αποζημίωσης για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών βάσει της απόφασης 688/52 της ΕΕΤΤ
- Την δυνατότητα επιλογής ασφάλισης του ταχυδρομικού αντικειμένου σε τιμές βάσει σύμβασης της επιχείρησης.
- Το δικαίωμα του για καταγγελία προς την ΕΕΤΤ σε περίπτωση που κρίνει ότι του παρέχονται πλημμελείς ταχυδρομικές υπηρεσίες

3.4. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Η SPEED AIR 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
- ΡΑΒΔΟΙ ΧΡΥΣΟΥ
- ΠΥΡΟΒΟΛΑ ΟΠΛΑ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΣ
- ΠΥΡΟΜΑΧΙΚΑ
- ΝΕΚΡΟΙ – ΤΕΦΡΑ
- ΠΟΛΥΤΙΜΟΙ ΛΙΘΟΙ & ΜΕΤΑΛΛΑ
- ΝΑΡΚΩΤΙΚΑ
- ΚΑΘΕ ΠΑΡΑΝΟΜΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΗ ΑΠΟ ΝΟΜΟ/ΔΙΑΤΑΞΗ

Επίσης 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.

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

3.5. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

Οι Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών και Μεταφορών και χρεώσεις αυτών διέπονται από τους Γενικούς Όρους Ανάληψης Μεταφοράς της SPEED AIR, που είναι αναρτημένοι στην ιστοσελίδα www.speedair.gr.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ SPEED AIR

ΟΡΟΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ & ΜΙΚΡΟΔΕΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ SPEED AIR

Για την μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της SPEED AIR, ο αποστολέας συμφωνεί με τους όρους και τις ρήτρες οι οποίες αναφέρονται στο παρόν έντυπο, καθώς και τους πάγιους όρους διεκπεραίωσης του συστήματος SPEED AIR, οι οποίοι ενσωματώνονται στο παρόν συμβόλαιο, με ρητή σε αυτούς αναφορά, είναι δε στη διάθεση κάθε ενδιαφερομένου στα κατά τόπους γραφεία της SPEED AIR. Κανένας εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της SPEED AIR ούτε ο αποστολέας έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και ρήτρες.

Άρθρο 1. Το Αποδεικτικό Παραλαβής - Παράδοσης της SPEED AIR, είναι έντυπο μη διαπραγματεύσιμο και ο αποστολέας αναγνωρίζει ότι συμπληρώθηκε από αυτόν ή από την SPEED AIR με εντολή του και για λογαριασμό του. Ο αποστολέας δηλώνει και αποδέχεται τους όρους ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών τα οποία περιγράφονται σε κάθε αποδεικτικό παραλαβής - παράδοσης της SPEED AIR. Επίσης δηλώνει ότι με το παρόν αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους μεταφοράς της SPEED AIR τόσο για τον εαυτό του όσο και υπό την ιδιότητα ως πράκτορα του εκπροσώπου του κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών

«Αποστολή» σημαίνει κάθε έγγραφο ή δέμα που μεταφέρεται με μία φορτωτική (αποδεικτικό παραλαβής) με όποιο μέσο επιλέγει η SPEED

AIR συμπεριλαμβανομένων εναέριου, θαλάσσιου, οδικού, ή οποιουδήποτε άλλου μεταφορέα.

Άρθρο 2. Ο αποστολέας εγγυάται ότι :

α) Κάθε είδος που αναγράφεται σε κάθε αποδεικτικό παραλαβής - παράδοσης της SPEED AIR , περιγράφεται σωστά και σύμφωνα με το νόμο.

β) Στην υπό διεκπεραίωση αποστολή έχουν σημειωθεί σωστά τα απαιτούμενα σημεία, στοιχεία και η πλήρης διεύθυνση του αποστολέα και του παραλήπτη.

γ) Η υπό διεκπεραίωση αποστολή έχει συσκευασθεί έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής μεταφορά της.

δ) Θα καταβάλλει όλα τα τυχόν πρόσθετα έξοδα που ανακύπτουν κατά τη διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων.

