

Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτών

1. Χαρακτηριστικά της Ταχυδρομικής Επιχείρησης

Η **CASH COURIER** είναι επιχείρηση με την επωνυμία **ΛΙΩΛΗ ANNA**.

2. Παρεχόμενες υπηρεσίες και ποιότητα αυτών

Το κατάστημα της **CASH COURIER** και το κέντρο διαλογής του ταχυδρομικού δικτύου της βρίσκεται στην οδό **ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΟΥΣ 36, 10436 ΑΘΗΝΑ του Νομού ΑΤΤΙΚΗΣ**.

Εξυπηρετούνται σχεδόν όλοι οι δήμοι της Αττικής, όπως αναφέρονται στον πίνακα που επισυνάπτουμε.

Ο χρόνος παράδοσης των εγγράφων – δεμάτων είναι :

- Με παράδοση την ίδια ημέρα
- Με παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα και
- Με παράδοση όπου ο χρόνος συμφωνείται με τον αποστολέα εφόσον οι αποστολές έχουν ομαδικό χαρακτήρα. Σε τέτοια περίπτωση η **CASH COURIER** μπορεί να υπογράψει ξεχωριστή σύμβαση.

3. Χρέωση παρεχόμενων υπηρεσιών

Η **CASH COURIER** κάνει γνωστές τις υπηρεσίες της καθώς και τις χρεώσεις αυτών με αναλυτικό πίνακα και τιμοκαταλόγους που παραδίδει στον χρήστη. Η **CASH COURIER** μπορεί να αναμορφώνει τις χρεώσεις σύμφωνα με τις ανάγκες της ενημερώνοντας πάντα τους χρήστες για οποιαδήποτε αλλαγή.

4. Επιτροπή επίλυσης διαφορών

Σε περίπτωση που προκύψουν διαφορές μεταξύ της **CASH COURIER** και κάποιον ή κάποιους από τους χρήστες τότε συγκροτείται επιτροπή με την συμμετοχή

- του νόμιμου εκπροσώπου της **CASH COURIER** (Αννα Λιώλη)
- του εκπροσώπου των χρηστών και με δικαίωμα παράστασης του ενδιαφερόμενου χρήστη.

Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον αποστολέα και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της **CASH COURIER** σε διάστημα 20 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την **CASH COURIER**. Καμία απαίτηση δεν γίνεται δεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω χρονικής προθεσμίας και κάθε σχετικό δικαίωμα παραγράφεται

Ο χρήστης μπορεί να απευθύνει οιοδήποτε αίτημα που αφορά την τύχη της αποστολής του σε όλες τις υπηρεσίες της **CASH COURIER**. Η **CASH COURIER** είναι υποχρεωμένη να απαντήσει μέσα σε 24 ώρες το αργότερο στο αίτημα του χρήστη.

5. Μη αποδεκτά ταχυδρομικά αντικείμενα - απαγορεύσεις

Γίνονται δεκτά από την **CASH COURIER** αντικείμενα και δέματα έως 50kg ανά δέμα. Σε περίπτωση μεγάλης δηλωμένης αξίας το αντικείμενο θα πρέπει να ασφαλιστεί από τον χρήστη.

Η **CASH COURIER** έχει το δικαίωμα να διακόψει την διεκπεραίωση κάποιου αντικειμένου όταν κρίνει αυτό ως απαράδεκτο, ή όταν ο αποστολέας για οποιοδήποτε λόγο έδωσε ελλιπή ή λανθασμένα για την διεκπεραίωση στοιχεία.

6. Όροι διαχείρισης των ανεπίδοτων ταχ/κων αντικειμένων

Η **CASH COURIER** είναι υποχρεωμένη να διαφυλάξει τα ανεπίδοτα αντικείμενα 60 ημερολογιακές ημέρες χωρίς χρέωση του αποστολέα για την φύλαξή τους.

Η **CASH COURIER** αναλαμβάνει την 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 **CASH COURIER** αναλαμβάνει ο αποστολέας.

