

# **ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ**

## **1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

Η εταιρεία «**ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ**» ξεκίνησε τις δραστηριότητές το 1979 στην Αθήνα από τον ΝΕΣΤΩΡΑ ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟ. Μένοντας αφοσιωμένη στους πρωταρχικούς της στόχους που αφορούσαν την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών της, την άμεση εξυπηρέτηση των πελατών της και τον υψηλό δείκτη ικανοποίησής τους, κατόρθωσε μια κατακτήσει κυρίαρχη θέση στον τομέα των μετακομίσεων και των μεταφορών σε όλη την Ελλάδα.

Η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ / COURIER** » ιδρύθηκε τον Ιανουάριο του 2018, από τον Κωνσταντάτο Σπίρο, υιό του ιδρυτή της ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗΣ.

Σκοπός της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » , η οποία έχει αδειοδοτηθεί με την προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία, με Γενική Άδεια Ταχυδρομικών υπηρεσιών από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, (ΕΕΤΤ) με αριθμό 18-003, είναι η εξυπηρέτηση αποστολών δεμάτων και επιστολών εντός της Ελλάδος και κυρίως εντός του δικτύου των πόλεων που διατηρεί αντιπροσώπους.

## **2. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΥΤΩΝ**

### **A. Ταχυδρομικές Υπηρεσίες Γενικής Άδειας**

Για την υποστήριξη των ταχυδρομικών υπηρεσιών απασχολούνται 5 έως 10 άτομα. 5 έως 7 διανομείς και 3 λοιπό προσωπικό. Υπάρχει 1 κατάστημα (το κεντρικό ) που λειτουργεί ως κέντρο διαλογής και 1 υποκ/μα (κατάστημα ταχυμεταφορών).

**Η «ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER» παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφορών για αποστολές εσωτερικού.**

Τις αποστολές εσωτερικού που αφορούν τον νομό Αττικής της καλύπτει με τα δικά της μέσα ,τις αποστολές για την υπόλοιπη Ελλάδα της καλύπτει με αντιπροσώπους .

### **B. Υπηρεσίες Εσωτερικού**

**Η «ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER» προσφέρει υπηρεσίες εσωτερικού εντός πόλης και επίσης σε όλη την Ελλάδα.**

**Υπηρεσίες Express – Επόμενη Ημέρα:**

**1. Υπηρεσία Door To Door:** Η παραλαβή γίνεται συνήθως από την διεύθυνση του αποστολέα και η παράδοση γίνεται στην διεύθυνση του παραλήπτη.

**2. Υπηρεσίες με συσκευασία :** Αφορά τον συνδυασμό της βασικής υπηρεσίας Express με ειδική προκαθορισμένη συσκευασία.

**3. Υπηρεσίες Express – Αυθημερόν :** η παραλαβή γίνεται συνήθως από την διεύθυνση του αποστολέα και η παράδοση γίνεται στην διεύθυνση του παραλήπτη.

Επίσης η «ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER» παρέχει και πρόσθετες υπηρεσίες κατόπιν συνεννόησης οι οποίες αναλυτικά αναφέρονται παρακάτω :

**1) Υπηρεσίες Πρωινής Παράδοσης ή παράδοσης σε προτιμητέο χρονικό δίκωρο πλαίσιο:**

Αφορά την παράδοση το πρωί (συνήθως έως τις 10:00 πμ), ή παράδοση σε προτιμητέο χρονικό δίκωρο πλαίσιο (10:00- 12:00, 12:00- 14:00, 14:00- 16:00, 16:00-18:00, ή 18:00- 20:00), κατά την αναμενόμενη ημέρα παράδοσης (όπου υφίσταται). Αφορά μόνο τις υπηρεσίες Express – Επόμενη Ημέρα. Η επιλογή της υπηρεσίας γίνεται με ευθύνη του πελάτη /αποστολέα για τις περιπτώσεις που δεν καλύπτονται οι ανωτέρω προϋποθέσεις.

**2) Υπηρεσία Παράδοσης Σαββάτου:**

Αφορά την παράδοση το Σάββατο (που δεν είναι κανονική εργάσιμη ημέρα).

**3) Υπηρεσία Παράδοσης Κυριακής:**

Αφορά την παράδοση την Κυριακή (που δεν είναι κανονική εργάσιμη ημέρα), κατόπιν συνεννόησης την προηγούμενη εργάσιμη ημέρα.