Άρθρο 3. Η SPEED AIR δικαιούται αλλά δεν υποχρεούται να ελέγξει το περιεχόμενο της αποστολής την οποία αναλαμβάνει για διεκπεραίωση καθώς επίσης και το δικαίωμα να ανοίξει αυτό ,και να μην παραλάβει προς διακίνηση αντικείμενα εφόσον ο αποστολέας αρνηθεί της επιθεώρησή τους από εκπρόσωπό της. Η SPEED AIR επίσης δικαιούται, είτε κατά την παραλαβή είτε σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο μετά την παραλαβή της, να μην προχωρήσει σε διεκπεραίωση αποστολής αν υπάρχουν ενδείξεις απαγορευμένου περιεχομένου ή ανεπαρκή στοιχεία παραλήπτη καθώς και εάν δεν έχει υποβληθεί τελωνιακή δήλωση όταν αυτή απαιτείται από τους εφαρμοστέους τελωνιακούς κανονισμούς ή/και η αποστολή δεν συνοδεύεται από τα νόμιμα φορολογικά παραστατικά που προβλέπονται από την νομοθεσία.

Άρθρο 4. Η SPEED AIR δικαιούται να παρακρατήσει ή να αρνηθεί την παράδοση κάθε είδους το οποίο μεταφέρει προκειμένου να εξασφαλίσει οποιαδήποτε δαπάνη προκύπτει από την εν λόγω μεταφορά (ναύλοι-φορτωτικές, τυχόν πρόσθετα έξοδα που ανέκυψαν κατά τη διεκπεραίωση όπως δασμοί και φόροι που απαιτούνται σύμφωνα με τους εφαρμοστέους νόμους και κανονισμούς, αμοιβή εκτελωνιστή, έξοδα που προέκυψαν κατά την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων κ.λπ.) μέχρι να εξοφληθεί πλήρως.

Άρθρο 5. Η SPEED AIR αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση αποστολών με χρέωση της αμοιβής της στον παραλήπτη. Σε περίπτωση μη καταβολής της παραπάνω αμοιβής από τον παραλήπτη για οποιονδήποτε λόγο, την υποχρέωση εξόφλησης της SPEED AIR αναλαμβάνει ο αποστολέας.

Άρθρο 6. Σε περίπτωση απώλειας, βλάβης ή ζημίας του υποστελλόμενου, αντικειμένου, εγγράφου ή δέματος η ευθύνη της SPEED AIR, περιορίζεται στο μικρότερο των παρακάτω οριζόμενων ποσών, σύμφωνα με την απόφαση 688/52 απόφαση ΕΕΤΤ και αναλόγως την περίπτωση ως εξής:

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

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

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

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

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

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

ζ. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν του συμφωνημένου χρονικού διαστήματος, 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 τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100 €.

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

Επιπλέον, ορίζονται τα εξής:

α. Η SPEED AIR μπορεί να συμφωνήσει με τους χρήστες μεγαλύτερο ποσό κατ' αποκοπή αποζημίωσης. α. Σε πολλαπλή αποστολή, όπου αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα προς έναν παραλήπτη και που εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται ξεχωριστά.

β. Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

γ. Η αποζημίωση καταβάλλεται το αργότερο εντός περιόδου 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης.

δ. Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων δεν γεννά δικαίωμα αποζημίωσης.

Έλλειψη ευθύνης Παρόχου

Η SPEED AIR δεν ευθύνεται για ολική ή μερική καταστροφή στις εξής περιπτώσεις:

1. Εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.
2. Αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.
3. Λόγω της ιδιαίτερης ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου ή δέματος, όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα.
4. Αποδεδειγμένης αμέλειας του αποστολέα, όπως ιδίως ακατάλληλη συσκευασία, λανθασμένη περιγραφή του αντικειμένου και ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία του παραλήπτη.
5. Αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη.
6. Αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές.
7. Ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών.
8. Ο παραλήπτης παραλαμβάνει το αντικείμενο και εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.