Η **CASH COURIER** δεν φέρει ευθύνη για τα ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα. Είναι όμως υποχρεωμένη να προβεί σε όλες τις ενέργειες προκειμένου τα αντικείμενα αυτά να μην παρακρατηθούν

Η **CASH COURIER** καταβάλλει κάθε προσπάθεια να παραδοθούν τα ταχυδρομικά αντικείμενα στον παραλήπτη. Αν για οποιοδήποτε λόγο δεν είναι ανθρωπίνως δυνατόν να επιδοθούν τότε είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει τον αποστολέα. Αν πάλι δεν είναι δυνατόν να ενημερωθεί ο αποστολέας παρ' όλες τις προσπάθειες της **CASH COURIER** τότε το ταχυδρομικό αντικείμενο διαφυλάσσεται μέχρι να ενημερωθεί ο αποστολέας.

7. Ευθύνη των ταχυδρομικών επιχειρήσεων - αποζημιώσεις

Η **CASH COURIER** καταβάλλει κάθε προσπάθεια και θα προβεί σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτατη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της. Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, ζημιά, βλάβες, κακή παράδοση ή μη παράδοση εξ' αιτίας ενός ή και περισσότερων από τους παρακάτω λόγους :

- Λόγω απρόοπτων γεγονότων κείμενων πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενές καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων που δεν ανήκουν στην **CASH COURIER** κ.λ.π)
- Λόγω πράξεως παραλήψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από την συγκεκριμένη αποστολή είτε οποιουδήποτε εκπροσώπου Τελωνείου, Δημόσιας ή Ταχυδρομικής υπηρεσίας, μεταφορικής εταιρείας ή άλλου νομικού ή φυσικού προσώπου στο οποίο ανατίθεται η διεκπεραίωση της αποστολής από την **CASH COURIER**
- Λόγω της φύσης της αποστολής στην οποία μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη όπως ηλεκτρολογική, μαγνητική, ηλεκτρονική, φωτογραφική, τυπογραφική κ.λ.π

Η **CASH COURIER** έχει το δικαίωμα να παρακρατήσει ή να αρνηθεί την παράδοση κάθε είδους το οποίο μεταφέρει προκειμένου να εξασφαλίσει οποιαδήποτε δαπάνη προκύπτει από την εν λόγω μεταφορά (ναύλοι – δασμοί – φορτωτικές κ.λ.π) μέχρι να εξοφληθεί πλήρως.

Σε περίπτωση απώλειας, βλάβης ή ζημιάς του αποστελλόμενου εγγράφου ή δέματος η ευθύνη της **CASH COURIER** περιορίζεται στο μικρότερο των παρακάτω οριζόμενων ποσών :

- α) Στο ποσό των 60,00 Ευρώ
- β) Ο υπολογισμός της καταβλητέας αποζημίωσης γίνεται βάσει μικρότερης αξίας του αντικειμένου όπως αυτή προκύπτει από το τιμολόγιο αγοράς του.

Σε καμία περίπτωση η αποζημίωση δεν υπερβαίνει το παραπάνω ποσό.

Η καταβολή της αποζημίωσης γίνεται από την **CASH COURIER** μέσα σε 3 εργάσιμες ημέρες μόνο τοις μετρητοίς.

8. Υποχρεώσεις γενικής άδειας

Η **CASH COURIER** οφείλει να:

