

► Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή**ΕΙΣΑΓΩΓΗ - ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
« Γ. ΣΙΔΕΡΗΣ & ΣΙΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ Ε.Ε.» με δ.τ. ΤΡΟΧΑΔΗΝ**

A. Η εταιρεία περιορισμένης ευθύνης με την επωνυμία «Γ. ΣΙΔΕΡΗΣ & ΣΙΑ, ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ Ε.Ε.» και τον διακριτικό τίτλο «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» συστήθηκε κατά τον νόμο την 25/02/2003, εδρεύει στο Ν. Ψυχικό Αττικής, Πηνελόπη Δέλτα αριθμός 18, Τ.Κ 115 25, είναι κάτοχος της υπ' αριθμόν ΑΜ 04-049 χορηγηθείσας από την κατά τον νόμο αρμόδια ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και είναι εγγεγραμμένη στο τηρούμενο από την ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων. Στους καταστατικούς σκοπούς της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» συμπεριλαμβάνεται και η παροχή στο συναλλασσόμενο κοινό υπηρεσιών ταχυμεταφοράς (επείγουσας διαβίβασης) ταχυδρομικών αντικειμένων (δεμάτων και επιστολών - εγγράφων), παρακολουθούμενων από Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικού Αντικειμένου (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α).

B. Οι ιδρυτές, η διοίκηση και οι εταίροι της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» διαθέτουν τα κατάλληλα εχέγγυα, καθώς επίσης και την απαιτούμενη επαγγελματική εμπειρία και γνώσεις προκειμένου να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στις σύγχρονες απαιτήσεις του τομέα της παροχής υπηρεσιών ταχυμεταφορών ταχυδρομικών αντικειμένων εντός και εκτός της ελληνικής επικράτειας. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» στελεχώνεται από έμπειρα και ικανά στελέχη, κατάλληλα εκπαιδευμένους υπαλλήλους και ικανούς συνεργάτες, εντεταγμένους σε ένα ευρύτατο δίκτυο καταστημάτων και αντιπροσώπων ανεπτυγμένο ανά την ελληνική επικράτεια, οι οποίοι εγγυούνται την άμεση, εξέμυθη, αξιόπιστη, υπεύθυνη, ποιοτική, ανταγωνιστική από άποψης κόστους και διευκολύνσεων και ταχύτατη εξυπηρέτηση του συναλλασσόμενου κοινού, παρέχουν στο συναλλασσόμενο κοινό ποικίλες υπηρεσίες ταχυμεταφοράς ταχυδρομικών αντικειμένων υψηλότατου ανταγωνιστικού επιπέδου και απόλυτα προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας και στους όρους και τις προϋποθέσεις που τάσσει η ως κατά την ισχύουσα νομοθεσία αρμόδια ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ, ελαχιστοποιώντας τις αποστάσεις και τον χρόνο παράδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων στους παραλήπτες τους και διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την ασφάλεια κατά την διαχείριση και την διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Γ. Αποστολή της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» αποτελεί η συνεχής ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός των υποδομών της, η ενεργής παρουσία της και η διευρυνόμενη συμμετοχή της σε κάθε τομέα της κοινωνικής και οικονομικής ζωής της Ελλάδας, η συνεχής προσαρμογή των υπηρεσιών που παρέχει στις εκάστοτε και κατά περίπτωση ανάγκες του συναλλασσόμενου κοινού και η ολοκληρωμένη κάλυψη οποιασδήποτε απαίτησης του συναλλασσόμενου κοινού σχετικά με τις υπηρεσίες ταχυμεταφοράς ταχυδρομικών αντικειμένων.