**4) Υπηρεσία Παραλαβής / Παράδοση σε επίσημες εθνικές ή τοπικές εορτές και αργίες:**

Αφορά την παραλαβή και παράδοση αποστολών σε επίσημες εθνικές ή τοπικές εορτές και αργίες.

**5) Υπηρεσία Παράδοσης την επόμενη εργάσιμη ημέρα σε δυσπρόσιτες περιοχές:**

Αφορά την παράδοση αποστολών σε δυσπρόσιτες περιοχές έως και την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την άφιξη στο κατάστημα προορισμού.

Ισχύει μόνο για χερσαίους προορισμούς και αφορά μόνο τις Υπηρεσίες Express – Επόμενη Ημέρα.

**6) Υπηρεσία Επιστροφής Αριθμού Πρωτοκόλλου στον αποστολέα:**

Αφορά την λήψη Αριθμού Πρωτοκόλλου κατά την παράδοση αποστολής και επιστροφή αυτού στον αποστολέα.

**7) Υπηρεσία Συσκευασίας Διαφόρων Αντικειμένων:**

Αφορά την παροχή και την ενημέρωση, για την συναρμολόγηση κενής τυποποιημένης εξωτερικής συσκευασίας κουτιού ή φακέλου ή πλαστικής σακούλας προς τον πελάτη, ως πρόσθετη υπηρεσία σε συνδυασμό με βασική υπηρεσία Express . Την ευθύνη της εσωτερικής συσκευασίας του/των υπό μεταφορά αντικειμένου/ων και της αντοχής του συνόλου της συσκευασίας και της τελικής ολοκληρωμένης συναρμολόγησης καθώς και της κατάλληλης εσωτερικής και συνολικής συσκευασίας έχει ο πελάτης.

**8) Υπηρεσία ενημέρωσης με sms & email :**

Αφορά την υπηρεσία ενημέρωσης του αποστολέα/ εντολέα για την εξέλιξη της αποστολής του μέσω τηλεφώνου κυρίως ή οποιουδήποτε άλλου μέσω όταν αυτό υπάρχει, (κινητό τηλέφωνο, email κ.α.)

**9) Υπηρεσία Αναμονής Courier ανά ώρα :**

Αφορά την πρόσθετη υπηρεσία αναμονής κατά την παραλαβή ή την παράδοση των αποστολών που υπερβαίνει τα 10 λεπτά.

**10) Υπηρεσία Αποστολής Δεμάτων με Αυτοκίνητο:**

Αφορά μόνο τις Υπηρεσίες Express – Αυθημερόν εντός της ίδιας πόλης και την μεταφορά γίνεται υποχρεωτικά με αυτοκίνητο.

**11) Υπηρεσία Αντικαταβολής:**

Αφορά την είσπραξη ποσού με επιταγή ή μετρητά κατά την παράδοση των αντικειμένων και απόδοση της επιταγής ή των χρημάτων στον δικαιούχο. (Παρέχεται σε συνδυασμό με υπηρεσίες ταχυμεταφορών).

**12) Υπηρεσία Αγοράς:**

Αφορά την προ-είσπραξη ποσού από τον εντολέα (συνήθως είναι ο παραλήπτης) και χρήση του ποσού αυτού για την αγορά-εξόφληση του αντικειμένου που πρόκειται να μεταφερθεί. (Παρέχεται σε συνδυασμό με υπηρεσίες ταχυμεταφορών).

**13) Υπηρεσία Μαζικών Διανομών:**

Αφορά την διεκπεραίωση ομαδικών αποστολών, εγγράφων, επιχειρηματικών δώρων κλπ και κάθε είδους μεγάλου αριθμού αποστολών χαμηλής χρονικής προτεραιότητας.

#### 14) Υπηρεσία δεμάτων μεγάλου βάρους:

Αφορά ειδική υπηρεσία μεταφοράς δεμάτων για εταιρικούς πελάτες με σημαντικό πλήθος δεμάτων και ειδική κλίμακα κατηγοριοποίησης της χρέωσης με μέγιστο βάρος ανά αποστολή τα 500 κιλά.