- Τηρεί το απόρρητο της αλληλογραφίας
- Διασφαλίζει την ασφάλεια του δικτύου της
- Τηρεί τους εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς για τη μεταφορά επικίνδυνων προϊόντων
- Διασφαλίζει την τήρηση των όρων και προϋποθέσεων του καθεστώτος απασχόλησης και κοινωνικής ασφάλισης, όπως ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία και/ή από συλλογικές συμβάσεις που έχουν τύχει διαπραγματεύσεως από τους εθνικούς κοινωνικούς εταίρους
- Διασφαλίζουν την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, την εμπιστευτικότητα των διαβιβαζόμενων ή υποθηκευόμενων πληροφοριών και την προστασία της ιδιωτικής ζωής
- Τηρεί τις διατάξεις περί προστασίας του περιβάλλοντος και της χωροταξίας
- Προσκομίζει στην Ε.Ε.Τ.Τ. σχετικά πιστοποιητικά ή βεβαιώσεις συμμόρφωσης από τις αρμόδιες αρχές για τα ανωτέρω, μετά από αίτημά της
- Λαμβάνει μέτρα, ώστε να μην διακυβεύεται η εθνική άμυνα και ασφάλεια, και να συνεργάζονται με τις αρμόδιες αρχές
- Διασφαλίζει την ισότιμη μεταχείριση όλων των χρηστών
- Διασφαλίζει τη συνεχή παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών τους καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της αδείας τους
- Διασφαλίζει ότι τα τιμολόγια τους πληρούν τους κανόνες του υγιούς ανταγωνισμού και τους κανόνες διαφάνειας, δημοσιεύονται κατάλληλα και κοινοποιούνται στην Ε.Ε.Τ.Τ.

- Τηρεί και δημοσιοποιεί Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον χρήστη – καταναλωτή (Χ.Υ.Κ), ο οποίος να περιλαμβάνει, κυρίως, τα στοιχεία της επιχείρησης, τα χαρακτηριστικά κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένου του χρόνου επίδοσης και των προβλεπομένων αποζημιώσεων), αναλυτικό τιμοκατάλογο, στοιχεία της Ατομικής Σύμβασης, καθώς και ενημέρωση για τις διαδικασίες εξέτασης παραπόνων και την επιτροπή επίλυσης διαφορών με τη συμμετοχή εκπροσώπου των χρηστών και με δικαίωμα παράστασης του ενδιαφερόμενου χρήστη. Ειδικώς, σε ότι αφορά στον Χ.Υ.Κ. στην ηλεκτρονική του μορφή, αυτός θα πρέπει να είναι, εύκολα και γρήγορα, ανακτήσιμος από κάθε ενδιαφερόμενο, εντός της επίσημης ιστοσελίδας (site) της επιχείρησης. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να υπάρχει διακριτή διασύνδεση (link) του Χ.Υ.Κ. στην αρχική ηλεκτρονική σελίδα (homepage) της επιχείρησης
- Παρέχει στην Ε.Ε.Τ.Τ., κατόπιν αιτήματος αυτής, κάθε απαραίτητη πληροφορία και στοιχείο προς έλεγχο συμμόρφωσης με τις διατάξεις του κανονιστικού πλαισίου, την εκτέλεση των αποφάσεών της, καθώς και για σαφώς καθορισμένους στατιστικούς σκοπούς. Όσα στοιχεία θεωρεί η επιχείρηση εμπιστευτικά τα υποβάλλει διακριτά από τα μη εμπιστευτικά στοιχεία, με την ένδειξη «Εμπιστευτικό». Εφόσον δεν ορίζεται διαφορετική προθεσμία, οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται στην Ε.Ε.Τ.Τ., εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών, από το σχετικό αίτημα της Ε.Ε.Τ.Τ.
- Τηρεί Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.), το οποίο:
 - ο επιτρέπει την παρακολούθηση και εντοπισμό του ταχυδρομικού αντικειμένου ταχυμεταφορών και την ενημέρωση των χρηστών/καταναλωτών για τη διακίνηση της αποστολής τους, μέσω ιδίως διαδικτύου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεφώνου και να ενημερώνεται για κάθε μεταβολή των στοιχείων που αφορούν στην ταυτότητα ή τη διακίνηση του ταχυδρομικού αντικειμένου, κατά τη διαδρομή του, από τον αποστολέα έως τον παραλήπτη. Η καταχώρηση του ταχυδρομικού αντικειμένου είναι μονοσήμαντα ορισμένη στο Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. της αδειοδοτημένης επιχείρησης και του δικτύου της,
 - ο Σε περίπτωση συνεργασίας με άλλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις, ανταλλάσσει, με τα πληροφοριακά συστήματα αυτών, πληροφορίες που έχουν σχέση με την παρακολούθηση και τον εντοπισμό του ταχυδρομικού αντικειμένου και με την πληροφόρηση των χρηστών / καταναλωτών
 - ο Έχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής καταχώρησης, διαχείρισης και διακράτησης για χρονικό διάστημα όχι μικρότερο των έξι (6) μηνών, ιδίως, των παρακάτω πληροφοριών για κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο:
 - Αριθμό ή κωδικό ταυτοποίησης ταχυδρομικού αντικειμένου
 - Στοιχεία αποστολέα/παραλήπτη
 - Ημερομηνία, τόπο και ώρα παραλαβής
 - Ημερομηνία, τόπο και ώρα επίδοσης και όνομα ατόμου που παρέλαβε το ταχυδρομικό αντικείμενο
 - Βάρος ή κλιμάκιο βάρους ταχυδρομικού αντικειμένου
 - Είδος ταχυδρομικού αντικειμένου με ελάχιστη διάκριση σε φάκελο/δέμα
 - Ημερομηνία/ες και ώρα/ες αποτυχημένων προσπαθειών επίδοσης.
- Προσαρτά Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) στο ταχυδρομικό αντικείμενο το οποίο πρέπει να φέρει, κατ' ελάχιστον:
 - ο Την επωνυμία ή / και τον διακριτικό τίτλο, τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου και τα στοιχεία επικοινωνίας της επιχείρησης-κατόχου της Γενικής Άδειας,
 - ο Την ένδειξη Ε.Ε.Τ.Τ.: «Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, Ε.Ε.Τ.Τ., ΑΜ: ΧΧ-ΧΧΧ», με κατάλληλου μεγέθους γραμματοσειρά, ώστε να διακρίνεται ευκρινώς από τους χρήστες
 - ο Το μοναδικό αριθμό ή κωδικό ταυτοποίησης ταχυδρομικού αντικειμένου που είναι απαραίτητος για την παρακολούθηση και τον εντοπισμό του ταχυδρομικού αντικειμένου από το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. της επιχείρησης,
 - ο Τα στοιχεία του αποστολέα και του παραλήπτη
 - ο Στις περιπτώσεις που αποστέλλονται ταχυδρομικά αντικείμενα μαζικός, βάσει σύμβασης, είναι δυνατή η χρήση απλοποιημένου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., το οποίο θα προσαρτάται σε κάθε ένα από τα αντικείμενα, και θα φέρει, υποχρεωτικά, τουλάχιστον το μοναδιαίο αριθμό αποστολής, τον διακριτικό τίτλο και την ένδειξη