Δ. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ», στα πλαίσια της συμμόρφωσής της με τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας (ειδικότερα δε τις διατάξεις του άρθρου 5 και του Παραρτήματος V του υπ' αριθμόν 296/93 Κανονισμού Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών όπως ισχύει σήμερα) και τους όρους και τις προϋποθέσεις που τάσσει η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ, καθώς επίσης και στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού της, καθιερώνει τον παρόντα, μη ατομικά ή συλλογικά διαπραγματεύσιμο ως προς το περιεχόμενό του, χάρτη υποχρεώσεων προς τους χρήστες-καταναλωτές (Χ.Υ.Κ), έχοντας ως πρωταρχικό στόχο την ρύθμιση των σχέσεών της με το συναλλασσόμενο κοινό, την παροχή υπεύθυνης πληροφόρησης σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τον έγκυρο προσδιορισμό των εκατέρωθεν δικαιωμάτων και υποχρεώσεων.

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

A. Οι υπηρεσίες που παρέχονται από την εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» στο συναλλασσόμενο κοινό είναι οι ακόλουθες:

- Ταχυμεταφορές ταχυδρομικών αντικειμένων, εκτός δεμάτων, εσωτερικού.
- Ταχυμεταφορές ταχυδρομικών αντικειμένων, εκτός δεμάτων, εξωτερικού.
- Ταχυμεταφορές δεμάτων εσωτερικού.
- Ταχυμεταφορές δεμάτων εξωτερικού.
- Προετοιμασία ταχυδρομικών αντικειμένων.
- Ανταλλαγή εγγράφων.

B. Οι περιοχές εντός της ελληνικής επικράτειας στις οποίες παρέχονται οι κατά τα ανωτέρω υπό Α υπηρεσίες της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» αναφέρονται ειδικότερα στο έντυπο υπό τον τίτλο Δίκτυο Καταστημάτων & Αντιπροσώπων, το οποίο προσαρτάται στον παρόντα Χ.Υ.Κ ως ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ και αποτελεί ουσιώδες και αναπόσπαστο μέρος του. Οι περιοχές εκτός της ελληνικής επικράτειας στις οποίες παρέχονται οι κατά τα ανωτέρω υπό Α υπηρεσίες της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» αναφέρονται στο έντυπο υπό τον τίτλο ΖΩΝΕΣ ΧΩΡΩΝ, το οποίο προσαρτάται στον παρόντα Χ.Υ.Κ. ως ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ και αποτελεί ουσιώδες και αναπόσπαστο μέρος του.

Γ. Αποστολές ταχυδρομικών αντικειμένων σε προορισμούς εντός η εκτός της ελληνικής επικράτειας στους οποίους η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» δεν διαθέτει επί του παρόντος υποκαταστήματα, αντιπροσώπους ή συνεργάτες δύναται να διεκπεραιωθούν μέσω τρίτων πρακτορείων ή άλλων δημόσιων μεταφορικών μέσων μόνο μετά από ρητή εντολή του αποστολέα και μόνο με χρέωσή του.

Δ. Ως δεσμευτικοί χρόνοι παράδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων στους κατά περίπτωση παραλήπτες τους είναι οι ακόλουθοι:

- Στις αποστολές ταχυδρομικών αντικειμένων που έχουν συμφωνηθεί να πραγματοποιηθούν αυθημερόν εντός του δήμου στην περιφέρεια του οποίου εδρεύει η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» και του νομού Αττικής, οι παραδόσεις των ταχυδρομικών αντικειμένων στους παραλήπτες τους γίνεται έως τις 16:00 μ.μ της ίδιας ημέρας.
- Στις αποστολές ταχυδρομικών αντικειμένων που έχουν συμφωνηθεί να πραγματοποιηθούν επόμενες εργάσιμες ημέρες εντός και εκτός του δικτύου πόλεων και εκτός του νομού Αττικής, οι παραδόσεις των ταχυδρομικών αντικειμένων στους παραλήπτες τους γίνεται έως τις 16:00 μ.μ των αντίστοιχων ημερών για τις οποίες έχουν συμφωνηθεί να πραγματοποιηθούν.

X. Y. K.

τροχαδην
EXCLUSIVE COURIERS

• Στις αποστολές ταχυδρομικών αντικειμένων που έχουν συμφωνηθεί να πραγματοποιηθούν επόμενες εργάσιμες ημέρες εκτός της ελληνικής επικράτειας, οι παραδόσεις των ταχυδρομικών αντικειμένων στους παραλήπτες τους γίνεται έως τις 16:00 μ.μ των αντίστοιχων ημερών που ειδικότερα αναφέρονται στο έντυπο υπό τον τίτλο ΖΩΝΕΣ ΧΩΡΩΝ.