Λοιπές Ρυθμίσεις

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

(*) Ως πραγματική αξία νοείται:

- για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών.
- για τα αντικείμενα το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή), λαμβανομένης της κατά τα παραπάνω κάθε φορά μικρότερης αξίας. ΤΑ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΙΣΧΥΟΥΝ ΚΑΙ ΓΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΜΕ ΔΗΛΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΟΤΑΝ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΕΣ. Η SPEED AIR ευθύνεται μόνο μέχρι των ποσών που ορίζονται ανωτέρω και σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών, διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της SPEED AIR 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 SPEED AIR για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται. Κάθε διεθνής μεταφορά διέπεται από τους όρους και περιορισμούς των διεθνών συμβάσεων CMR, Βαρσοβίας, COTIF-CIM όπως ισχύουν.

Η SPEED AIR δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο των αποστολών. Ο Εντολέας/Αποστολέας, ο οποίος γνωρίζει το περιεχόμενο, αναγνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του δια της SPEED AIR καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια στο άρθρο 7 (α & β), φέρει δε ο ίδιος την πλήρη ευθύνη για τις οιοσδήποτε τυχόν υπερβάσεις των ορίων στο άρθρο 7 (α & β), σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

Άρθρο 7. Η SPEED AIR δεν φέρει ευθύνη για τυχόν επερχόμενες ζημίες ή έμμεσες απώλειες από οποιονδήποτε λόγο και αν επέλθουν. Στις ανωτέρω ζημίες ή έμμεσες απώλειες περιλαμβάνεται απώλεια εισοδήματος, κέρδους, συμφέροντος ή αγοράς.

Άρθρο 8. Σε περίπτωση επιθυμίας του αποστολέα η διεκπεραίωση των αποστολών του καλύπτεται με ασφαλιστική κάλυψη μέσω της ασφαλιστικής εταιρίας που συνεργάζεται η SPEEDAIR με επιβάρυνση ασφαλιστρού ως εξής:

Αξία μεταφερόμενων αντικειμένων	Ασφάλιστρο Εσωτερικού	Ασφάλιστρο Εξωτερικού
έως 600€	3,60€	10€
έως 1.000€	6,00€	
έως 1.500€	9,00€	1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας
έως 3.000€	18,00€	
Άνω των 3.000€	Κατόπιν επικοινωνίας με τη Speed Air	

Άρθρο 9. Η SPEED AIR καταβάλλει κάθε προσπάθεια και θα προβεί σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της, και τους χρόνους παράδοσης που αναγράφονται στην ιστοσελίδα www.speedair.gr και στους ισχύοντες τιμοκαταλόγους και προφορές της. Σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, ζημιά ή βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση εξ αιτίας ενός ή και περισσοτέρων από τους παρακάτω λόγους: α) Λόγω απροόπτων γεγονότων κειμένων πέρα των ανθρώπινων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων κλπ.). β) Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή είτε οποιουδήποτε εκπροσώπου Τελωνείου, Δημόσιας ή Ταχυδρομικής υπηρεσίας, μεταφορικής εταιρείας ή άλλου νομικού προσώπου στο

οποίο ανατίθεται η διεκπεραίωση της αποστολής από την SPEED AIR. γ) λόγω της φύσης της αποστολής στην οποία μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη όπως ηλεκτρική, μαγνητική, ηλεκτρονική, φωτογραφική κλπ.

Άρθρο 10. Κάθε απαίτηση μπορεί να εγερθεί από τον αποστολέα και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της SPEED AIR σε διάστημα 20 ημερών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την SPEED AIR. Καμία απαίτηση δεν γίνεται δεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω χρονικής προθεσμίας.

Άρθρο 11. Η SPEED AIR δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των εξής εγγράφων και αντικειμένων: Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα - Χρήματα σε μετρητά - Συνάλλαγμα - Χρυσό σε ράβδους - Πολύτιμα μέταλλα - Πολύτιμους λίθους - Αρχαιότητες - Προσωπική Αλληλογραφία - Αλλοιώσιμα τρόφιμα - Γραμματόσημα - Φυτά - Ναρκωτικά - Εκρηκτικά - Είδη ή μέρη εξοπλισμού - Ζώα - Πορνογραφικό Υλικό και γενικά είδη τα οποία δεν δέχεται για διεκπεραίωση ο ΙΑΤΑ.

Άρθρο 12. Η SPEEDAIR αναλαμβάνει την μεταφορά και την διεκπεραίωση εμπορεύσιμων αντικειμένων υπό την προϋπόθεση ότι αυτά θα συνοδεύονται από τιμολόγιο πώλησης ή δελτίο αποστολής εκδοθέν από τον αποστολέα.