#### 15) Υπηρεσία μεταφοράς έργων Τέχνης:

Αφορά την εκτέλεση έργων με ειδικές εξειδικευμένες προδιαγραφές σύμφωνα με τις συμβατικές υποχρεώσεις που περιγράφονται στη συμφωνία του πελάτη με την « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** »

#### Γ. Υπηρεσίες μεταφορών (δεμάτων και αντικειμένων) που δεν εμπίπτουν στο πεδίο των ταχυδρομικών υπηρεσιών:

Υπηρεσίες μεταφορών αποστολών CARGO: Αφορά τις υπηρεσίες μεταφοράς αποστολών που ενώ ως είδος υπηρεσίας κατηγοριοποιούνται σε κάποια από τις ανωτέρω περιγραφόμενες υπηρεσίες που υπάγονται κυρίως στο πεδίο των υπηρεσιών ταχυμεταφορών (Επόμενη Ημέρα-Αυθημερόν κλπ), αλλά επειδή αφορούν αποστολές με διαφορετικά χαρακτηριστικά πχ βάρος μεγαλύτερο από > 20 κιλά (δέματα κλπ) είτε λόγω μη δέσμευσης για χρόνους παράδοσης δεν εμπίπτουν στο πεδίο των ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των υπηρεσιών ταχυμεταφορών.

#### Δ. Παρακολούθηση και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων και πληροφόρηση του πελάτη.

Η παρακολούθηση της παραλαβής, διακίνησης, διαλογής, μεταφοράς και παράδοσης των αποστολών 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 την ανταλλαγή ηλεκτρονικών δεδομένων μεταξύ των συνεργαζόμενων εταιρειών.

Το Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ) παρακολουθεί και παρέχει αναλυτικά τα επιμέρους στοιχεία διακίνησης κάθε αποστολής όπως : παραλαβή από τον πελάτη, αριθμό αποστολής συνεργαζόμενης εταιρίας και στοιχείων παράδοσης όλων των δεμάτων

Οποιοδήποτε πρόβλημα προκύψει στην αποστολή το επιλύει η «**ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER**» με το συνεργάτη της χωρίς την ενόχληση του πελάτη.

#### Ε. Χρόνοι Παράδοσης

Οι Χρόνοι παράδοσης των αποστολών ταχυμεταφορών αναφέρονται στους Επίσημους Τιμοκαταλόγους των Υπηρεσιών και ποικίλουν ανάλογα με τον προορισμό και το είδος της υπηρεσίας. Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι παράδοσης αφορούν εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία αναχώρησης από Αθήνα και υπολογίζονται από την ημέρα αυτή ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη.

-Αναχώρηση από την Αθήνα νοείται η παραλαβή στην Αθήνα των αποστολών έτοιμων για διανομή έως τις 16:00.

-Οι χρόνοι παράδοσης των Υπηρεσιών Express Αυθημερόν ποικίλουν ανάλογα του σημείου παραλαβής και παράδοσης και συνήθως απαιτείται προ-συνεννόηση.

-Οι παραδόσεις και οι χρόνοι παράδοσης σε χώρες εξωτερικού αφορούν κυρίως παραδόσεις που γίνονται εντός των κύριων πόλεων και γίνονται στην διεύθυνση παραλήπτη, σε περιπτώσεις παραδόσεων σε εκτός πόλεων ή απομακρυσμένες περιοχές / προορισμούς χώρων εξωτερικού, και σε περιπτώσεις μη ύπαρξης ακριβούς διεύθυνσης δύναται να τροποποιηθεί ο χρόνος και ο τρόπος παράδοσης των αποστολών αυτών σύμφωνα με τα κριτήρια παραδόσεων των συνεργαζόμενων στην εκάστοτε χώρα εταιρειών ταχυμεταφοράς ή αντιπροσώπων τους. Οι παραδόσεις αυτές κατά περίπτωση μπορεί να γίνονται είτε στο κοντινότερο σημείο εξυπηρέτησης της συνεργαζόμενης εταιρείας ταχυμεταφοράς ή του αντιπροσώπου της «**ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER**» είτε να παραδοθεί κατά την κρίση αυτών σύμφωνα με τις διαδικασίες που ακολουθούνται στην εν λόγω περιοχή (σε συνεργασία με άλλη συνεργαζόμενη με αυτούς εταιρεία ταχυμεταφορών ή πάροχο καθολικής υπηρεσίας ταχυδρομείου της εκάστοτε χώρας).