«Ε.Ε.Τ.Τ.». Οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών υποχρεούνται να διατηρούν τα αποκόμματα ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. στο αρχείο τους, σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή, για ελάχιστη χρονική περίοδο έξι (6) μηνών, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά σε άλλες διατάξεις.

- Δυνάπτονται ατομικές συμβάσεις ταχυμεταφοράς, τις οποίες οφείλουν να διαθέτουν στους χρήστες. Σε περίπτωση που οι συμβάσεις συνάπτονται για πλήθος αντικειμένων ή για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα, οι συμβάσεις να μην αντιβαίνουν στις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού
- Συμμορφώνονται με τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών
- Εξασφαλίζουν στην Ε.Ε.Τ.Τ. τη δυνατότητα ελέγχου συμμόρφωσής τους προς τους όρους και τις προϋποθέσεις παροχής των ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχουν και να επιτρέπουν σε προσωπικό της Ε.Ε.Τ.Τ. την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις τους για έλεγχο
- Χρησιμοποιούν, σε όσα έντυπα ή διαφημιστικές καταχωρήσεις / παρουσιάσεις τους κρίνουν σκόπιμο, την ένδειξη «Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, Ε.Ε.Τ.Τ., ΑΜ: XX-XXX», με κατάλληλου μεγέθους γραμματοσειρά, ώστε να είναι δυνατή η άμεση διαπίστωση από τους χρήστες ή τις Υπηρεσίες της Ε.Ε.Τ.Τ. ή από οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο, ότι η επιχείρηση παρέχει νομίμως ταχυδρομικές υπηρεσίες