Τα ανωτέρω δεν ισχύουν και δύνανται να διαφοροποιηθούν σε περίπτωση αντίθετης έγγραφης ειδικής συμφωνίας μεταξύ αφενός της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» και αφετέρου του αποστολέα ή του παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Ε. Η ορθή συσκευασία των προς διακίνηση αντικειμένων είναι ευθύνη του αποστολέα. Σε περίπτωση που επέλθει βλάβη λόγω μη ορθής συσκευασίας η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» δεν φέρει καμία ευθύνη.

ΣΤ. Το είδος και τα όρια βάρους των ταχυδρομικών αντικειμένων που μπορεί να διακινήσει η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» στα πλαίσια των παρεχόμενων υπηρεσιών της αναφέρονται ανωτέρω υπό Α.

Ζ. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» παρέχει στο συναλλασσόμενο κοινό την δυνατότητα υπογραφής ξεχωριστής σύμβασης σε περιπτώσεις ομαδικών αποστολών ταχυδρομικών αντικειμένων ή σε ειδικής φύσεως πελάτες.

Η. Οι τεχνολογικές υποδομές της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» περιλαμβάνουν το ηλεκτρονικό σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού της διακίνησης της αποστολής (Track & Trace), με το οποίο ο πελάτης μπορεί να παρακολουθεί και να εντοπίζει την αποστολή του σε οποιοδήποτε στάδιο αυτή ευρίσκεται.

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΧΡΕΩΣΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Α. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» έχει την υποχρέωση να καταρτίζει τιμοκατάλογο των παρεχόμενων υπηρεσιών της με αναλυτική χρέωση για κάθε μία επιμέρους παρεχόμενη υπηρεσία. Το συναλλασσόμενο κοινό μπορεί να λαμβάνει γνώση του εκάστοτε ισχύοντος τιμοκαταλόγου των παρεχόμενων υπηρεσιών ως ακολούθως:

- Στην έδρα, στα υποκαταστήματα και στα κατά τόπους παραρτήματα τις εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ», όπου οι τιμοκατάλογοι των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι αναρτημένοι σε εμφανή σημεία των χώρων συναλλαγής,
- Καλώντας τους τηλεφωνικούς αριθμούς επικοινωνίας 2106725860-1.

Β. Αποστολές με προορισμούς στους οποίους η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» δεν διαθέτει υποκαταστήματα, αντιπροσώπους ή συνεργάτες δύνανται να διεκπεραιωθούν μέσω τρίτων πρακτορείων ή άλλων δημόσιων μεταφορικών μέσων μόνο μετά από ρητή εντολή του αποστολέα και μόνο με χρέωσή του.

Γ. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» παρέχει τις υπηρεσίες της με χρέωση της αμοιβής της και των λοιπών εξόδων και δαπανών της στον αποστολέα ή στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου. Σε περίπτωση κατά την οποία η χρέωση βαρύνει τον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου και αυτός δεν καταβάλλει την αμοιβή και τα λοιπά έξοδα και δαπάνες της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» για οποιονδήποτε λόγο, ο αποστολέας του ταχυδρομικού αντικειμένου υποχρεούται να εξοφλήσει εκείνος την αμοιβή και τα λοιπά έξοδα και δαπάνες της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ», στις οποίες περιλαμβάνεται και το κόστος επιστροφής του ταχυδρομικού αντικειμένου στον αποστολέα του (αν ζητηθεί η επιστροφή του), καθώς επίσης και το κόστος αποθήκευσής του (αν χρειαστεί να αποθηκευτεί προσωρινά).