Άρθρο 13. Για κάθε νόμιμη διαφορά, αρμόδια είναι τα δικαστήρια Αθηνών.

**Η SPEEDAIR λειτουργεί στο πλαίσιο αρχών του
Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων της
Ευρωπαϊκής Ένωσης GDPR (EU) 2016/679**

3.6. ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

3.6.1.

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 SPEED AIR και
- γ) εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στον παραλήπτη και ταυτόχρονα δεν είναι δυνατόν να ενημερωθεί ο αποστολέας.

3.6.2.

Η εταιρεία διατηρεί τα ανεπίδοτα αντικείμενα, για τα οποία δεν είναι εφικτή η επιστροφή τους στον αποστολέα, για διάστημα 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.

3.6.3.

Η εταιρεία κάνει ό,τι 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 εταιρείας για την διαχείριση αυτών των αποστολών.

3.6.4.

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

3.6.5.

Η SPEED AIR δικαιούται να παρακρατήσει ή να μην παραδώσει κάθε είδος που μεταφέρει προκειμένου να εξασφαλίσει την δαπάνη που προκύπτει από την μεταφορά (ναύλοι, φορτωτικές, δασμοί, φόροι, κ.λπ.) μέχρι να εξοφληθεί.

3.6.6.

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

3.7. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ισχύουν τα κάτωθι σύμφωνα με το άρθρο 1 της απόφαση 688/52 της ΕΕΤΤ:

3.7.1. Ορισμοί

α) Ολική Απώλεια νοείται η αδυναμία εντοπισμού του αντικειμένου μετά την παρέλευση 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.

β) 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.

γ) Ολική Καταστροφή νοείται η ολοσχερής καταστροφή αντικειμένου λόγω πλημμελούς μεταφοράς του.

δ) Μερική Καταστροφή νοείται η καταστροφή μέρους της αποστολής λόγω πλημμελούς μεταφοράς.

ε) Ανωτέρα Βία: Απρόοπτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατυχήματα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα, κλπ.).

στ) Ως πραγματική αξία νοείται :

- για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών
- για τα αντικείμενα το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή), λαμβανομένης της κάθε φορά μικρότερης αξίας που αναφέρεται στην παράγραφο 3.7.6. πιο κάτω, η οποία σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη των ορίων ποσών που ορίζονται στην Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013) για τις περιπτώσεις αποδεδειγμένης κλοπής, ολικής απώλειας ή ολικής καταστροφής.

3.7.2.

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

3.7.3.

Σε περίπτωση που αποδειχθεί, μέσω των αρμοδίων οργάνων της εταιρείας, ότι την ευθύνη για την ζημιά, απώλεια, κλοπή ή καθυστέρηση παράδοσης φέρει η SPEED AIR τότε η εταιρεία θα ενημερώσει τον πελάτη για την απόφαση και θα ζητήσει από τον δικαιούχο πελάτη την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών για την αποζημίωση του.

Κατόπιν και υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης δεν έχει οφειλές προς την εταιρεία, η καταβολή της αποζημίωσης γίνεται εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της έγκρισης και της παραλαβής αυτών των δικαιολογητικών, αποδεικνυόμενης με αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης.

3.7.4.

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

3.7.5.

Οι περιπτώσεις που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από την SPEED AIR προς τον πελάτη για τις υπηρεσίες

ταχυμεταφορών (ή αντιστοίχως για τις υπηρεσίες ταχυδρομείου) καθορίζονται από την Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013).

3.7.6.