-Οι χρόνοι παράδοσης για τις υπηρεσίες ταχυδρομείου και μεταφορών αναφέρονται στους επίσημους τιμοκαταλόγους των υπηρεσιών, αφορούν εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία αναχώρησης από την Αθήνα και υπολογίζονται από την ημέρα αυτή ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη ενώ ποικίλουν ανάλογα με τον προορισμό και το είδος της υπηρεσίας. Για αποστολές με παραλαβή από την υπόλοιπη Ελλάδα οι χρόνοι προσυζητούνται αναλόγως του σημείου παραλαβής με τον σχετικό χρόνο άφιξης στην Αθήνα που είναι συνήθως ανάλογος του χρόνου παράδοσης από την Αθήνα στο αντίστοιχο σημείο.

#### ΣΤ. Διευκρινήσεις για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών & Μεταφορών

Η παράδοση των αποστολών ταχυμεταφορών κατά κανόνα γίνεται στην διεύθυνση του παραλήπτη, άλλα μπορεί να γίνει και στο κατάστημα της «**ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER**» .

Η «**ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER**» διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει και ο πελάτης φέρει την υποχρέωση να επιδείξει αποδεικτικό της ταυτότητας του στις παραδόσεις των ταχυδρομικών αποστολών.

#### Ζ. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αναλυτικός τιμοκατάλογος που αφορά τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας (Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών) επισυνάπτεται στον Χάρτη Υποχρεώσεων και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι αυτού. Ο τιμοκατάλογος έχει περιορισμένη ισχύ και κάθε νέα δημοσίευση αναιρεί την προηγούμενη. Ο ανωτέρω αναφερόμενος τιμοκατάλογος των υπηρεσιών δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα [www.konstantatos.gr/courier](http://www.konstantatos.gr/courier) .

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

Η χρέωση των υπηρεσιών εξαρτάται και από τον συνδυασμό βάρους και μεγέθους (διαστάσεων) των αποστολών (παρόμοια με το σύστημα ογκομέτρησης της Διεθνούς Οργάνωσης των Εναέριων Μεταφορών IATA). Αν το ογκομετρικό βάρος της αποστολής είναι μεγαλύτερο του πραγματικού (περιπτώσεις ελαφρών δεμάτων με μεγάλο όγκο), τότε η χρέωση γίνεται με βάση το ογκομετρικό βάρος και υπολογίζεται πολλαπλασιάζοντας τις τρεις διαστάσεις του δέματος σε εκατοστά (cm)και διαιρώντας δια το 5000. **Ογκομετρικό Βάρος (σε κιλά)= [(μήκος) x (πλάτος) x (ύψος) σε εκατοστά (cm) / 5000]**

Οι χρεώσεις των υπηρεσιών Ταχυμεταφορών επίσης ποικίλουν ανάλογα με την Υπηρεσία και τον προορισμό. Οι προορισμοί για τις Υπηρεσίες Express – Επόμενη Ημέρα διαχωρίζονται ως εξής:

- Εντός του νομού Αττικής: Αφορά περιπτώσεις όπου η παραλαβή και η παράδοση γίνεται εντός του νομού Αττικής.
- Προς χερσαίους προορισμούς: Αφορά τις περιπτώσεις όπου η παράδοση γίνεται σε χερσαίους προορισμούς. Χερσαίοι προορισμοί ορίζονται όλες οι πόλεις της Ελλάδος, εκτός των νήσων.
- Προς νησιωτικούς προορισμούς: Αφορά περιπτώσεις όπου η παράδοση γίνεται σε νησιωτικούς προορισμούς. Ως νησιωτικοί προορισμοί ορίζονται όλα τα νησιά της Ελλάδος εκτός της Εύβοιας.
- Προς δυσπρόσιτες περιοχές: Αφορά περιπτώσεις όπου η παράδοση γίνεται σε δυσπρόσιτες περιοχές. Οι αποστολές από και προς δυσπρόσιτες περιοχές έχουν πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση λόγω της χιλιομετρικής απόστασης και της δυσκολίας πρόσβασης.

Ως εργάσιμες ημέρες νοούνται οι ημέρες Δευτέρα έως και Παρασκευή εκτός από τις αργίες και τοπικές εορτές.