Δ. Με την παράδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου στην εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» προς διακίνηση ο αποστολέας αποδέχεται ρητά και ανεπιφύλακτα την αμοιβή και τα λοιπά έξοδα και δαπάνες της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ», Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» έχει το δικαίωμα να παρακρατήσει ή να αρνηθεί την παράδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου στον παραλήπτη του προκειμένου να εξασφαλίσει την είσπραξη της αμοιβής της, καθώς επίσης και την είσπραξη οποιασδήποτε δαπάνης ή εξόδου στο οποίο έχει ή πρόκειται να υποβληθεί στα πλαίσια παροχής των υπηρεσιών της (π.χ. ναύλοι, δασμοί κ.λ.π) μέχρι την πλήρη και ολοσχερή εξόφλησή της.

Ε. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» έχει το δικαίωμα και την δυνατότητα να αναμορφώνει το αντίτιμο (χρέωση) κάθε επιμέρους παρεχόμενης υπηρεσίας της σύμφωνα με τις ειδικότερες ανάγκες της, τις επιχειρηματικές προοπτικές και σχέδιά της και τις συνθήκες που εκάστοτε επικρατούν στην αγορά και στον συγκεκριμένο τομέα παροχής υπηρεσιών.

ΣΤ. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» έχει δικαίωμα να αλλάξει τις τιμές με προειδοποίηση εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, σε περίπτωση δημιουργίας νέων προϊόντων, και σε περιπτώσεις που συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας

Ζ. Οι υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ», καθώς επίσης και το αντίτιμο (χρέωση) κάθε επιμέρους υπηρεσίας περιγράφονται αναλυτικά στον σχετικό τιμοκατάλογο, ο οποίος επισυνάπτεται στον παρόντα Χ.Υ.Κ. ως ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι και αποτελεί ουσιαστικό και αναπόσπαστο μέρος του.

ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ ΚΟΙΝΟΥ - ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ.

Α. Το συναλλασσόμενο κοινό μπορεί να απευθύνει οποιαδήποτε αιτήματα και ερωτήματα που αφορούν την τύχη των αποστολών ταχυδρομικών αντικειμένων στην έδρα, στα υποκαταστήματα και στα κατά τόπους παραρτήματα της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ», στον τηλεφωνικό αριθμό τηλεομοιοτυπίας (Fax) 2106725865, καθώς επίσης και στους τηλεφωνικούς αριθμούς επικοινωνίας 2106725860 και 2106725861.

Β. Για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς τυχόν ήθελε προκύψει μεταξύ αφενός του πελάτη και αφετέρου της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, και αφού ο πελάτης δεν έχει διευθετήσει οριστικά την διαφορά στην έδρα ή στα υποκαταστήματα ή στα κατά τόπους παραρτήματα τις εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ», ο πελάτης οφείλει να απευθυνθεί σχετικά με ειδική έντυπη ή απλή έγγραφη και σε κάθε περίπτωση πλήρως τεκμηριωμένη αίτησή του η οποία υποβάλλεται (κατατίθεται) στην έδρα, στα υποκαταστήματα ή στα κατά τόπους παραρτήματα της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» ή διαβιβάζεται στον τηλεφωνικό αριθμό τηλεομοιοτυπίας (Fax) 2106725865 και να ζητήσει την επίλυση της διαφοράς του από την αρμόδια Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, η οποία έχει ήδη συσταθεί και λειτουργεί από την εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ». Για την εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος εδαφίου, ως διαφορά ορίζεται η αποδεδειγμένη αθέτηση εκ μέρους της

X. Y. K.



εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» του παρόντος Χ.Υ.Κ ή των γενικών όρων μεταφοράς που αναγράφονται στη οπίσθια όψη της Απόδειξης Μεταφοράς-Είσηραξης, ήτοι του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ), το οποίο προσαρτάται σε κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο και περιέχει τα στοιχεία ταυτοποίησης αυτού.

Γ. Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» είναι τριμελής, έχει συγκροτηθεί και λειτουργεί διαδικαστικά με ευθύνη της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» όπως προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία και σε αυτή συμμετέχουν ως μέλη ένας εκ των εκάστοτε διαχειριστών και ο εκάστοτε νομικός σύμβουλος της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» και υποχρεωτικά ένας εκπρόσωπος των καταναλωτών. Οι προσφεύγοντες κατά τα ανωτέρω υπό Β στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» δικαιούνται, εφόσον βέβαια το επιθυμούν, να παρίστανται και να συμμετέχουν στις συνεδριάσεις της, είτε αυτοπροσώπως είτε δια πληρεξουσίου τον οποίο διορίζουν εγγράφως και ενυπόγραφα.