Η ευθύνη της SPEED AIR για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών, για τους μεμονωμένους πελάτες

(αποστολείς ή παραλήπτες ή εντολείς οι οποίοι, πέραν της ατομικής σύμβασης, δεν έχουν συνάψει άλλη ιδιαίτερη σύμβαση για την διακίνηση πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων ή/και για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και εξοφλούν τις υπηρεσίες τους τους μετρητοίς σύμφωνα με τις βασικές τιμές του επίσημου τιμοκαταλόγου της SPEED AIR άνευ εκπτώσεων) προσδιορίζεται, ως ακολούθως :

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

β. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος με ευθύνη της SPEED AIR, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100€ και μέγιστη αποζημίωση 400€ και επιστροφή του

καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

γ. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία με ευθύνη της SPEED AIR, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

δ. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος με ευθύνη της SPEED AIR, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

ε. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου με ευθύνη της SPEED AIR, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, και έως του ποσού ασφαλισμένης αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

στ. Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη με ευθύνη της SPEED AIR, ή δεν παραδοθεί με ευθύνη της SPEED AIR και επιστραφεί ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

ζ. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν των ορισμένων ανά υπηρεσία χρόνων παράδοσης, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100€.

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

Επιπλέον ορίζεται ότι :

- η SPEED AIR μπορεί να συμφωνήσει με τον αποστολέα σε μεγαλύτερο ποσό κατ' αποκοπή αποζημίωσης.
- Σε πολλαπλή αποστολή, όπου αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα προς έναν παραλήπτη και που εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται ξεχωριστά
- 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.

3.7.7.

Η ευθύνη της SPEED AIR για πλημμελή παροχή για τις υπηρεσίες Ταχυδρομείου προσδιορίζεται ως ακολούθως :

i. Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων των υπηρεσιών ταχυδρομείου δεν γεννά κανένα δικαίωμα αποζημίωσης.

ii. Για τις αποστολές όπου υφίσταται πρόσθετη υπηρεσία πιστοποίησης παράδοσης μόνο για την περίπτωση απώλειας θα ισχύουν τα όρια και ποσά αποζημιώσεων των υπηρεσιών ταχυμεταφορών (ως ανωτέρω

παράγραφος 3.7.6.).

3.7.8.

Διευκρινίζεται ότι ειδικά για τους χρήστες των υπηρεσιών με τους οποίους έχουν συναφθεί ή συνάπτονται - εν είδει ατομικής σύμβασης - συμβάσεις/συμφωνίες για την διακίνηση πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων ή/και για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και στους οποίους παρέχονται εκπτώσεις επί των βασικών τιμών του επίσημου τιμοκαταλόγου της SPEED AIR ή/και ειδικές χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τις βασικές τιμές των εν λόγω υπηρεσιών, ή /και πίστωση για την παροχή των υπηρεσιών με την χρήση κωδικού, ισχύουν οι ειδικότεροι όροι και συμφωνίες που διαλαμβάνονται στις συμβάσεις αυτές. Γίνεται μνεία ότι στις περιπτώσεις σύναψης των ειδικότερων αυτών συμφωνιών δεν τυγχάνουν εφαρμογής τα όρια και ποσά αποζημιώσεων της ανωτέρω παραγράφου 3.7.6. περιπτ. i και ii (και της παρ. 3.7.7. περιπτ. ii που εμμέσως παραπέμπει στην πρώτη), αλλά ισχύουν οι ειδικότεροι συμφωνηθέντες όροι δυνάμει των οποίων σε κάθε περίπτωση η εκάστοτε καταβαλλόμενη αποζημίωση για ολική απώλεια, κλοπή, καταστροφή ανασφάλιστου φακέλου ή δέματος δεν δύναται να υπερβαίνει την πραγματική αξία* του φακέλου και με ανώτατο όριο το ποσό των 70 € ανά αποστολή ή την πραγματική αξία του/των δέματος/δεμάτων και με ανώτατο όριο το ποσό των 220 € ανά αποστολή. Στις περιπτώσεις αυτές τα όρια αυτά νοούνται ως μέγιστα όρια δηλωμένης αξίας/ ασφαλισμένου.

*Ως πραγματική αξία νοείται :

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

3.7.9.

Ο κατά τα ανωτέρω περιορισμός της αποζημίωσης με τη χορήγηση κατ' αποκοπή αποζημίωσης καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την

παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία, και δεν ισχύει εάν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικοπραξία ανάγεται σε δόλο του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του. Η SPEED AIR ευθύνεται μόνο για τις περιπτώσεις και για τα ποσά που ορίζονται ανωτέρω και σε καμία περίπτωση δεν φέρει επιπλέον ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών ή διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της SPEED AIR 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 SPEED AIR για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται.

3.7.10.