Οι συνήθεις ώρες λειτουργίας της υπηρεσίας Express – Αυθημερόν από Δευτέρα έως και Παρασκευή είναι από 8.00 έως 20.00. Οι χρόνοι λήψης παραγγελιών αναφέρονται ανά περίπτωση στον ισχύοντα, κάθε φορά, επίσημο τιμοκατάλογο υπηρεσιών της «**ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER**» .

## Η. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Η «ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER» 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 ΚΑΙ ΧΡΕΟΓΡΑΦΑ (εξαιρείται ότι αφορά τις υπηρεσίες Αντικαταβολής και αγοράς)
- ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ ΚΑΙ ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ ΥΛΙΚΑ
- ΖΩΑ
- ΤΡΟΦΙΜΑ
- ΑΝΤΙΚΕΣ (ΕΥΘΡΑΣΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ)
- ΡΑΒΔΟΙ ΧΡΥΣΟΥ
- ΠΥΡΟΒΟΛΑ ΟΠΛΑ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΣ
- ΠΟΡΝΟΓΡΑΦΙΚΟ ΥΛΙΚΟ
- ΠΥΡΟΜΑΧΙΚΑ
- ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΠΩΛΗΣΗ ΠΟΥ ΔΕΝ ΣΥΝΟΔΕΥΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ή Δ.Α.
- ΝΕΚΡΟΙ-ΤΕΦΡΑ
- ΚΟΣΜΗΜΑΤΑ, ΠΟΛΥΤΙΜΟΙ ΛΙΘΟΙ ΚΑΙ ΜΕΤΑΛΛΑ
- ΝΑΡΚΩΤΙΚΑ
- ΚΑΘΕ ΠΑΡΑΝΟΜΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΗ ΑΠΟ ΝΟΜΟ/ΔΙΑΤΑΞΗ
- 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 ΠΕΡΜΑΝΑΝΤ
- ΔΗΛΗΤΗΡΙΑ ΕΝΤΟΜΟΚΤΟΝΑ, ΒΙΟΛΟΓΙΚΑ ΔΕΙΓΜΑΤΑ
- ΡΑΔΙΕΝΕΡΓΑ ΒΗΜΑΤΟΔΟΤΕΣ, ΑΝΙΧΝΕΥΤΗΡΕΣ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ
- ΔΙΑΒΡΩΤΙΚΑ ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ ΛΙΘΙΟΥ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΑΡΩΜΑΤΑ ΚΟΛΟΝΙΕΣ, ΣΠΡΕΙ, ΑΠΟΣΜΗΤΙΚΑ
- .... και γενικά είδη τα οποία δεν δέχεται για διεκπεραίωση η IATA

### Σημειώσεις:

Προς αποτροπή της παράδοσης για μεταφορά των προαναφερόμενων αντικειμένων, η εταιρεία δικαιούται, αλλά δεν υποχρεούται, να ελέγξει το αντικείμενο που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει, ακόμη και να το ανοίξει.

Όταν ο αποστολέας για οποιοδήποτε λόγο παραδώσει προς αποστολή τέτοιου είδους αντικείμενα, η εταιρεία μόλις διαπιστώσει την ύπαρξή τους, έχει το δικαίωμα να τα διαχειριστεί κατά την κρίση της, συμπεριλαμβανομένης και της άμεσης διακοπής της μεταφοράς, αποτιμούμενη κάθε περαιτέρω ευθύνη, ενώ τα τέλη δεν επιστρέφονται.

## Θ. ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Ως ανεπίδοτα αντικείμενα χαρακτηρίζονται:

1. Εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στο παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία
2. Εκείνα τα οποία έχουν παρακρατηθεί νόμιμα από τη « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** »
3. Εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στον παραλήπτη και ταυτόχρονα δεν είναι δυνατόν να ενημερωθεί ο αποστολέας.