Δ. Στις περιπτώσεις που αναφέρονται ανωτέρω υπό Α και Β η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» είναι υποχρεωμένη να απαντά οριστικά στον πελάτη για την υπόθεσή του εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριάντα ημερών από την ημερομηνία υποβολής (κατάθεσης) της σχετικής αίτησης.

Ε. Οι παρόντες Γενικοί Όροι βασίζονται στην κείμενη νομοθεσία και ειδικότερα στον Εμπορικό Νόμο και τη Σύμβαση Διεθνών Οδικών Μεταφορών CMR. Σε οποιαδήποτε διαφωνία ανακύψει, η «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίλυσή της σε φιλικό πλαίσιο. Εάν όμως η επίλυση της διαφωνίας δεν καταστεί δυνατή φιλικώς, τότε για την επίλυσή της ορίζονται τα αρμόδια Δικαστήρια Αθηνών.

ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ

Α. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» δεν αναλαμβάνει την αποστολή και την διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων προς ταχυδρομικές θυρίδες παραληπτών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Β. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» δεν αναλαμβάνει την αποστολή και την διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων όταν αυτή αντίκειται στην ισχύουσα νομοθεσία (ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά εύφλεκτες ύλες και ουσίες, εκρηκτικές ύλες και ουσίες, ραδιενεργά υλικά, διαβρωτικές ουσίες, συμπιεσμένα αέρια, παιχνίδια με κάπουλες, αέρια, κάνιστρα βουτανίου για αναπτήρες, φιάλες οξυγόνου, εύφλεκτα υγρά, βερνίκια, διορθωτικό (bianco), σπρέι μαλλιών, εύφλεκτα στερεά, σπρίττα, οξειδωτικά, βαφές μαλλιών, λοσιόν για περμαναντ, δηλητήρια, εντομοκτόνα, βιολογικά δείγματα, ναρκωτικές ουσίες, αντικείμενα που εμπίπτουν στην νομοθεσία περί αρχαιοτήτων και πολιτιστικής κληρονομιάς, αλλοιώσιμα τρόφιμα, ζώα, φυτά, έντυπα άσεμνου, αισχρού ή πορνογραφικού περιεχομένου κ.λ.π.), μπαταρίες λιθίου και υγρά στοιχεία, αρώματα, κολόνιες, σπρέι, αποσμητικά, τα οποία δύναται να μεταφέρει υπό όρους και προϋποθέσεις γιατί η διεκπεραίωση τους απαγορεύεται από το νόμο και γενικά υλικά τα οποία δεν δέχεται για διεκπεραίωση η ΙΑΤΑ.

Γ. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» δεν αναλαμβάνει την αποστολή και την διακίνηση εύθραυστων ταχυδρομικών αντικειμένων μη επαρκώς προστατευμένων και καταλλήλως συσκευασμένων. Χρημάτων σε μετρητά, συναλλάγματος, πολύτιμων και ημιπολύτιμων μετάλλων και ορυκτών σε οποιαδήποτε μορφή, κοσμημάτων και τιμαλφών ειδών, βιομηχανικών ανθράκων και διαμαντιών, πολύτιμων και ημιπολύτιμων λίθων, έργων τέχνης, προσωπικής αλληλογραφίας, λαχείων, μετοχών, ομολόγων, γραμματοσήμων, ταχυδρομικών αντικειμένων που από την φύση, την ιδιότητα ή την συσκευασία τους υπάρχει κίνδυνος να βλάψουν άλλα μεταφερόμενα ταχυδρομικά αντικείμενα, το προσωπικό που τα διαχειρίζεται ή τον εξοπλισμό του, τους παραλήπτες τους ή τρίτους, καθώς επίσης και οποιοδήποτε ταχυδρομικό αντικείμενο το οποίο η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» εύλογα αποφασίζει ότι δεν μπορεί να μεταφερθεί νόμιμα και με απόλυτη ασφάλεια. Όσον αφορά την απαγόρευση χρημάτων και χρεογράφων εξαιρείται ότι αφορά την υπηρεσία αντικαταβολής.