9. Περιπτώσεις μη ευθύνης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων

Ο Αποστολέας εγγυάται ότι:

- Κάθε είδος που αναγράφεται στην μπροστινή σελίδα της φορτωτικής (VOUCHER) περιγράφεται σωστά και σύμφωνα με τον νόμο
- Τα αντικείμενα είναι συσκευασμένα σωστά έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ασφαλής μεταφορά. Εάν το περιεχόμενό τους πάθει ζημιά γιατί η συσκευασία ήταν κακή αυτό απαλλάσσει την **CASH COURIER** από κάθε υποχρέωση αποζημίωσης
- Το υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχει συσκευασθεί έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διεκπεραίωσή του.

Με την επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου, παράδοση η οποία αποδεικνύεται μέσω παροχής στοιχείων παύει η ευθύνη της **CASH COURIER**.

Η **CASH COURIER** δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των εξής εγγράφων και αντικειμένων

- Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα
- Χρήματα σε μετρητά – Συνάλλαγμα – Χρυσό σε ράβδους – Κοσμήματα – Πολύτιμα Μέταλλα – Πολύτιμους Λίθους – Αρχαιότητες – Έργα Τέχνης
- Προσωπική Αλληλογραφία
- Αλλοιώσιμα τρόφιμα
- Γραμματόσημα
- Φυτά
- Ναρκωτικά
- Εκρηκτικά
- Είδη ή μέρη οπλισμού
- Ζώα
- Πορνογραφικό Υλικό
- Γενετικά είδη

τα οποία δεν δέχεται για διεκπεραίωση η ΙΑΤΑ. Η **CASH COURIER** σε καμία περίπτωση φέρει ευθύνη για τυχόν επερχόμενες ζημιές ή έμμεσες απώλειες από οποιονδήποτε λόγο και να επέλθουν. Στις ανωτέρω ζημιές ή έμμεσες απώλειες περιλαμβάνεται κάθε απώλεια εισοδήματος, κέρδους, συμφέροντος της αγοράς. Η **CASH COURIER** έχει τι δικαίωμα αλλά και την υποχρέωση να ελέγξει ή ακόμα και να ανοίξει το αντικείμενο το οποίο αναλαμβάνει για διεκπεραίωση. Η **CASH COURIER** αναλαμβάνει την μεταφορά διεκπεραίωση εμπορευμάτων – αντικειμένων υπό την προϋπόθεση ότι αυτά θα συνοδεύονται από τιμολόγιο πώλησης ή δελτίο αποστολής εκδοθέν από τον αποστολέα.

10. Τρόπος εξυπηρέτησης χρηστών και διευκόλυνσης ατόμων με Ειδικές Ανάγκες

Οι ώρες συναλλαγής των χρηστών με την **CASH COURIER** μπορεί να είναι από τις 9.00 έως τις 17.00. Μπορεί να υπάρξει κατ' εξαίρεση εξυπηρέτηση ανάλογα με την ανάγκη παράδοσης συγκεκριμένης αποστολής με τηλεφωνική παραγγελία ή με την παράδοση του αντικειμένου στα γραφεία της **CASH COURIER** από τον χρήστη.

Η διαδικασία υποβολής παραπόνων μπορεί να γίνεται καθημερινά και σε ώρες 9.00 έως 17.00 προφορικά ή γραπτά στην έδρα της **CASH COURIER** η οποία υποχρεούται άμεσα να απαντήσει στον χρήστη και να ενεργήσει όπου είναι ανθρωπίνως δυνατόν και να ικανοποιήσει τον χρήστη και πελάτη της.

Η προθεσμία που η **CASH COURIER** είναι υποχρεωμένη να επιλύσει το θέμα ορίζεται στην μία εργάσιμη ημέρα.

11. Περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ισχύει ο Χ.Υ.Κ.

Δεν υπάρχουν συγκεκριμένες περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ισχύει ο Χ.Υ.Κ για την **CASH COURIER**.