## 3. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ισχύουν τα κάτωθι:

### 3.α. Ορισμοί

- Ολική Απώλεια νοείται η απώλεια αντικειμένου μετά την παρέλευση 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.
- Μερική Απώλεια νοείται η απώλεια μέρους της αρχικής αποστολής είτε λόγω ανοίγματος της συσκευασίας ή λόγω μη παράδοσης φακέλου / δέματος από σύνολο φακέλων / δεμάτων διαπιστούμενης αυτής πριν ή έως και κατά την ώρα της παράδοσης.
- Ολική Καταστροφή νοείται η ολοσχερής καταστροφή αντικειμένου λόγω πλημμελούς μεταφοράς του.
- Μερική Καταστροφή νοείται η καταστροφή μέρους της αποστολής λόγω πλημμελούς μεταφοράς του.
- Ανωτέρα Βία: Απρόοπτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρώπινων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατυχήματα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα, κλπ)
- 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 κ.6. πιο κάτω, η οποία σε καμιά 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.β. Η πλημμελής παροχή υπηρεσιών γεννά δικαίωμα κατ' αποκοπήν αποζημίωσης. Κάθε καταναλωτής μπορεί να υποβάλει έγγραφη διαμαρτυρία για τυχόν απώλειες ή ζημιές που έχουν προκληθεί στην αποστολή του ή για κλοπή αυτής ή για καθυστέρηση επίδοσης πέραν του συμφωνηθέντος χρονικού διαστήματος εντός 6 μηνών το αργότερο από την ημερομηνία παραλαβής και να αιτήσει αποζημίωση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα όρια αποζημίωσης αναλόγως της υπηρεσίας και του είδους της πλημμέλειας. Η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » απαλλάσσεται σε κάθε περίπτωση από οποιαδήποτε ευθύνη εξ' οποιασδήποτε αιτίας σχετικά με την πλημμελή εκπλήρωση ταχυδρομικών υπηρεσιών εφόσον δεν έχει υποβληθεί από τον χρήστη σχετική απαίτηση εντός έξι (6) μηνών από την κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης.

3.γ. Σε περίπτωση που αποδειχθεί, μέσω των αρμοδίων οργάνων της εταιρείας, ότι την ευθύνη για την ζημία, απώλεια, κλοπή ή καθυστέρηση παράδοσης φέρει η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » 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.δ. Όλα τα αντικείμενα τα οποία αποζημιώνονται περιέρχονται στην κατοχή της εταιρείας.

3.ε. Οι περιπτώσεις που επιβάλλεται κατ' αποκοπήν αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από την « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » 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.στ. Η ευθύνη της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών, για τους μεμονωμένους πελάτες (αποστολές ή παραλήπτες ή εντολές 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 προς μετρητοίς σύμφωνα με τις βασικές τιμές του επίσημου τιμοκαταλόγου της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » άνευ εκπτώσεων) προσδιορίζεται σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην ανωτέρω παραγρ. 3.ε , ως ακολούθως:

1) Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, με ευθύνη της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 50€ και μέγιστη αποζημίωση 70€ και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

2) Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος με ευθύνη της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** », καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100€ και μέγιστη αποζημίωση 400€ 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 , με ευθύνη της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** », 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 με ευθύνη της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** », καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για την αποζημίωση της απώλειας ή ολικής κλοπής ή ολικής καταστροφής .

5) Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου με ευθύνη της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** », καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας.

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

7) Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν του συμφωνημένου χρονικού διαστήματος , καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6 ευρώ για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης , επιπλέον επιστροφής του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100 ευρώ. 8) Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.

9) Σε πολλαπλή αποστολή, όπου αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα προς έναν παραλήπτη και που εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται ξεχωριστά.

10) 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.ζ Η ευθύνη της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » για πλημμελή παροχή για τις υπηρεσίες Ταχυδρομείου προσδιορίζεται ως ακολούθως:

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

3.η. 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 για μεγάλα χρονικά διαστήματα και στους οποίους παρέχονται εκπτώσεις επί των βασικών τιμών του επίσημου τιμοκαταλόγου της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » ή και ειδικές χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τις βασικές τιμές των εν λόγω υπηρεσιών, ισχύουν οι ειδικότεροι όροι και συμφωνίες που διαλαμβάνονται στις συμβάσεις αυτές. Γίνεται μνεία ότι στις περιπτώσεις σύναψης των ειδικότερων αυτών συμφωνιών δεν τυχάνουν εφαρμογής τα όρια και ποσά αποζημιώσεων της ανωτέρω παραγράφου 3.στ. περίπτ. 1) & 2) , 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 ευρώ ανά αποστολή ή την πραγματική αξία του δέματος ή των δεμάτων και με ανώτατο όριο των 220 ευρώ ανά αποστολή. Στις περιπτώσεις αυτές τα όρια 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.θ. Ο κατά τα ανωτέρω περιορισμός της αποζημίωσης με τη χορήγηση κατ' αποκοπήν αποζημίωσης καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία, και δεν ισχύει εάν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικοπραξία ανάγεται σε δόλο του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του. Η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » 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 μια τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του αποστολέα ή των τρίτων περιορίζονται σε μία 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 αξίωση του κατά την « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται.