Η SPEED AIR δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο των αποστολών. Ο Εντολέας/Αποστολέας, ο οποίος γνωρίζει το περιεχόμενο, αναγνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του δια της SPEED AIR καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια των ανωτέρω παραγράφων φέρει δε ο ίδιος την πλήρη ευθύνη για τις οποιεσδήποτε τυχόν υπερβάσεις των ανωτέρω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

3.7.11.

Για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών και μεταφορών σε περίπτωση επιθυμίας του αποστολέα, η διεκπεραίωση των αποστολών του καλύπτεται με ασφαλιστική κάλυψη μέσω ασφαλιστικής εταιρείας που συνεργάζεται η SPEED AIR με επιβάρυνση ασφαλιστρού ως εξής:

Αξία μεταφερόμενων αντικειμένων	Ασφάλιστρο Εσωτερικού	Ασφάλιστρο Εξωτερικού
έως 600€	3,60€	10€
έως 1.000€	6,00€	
έως 1.500€	9,00€	1% επί της ασφαλιζόμενης
έως 3.000€	18,00€ αξίας	
Άνω των 3.000€	Κατόπιν επικοινωνίας με την SPEED AIR	

Σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής μεταφερόμενων αντικειμένων, των οποίων η αξία ξεπερνά το ποσό που προσδιορίζεται βάσει της παραγράφου 3.7.6 & 3.7.7. & 3.7.8. , αξίωση αποζημίωσης για το επιπλέον αυτό ποσό γεννάται μόνο στην περίπτωση που το μεταφερόμενο αντικείμενο είναι δηλωμένης αξίας και ασφαλισμένο για την αξία αυτή και υπό την προϋπόθεση ότι το πρόσθετο κόστος ασφάλισης (ασφάλιστρο) της αποστολής έχει καταβληθεί εμπροθέσμως στην SPEED AIR.

3.7.12.

Για τις Υπηρεσίες Ταχυδρομείου υπάρχει δυνατότητα ασφάλισης με Ασφάλιστρο 1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας μόνο κατόπιν συμφωνίας.

3.7.13.

Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας ή ο Αποστολέας ή τρίτος προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την SPEED AIR αντικειμένων και σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η SPEED AIR σύμφωνα με τα αναφερόμενα ανωτέρω στις παραγράφους 3.7.6., 3.7.7. & 3.7.8. η ευθύνη της SPEED AIR συνολικά έναντι της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οιοδήποτε άλλου τρίτου δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά αναφέρονται στις παραγράφους αυτές. Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την SPEED AIR οποιουδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της SPEED AIR, καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου. Σε περίπτωση ασφάλισης των μεταφερομένων ειδών σε ασφαλιστική εταιρεία ή με ασφαλιστήριο συμβόλαιο επιλογής του Εντολέα ή του Αποστολέα ή τρίτου αυτός δηλώνει και εγγυάται στην SPEED AIR ότι στην ασφάλιση έχει περιληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της SPEED AIR για κάθε ζημία που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρω όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.

3.7.14.

Η SPEED AIR καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της, και τους χρόνους παράδοσης που αναγράφονται στην ιστοσελίδα www.speedair.gr και στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της SPEED AIR, αλλά δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία ή απώλεια που προκαλείται από τυχόν καθυστερήσεις παράδοσης των αποστολών πέραν των ορίων που ορίζονται στην Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013) σε περίπτωση αποδεδειγμένης, με υπαιτιότητά της, καθυστέρηση επίδοσης και ειδικότερα σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ανωτέρω παράγραφο 3.7.6. περίπτωση στ.

3.7.15.

Η ευθύνη της SPEED AIR ρητά περιορίζεται έως το ανώτερο των ποσών που ορίζονται, κατά περίπτωση, στις ανωτέρω παραγράφους 3.7.6., 3.7.7 & 3.7.8 και 3.7.13 και σε καμία περίπτωση δεν φέρει επιπλέον ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών ή διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της SPEED AIR πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της ACS για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται. Τυχόν διαφορετική, σε σχέση με τους χρόνους παράδοσης, κατανόηση του πελάτη ή συμπλήρωση, παρατήρηση, ή επισήμανση επί του αποδεικτικού παραλαβής παράδοσης ή επί της αποστολής δεν ισχύει και γίνεται με δική του ευθύνη. Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε ανώτερη βία ή σε απρόβλεπτες αιτίες, όπως ενδεικτικά:

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

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.