3.ι. Η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » 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 « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα, είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια των

ανωτέρω παραγράφων φέρει δε ο ίδιος την πλήρη ευθύνη για τις οποιοσδήποτε τυχόν υπερβάσεις των ανωτέρω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημίας της αποστολής.

3.κ. 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 « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » με επιβάρυνση ασφαλιστρού. Σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής μεταφερόμενων αντικειμένων, των οποίων η αξία ξεπερνά το ποσό που προσδιορίζεται βάσει της παραγράφου 3.στ., 3.ζ & 3.η, αξίωση αποζημίωσης για το επιπλέον αυτό ποσό γεννάται μόνο στην περίπτωση που το μεταφερόμενο αντικείμενο είναι δηλωμένης αξίας και ασφαλισμένο για την αξία αυτή και υπό την προϋπόθεση ότι το πρόσθετο κόστος ασφάλισης (ασφαλιστρο) της αποστολής έχει καταβληθεί εμπροθέσμως στην « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** ».

3.λ. Ρητά συμφωνείτε ότι σε περίπτωση που ο εντολέας ή ο αποστολέας ή τρίτος προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » αντικειμένων και σε άλλη ασφαλιστική της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » σύμφωνα με τα αναφερόμενα ανωτέρω στις παραγράφους 3.στ., 3.ζ & 3.η, η ευθύνη της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » συνολικά έναντι της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οποιοσδήποτε άλλου τρίτου δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά αναφέρονται στις παραγράφους αυτές. Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » οποιοσδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου. Σε περίπτωση ασφάλισης των μεταφερόμενων ειδών σε ασφαλιστική εταιρεία ή με ασφαλιστήριο συμβόλαιο επιλογής του εντολέα ή του αποστολέα ή τρίτου αυτός δηλώνει και εγγυάται στην « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » ότι στην ασφάλιση έχει περιληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » για κάθε ζημία που τυχόν υφίσταται από τη μη αναγραφή του ανωτέρω όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.

3.μ. Η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » 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.konstantatos.gr/courier](http://www.konstantatos.gr/courier) και στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** », 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 υπαιτιότητα της καθυστέρησης επίδοσης και ειδικότερα σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ανωτέρω παράγραφο κ.6 περίπτωση 6.

3.ν. Η ευθύνη της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » ρητά περιορίζεται έως το ανώτερο των ποσών που ορίζονται, κατά περίπτωση, στις ανωτέρω παραγράφους 3.στ., 3.ζ, 3.η, 3.θ και σε καμία περίπτωση σε 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 « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε αξίωση του κατά της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » 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 κάθε 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:

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

2) Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή.

3) Λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή.

## 4. ΛΟΙΠΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της.

4.α 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 παραλήπτη και με την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης (ώρα, ημερομηνία και ονοματεπώνυμο παραλήπτη ολογράφως) πάνω στο αποδεικτικό παραλαβής - παράδοσης.

4.β 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.

4.γ Σε καμία περίπτωση η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε ολική ή μερική καταστροφή, απώλεια, ζημία, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε απρόβλεπτες αιτίες, ιδίως:

- Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή, ή λανθασμένης περιγραφής του αντικειμένου ή/και ελλείπων ή λανθασμένων στοιχείων του παραλήπτη.
- 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.
- 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, καρτόνια και φορητά ή κατά την διάρκεια μεταφορτώσεων δεν έχει την δυνατότητα να διατηρήσει τις εξωτερικές της διαστάσεις προφυλάσσοντας έτσι το περιεχόμενο της. Η ευθύνη της συσκευασίας ανήκει στον Αποστολέα.
- Λόγω περιπτώσεων Ανωτέρας Βίας.
- Λόγω περιπτώσεων :
  - εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.
  - 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.
  - 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 ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες αρχές.
  - Λόγω του ότι ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών.
  - Λόγω του ότι ο παραλήπτης παραλαμβάνει το αντικείμενο και εντός (3) εργάσιμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.
- 

4.δ Η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » 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 « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » εμπρόθεσμα βάσει της προβλεπόμενης μεταξύ τους συμφωνίας, συμπεριλαμβανομένων και των ασφαλιστρον.

4.ε Η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » 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 μεταφερόμενων αποστολών προς αποζημίωση.

4.στ Η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » 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.

## 5. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » λειτουργεί κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις 8:00 έως τις 16:00 και το Σάββατο 9:00 έως 12:00. Εξυπηρετούνται πρώτα άτομα με ειδικές ανάγκες εφόσον υπάρχουν σε λίστα αναμονής της εταιρείας. Υπάρχει επίσης, τμήμα εξυπηρέτησης πελατών για οποιαδήποτε πληροφορία, διευκρίνιση ή αντιμετώπιση τυχόν προβλήματος στις συναλλαγές με το κοινό.

## 6. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ – ΣΕΒΑΣΜΟΣ – ΕΥΠΡΕΠΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Το προσωπικό της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » 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 προφορικά στον υπεύθυνο της εταιρείας στα τηλέφωνα (+30) 210 5222856 ή με γραπτή αναφορά μέσω επιστολικού ταχυδρομείου ή με αποστολή email στην διεύθυνση [info@konstantatos.gr](mailto:info@konstantatos.gr).

## 7. 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 των καταστημάτων αυτής ή και πρόβλημα ή παράπονο που αφορά στην εξυπηρέτηση του για την καταγραφή παραπόνων πελατών στα τηλέφωνα (+30) 210 5222856 ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση [info@konstantatos.gr](mailto:info@konstantatos.gr).

Σε κάθε περίπτωση η εταιρεία απαντά σε αίτημα πελάτη άμεσα και το αργότερο μέσα σε διάστημα 7 ημερών.

Για την ορθή εξυπηρέτηση των πελατών και την επίλυση τυχόν διαφορών και αφού ο πελάτης δεν μπορέσει να επιλύσει το πρόβλημα του οριστικά με την « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » με φιλικό διακανονισμό, η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » συγκροτεί, κατόπιν σχετικού αιτήματος, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών η οποία αποτελείται από τον γενικό διευθυντή της εταιρείας, τον υπεύθυνο εξυπηρέτησης πελατών της εταιρείας, εκπρόσωπο των καταναλωτών και παρουσία του ίδιου του καταναλωτή – χρήστη εάν ο ίδιος το επιθυμεί. Η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » ενημερώνει τον χρήστη –καταναλωτή για τον τόπο και τον χρόνο των συνεδριάσεων καθώς και για το δικαίωμα του να υποβάλει γραπτό υπόμνημα σε περίπτωση που δεν θέλει να παραστεί. Ως διαφορά ορίζεται η αποδεδειγμένη αθέτηση από την « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » του παρόντος Χ.Υ.Κ. ( ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ προς ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ )

Η εταιρεία υποχρεούται να απαντήσει στο αίτημα του πελάτη εντός 21 ημερών από την λήψη της αίτησης αποδεικνυόμενης με αποδεικτικό παραλαβής - παράδοσης .

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

Ο χάρτης υποχρεώσεων προς τους καταναλωτές δεν ισχύει σε περιπτώσεις:

- Ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » (απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα κλπ)
- Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια αντικειμένων ειδικής διαχείρισης.
- Αδυναμία πρόσβασης υπαλλήλου της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » στη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία οφείλεται στον πελάτη ή σε οποιονδήποτε τρίτο.
- Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων των πελατών (σε περιπτώσεις συμβάσεων μεταξύ « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » και πελατών), μεταξύ των οποίων και οι οικονομικές υποχρεώσεις των πελατών προς την « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » .
- Ενεργειών που αντίκεινται στους Νόμους του Κράτους.
- Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » λόγω υπαιτιότητας ή επιθυμίας του χρήστη (πελάτη).
- Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του χρήστη (πελάτη) που προβλέπεται από το Χ.Υ.Κ.
- Μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων, με τους οποίους η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » συνεργάζεται.
- Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του χρήστη (πελάτη) ή τρίτου προσώπου.
- Αποδεδειγμένης αδυναμίας της « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** »

Στις ανωτέρω περιπτώσεις η « **ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΤΟΣ COURIER** » δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι του αποστολέα / παραλήπτη/ πελάτη\_