3.8. ΛΟΙΠΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

3.8.1.

Η SPEED AIR καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της.

3.8.2.

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

Ταυτόχρονα με την παράδοση της αποστολής και τη λήψη υπογραφής καταγράφονται και τα αντίστοιχα στοιχεία παράδοσης (ώρα, ημερομηνία και ονοματεπώνυμο ή/και επωνυμία παραλήπτη).

3.8.3.

Η ευθύνη της εταιρείας για τα προς μεταφορά έγγραφα ή αντικείμενα Υπηρεσιών Ταχυδρομείου παύει να ισχύει την στιγμή κατάθεσης/εναπόθεσης των εγγράφων ή αντικειμένων στην διεύθυνση του παραλήπτη κατά δήλωση του διανομέα.

3.8.4.

Σε καμία περίπτωση η SPEED AIR 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 ελλειψών 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 φορητά 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:

a. Εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.

b. Λόγω αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.

c. Λόγω αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη, καθώς και αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές,

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

e. Λόγω του ότι ο παραλήπτης παραλαμβάνει το αντικείμενο και εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.

3.8.5.

Η SPEED AIR 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 SPEED AIR εμπρόθεσμα βάσει της προβλεπόμενης μεταξύ τους συμφωνίας, συμπεριλαμβανόμενων και των ασφαλίσεων.

3.8.6.

Η SPEED AIR 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.

3.8.7.

Η SPEED AIR 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.

3.8.8.

Η SPEED AIR δύναται να διεκπεραιώνει αποστολές αντικαταβολών. Στην περίπτωση επιλογής παροχής της υπηρεσίας με άλλον τρόπο πέραν των μετρητών (όπως αξιόγραφα, επιταγή, γραμμάτιο κλπ.) η SPEED AIR δεν φέρει ευθύνη για την ημερομηνία, την εγκυρότητα ή τα λοιπά στοιχεία του αξιογράφου (επιταγής, γραμματίου κλπ.). Ειδικά η ημερομηνία αφορά αποκλειστικά συμφωνία του αποστολέα με τον παραλήπτη.

3.8.9.

Η SPEED AIR, κατόπιν αιτήματος του παραλήπτη είναι δυνατόν να τροποποιήσει το σημείο παράδοσης (ανακατεύθυνση) ή το χρόνο (ημέρα/ώρα) παράδοσης της αποστολής. Στην περίπτωση αυτή ενδέχεται αναλόγως του σημείου παράδοσης ή και του χρόνου παράδοσης να υπάρχει πρόσθετη χρέωση.

3.9. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Τα κεντρικά γραφεία και τμήματα της SPEED AIR λειτουργούν κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις 09:00 έως τις 17:00, και στην διάρκεια αυτών των ωρών οι καταναλωτές μπορούν να επικοινωνούν για οποιαδήποτε πληροφορία με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών στο 210.9951002 (επιλογή courier).

3.10. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ - ΣΕΒΑΣΜΟΣ - ΕΥΠΡΕΠΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Το προσωπικό της SPEED AIR είναι υποχρεωμένο να συμπεριφέρεται με

σεβασμό στους πελάτες κατά την διάρκεια της επαφής του με αυτούς. Παράπονα πελατών για ανάρμοστη ή αγενή συμπεριφορά, ελλιπή εξυπηρέτηση μπορούν να γίνονται είτε προφορικά στον υπεύθυνο του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών στα τηλέφωνα 210 9951002 ή με γραπτή αναφορά μέσω επιστολικού

ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτυπίας στον αριθμό fax 210-9940200 ή με αποστολή email στην διεύθυνση email: info@speedair.gr

3.11. ΣΥΣΤΑΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ & ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών είναι αρμόδιο για την πληροφόρηση των πελατών για κάθε απορία ή την πρόοδο μιας αποστολής ή μιας αποζημίωσης ή ακόμα και της λειτουργίας της εταιρείας ή και πρόβλημα ή παράπονο που αφορά στην εξυπηρέτησή του για την καταγραφή παραπόνων πελατών στο τηλέφωνο 210 9951002 και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση info@speedair.gr

Σε κάθε περίπτωση η εταιρεία απαντά σε αίτημα πελάτη άμεσα και το αργότερο μέσα σε διάστημα 21 ημερών.

Για την ορθή εξυπηρέτηση των πελατών και την επίλυση τυχόν διαφορών και αφού ο πελάτης δεν μπορέσει να επιλύσει το πρόβλημά του οριστικά με φιλικό διακανονισμό, η SPEED AIR συγκροτεί, κατόπιν σχετικού αιτήματος, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών η οποία αποτελείται από τους εκάστοτε

προϊσταμένους των εξής Διευθύνσεων: MARKETING, ΠΩΛΗΣΕΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ και Νομικής Υπηρεσίας και από εκπρόσωπο των καταναλωτών με δικαίωμα παράστασης, αν το επιθυμεί, του ενδιαφερομένου χρήστη. Η SPEED AIR ενημερώνει τον χρήστη για τον τόπο και χρόνο των συνεδριάσεων καθώς και για το δικαίωμά του να υποβάλλει γραπτό υπόμνημα σε περίπτωση που κωλύεται να παρασταθεί.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών οι χρήστες μπορούν να απευθύνονται στο τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο τηλέφωνο 210.9951002.

Ός διαφορά ορίζεται η αποδεδειγμένη αθέτηση από την SPEED AIR του παρόντος Χ.Υ.Κ.

Αρμόδια υπηρεσία για παραλαβή κάθε αιτήματος του πελάτη είναι το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών που εδρεύει στην Αργυρούπολη και στο τηλέφωνο 210.9951002.

Η εταιρεία καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να υποχρεούται να απαντήσει στο αίτημα του πελάτη εντός 21 ημερών από την λήψη της αίτησης, αποδεικνυόμενης με αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης.

3.12. ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

Για άτομα με αναπηρία έχει γίνει κάθε δυνατή προσπάθεια για την καλύτερη πρόσβαση αυτών στους χώρους της εταιρείας με πρόβλεψη για την κίνηση ατόμων με κινητικές δυσλειτουργίες στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας στην Αργυρούπολη (κέντρο διαλογής) όπου υπάρχουν ράμπα πρόσβασης και ανελκυστήρας.

3.13. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ Ο Χ.Υ.Κ.

Ο Χάρτης υποχρεώσεων προς καταναλωτές δεν ισχύει σε περιπτώσεις:

3.13.1.

Ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της SPEED AIR (απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα κ.λπ.).

3.13.2.

Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια αντικειμένων ειδικής διαχείρισης.

3.13.3.

Αδυναμίας πρόσβασης υπαλλήλου της SPEED AIR στη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία οφείλεται στον πελάτη ή σε οποιονδήποτε τρίτο.

3.13.4.

Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων των πελατών (σε περιπτώσεις συμβάσεων μεταξύ SPEED AIR και πελατών), μεταξύ των οποίων και οι οικονομικές υποχρεώσεις των πελατών προς την SPEED AIR.

3.13.5.

Ενεργειών που αντίκεινται στους Νόμους του Κράτους.

3.13.6.

Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της SPEED AIR λόγω υπαιτιότητας ή επιθυμίας του χρήστη (πελάτη).

3.13.7.

Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.

3.13.8.

Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του χρήστη (πελάτη) που προβλέπεται από το Χ.Υ.Κ.

3.13.9.

Μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης της SPEED AIR εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων, με τους οποίους η SPEED AIR συνεργάζεται.

3.13.10.

Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του χρήστη (πελάτη) ή τρίτου προσώπου.

3.13.11.

Αποδεδειγμένης αδυναμίας της SPEED AIR.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις η SPEED AIR δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι του αποστολέα / παραλήπτη/ πελάτη.

3.14. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

A. Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών για παραδόσεις εντός Ελλάδας.

B. Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών για παραδόσεις εκτός Ελλάδας.

Οι ανωτέρω τιμοκατάλογοι δημοσιεύονται και είναι διαθέσιμοι στην ιστοσελίδα της εταιρείας www.speedair.gr