Δ. Στα πλαίσια προστασίας κάθε έννομο συμφέροντος, η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» δικαιούται, αλλά σε καμία περίπτωση δεν υποχρεούται, να ελέγχει τα ταχυδρομικά αντικείμενα την διαχείριση και την αποστολή που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει. Ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά, ο έλεγχος περιλαμβάνει το άνοιγμα των προς διαχείριση και παράδοση ταχυδρομικών αντικειμένων.

Ε. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» δικαιούται να αξιώσει αποζημίωση από τον πελάτη σε περίπτωση που προκληθούν ζημιές από την παράδοση στην εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» για διαχείριση και αποστολή, με ψευδή ή παραπλανητική δήλωση του περιεχομένου, εγγράφων και ταχυδρομικών αντικειμένων που εμπίπτουν στις διατάξεις των εδαφίων Β και Γ.

ΣΤ. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» δικαιούται κατά την απόλυτη κρίση της να μην κάνει αποδεκτά ταχυδρομικά αντικείμενα και να αρνηθεί την παροχή των υπηρεσιών της στις κατωτέρω ενδεικτικές αλλά όχι περιοριστικές περιπτώσεις:

- Όταν υπάρχουν ενδείξεις απαγορευμένου περιεχομένου.
- Όταν το ταχυδρομικό αντικείμενο υπερβαίνει σε βάρος τα είκοσι (20) κιλά με ή χωρίς εμπορική αξία ανά οριζόμενη μεμονωμένη συσκευασία.
- Όταν η αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου υπερβαίνει, κατά την δήλωση του αποστολέα του, τα εκατόν πενήντα (150) Ευρώ.
- Σε περιπτώσεις που υπάρχουν ενδείξεις ότι το ταχυδρομικό αντικείμενο δεν είναι αποδεκτό από την εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ».
- Σε περιπτώσεις άρνησης εκ μέρους του αποστολέα σωστής και σύμφωνης με τον νόμο περιγραφής του ταχυδρομικού αντικειμένου.
- Σε περιπτώσεις που η συσκευασία του ταχυδρομικού αντικειμένου δεν εξασφαλίζει την ασφαλή μεταφορά και παράδοσή του.
- Σε περίπτωση που η μεταφορά του ταχυδρομικού αντικειμένου δύναται να προκαλέσει ζημία σε ή να καταστρέψει μερικά ή ολικά άλλα μεταφερόμενα ταχυδρομικά αντικείμενα ή να προκαλέσει με οποιονδήποτε τρόπο και σε οποιαδήποτε έκταση έννομα συμφέροντα τρίτων.
- Σε περιπτώσεις άρνησης εκ μέρους του αποστολέα κατάθεσης επαρκών στοιχείων και πλήρους διεύθυνσης αποστολέα και σκοπούμενου παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

X. Y. K.

τροχαδην
EXCLUSIVE COURIERS

• Σε περιπτώσεις χορήγησης εμφανώς ελλιπών ή λανθασμένων στοιχείων και πλήρους διεύθυνσης αποστολέα και σκοπούμενων παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

• Όταν υπάρχουν εύλογες υπόνοιες ότι ο αποστολέας δεν είναι ο κύριος ή ο εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος του κυρίου του ταχυδρομικού αντικειμένου.

ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ.

A. Με την επιφύλαξη των διατάξεων του επομένου εδαφίου, η μέγιστη χρονική περίοδος που η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» είναι υποχρεωμένη να διαφυλάξει τα ανεπίδοτα στους παραλήπτες τους ταχυδρομικά αντικείμενα είναι μία (1) εργάσιμη ημέρα.

B. Σε περίπτωση ταχυδρομικών αντικειμένων για τα οποία δεν κατέστη δυνατή η επίδοσή τους στον παραλήπτη τους για οποιαδήποτε αιτία, η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» διαφυλάττει αυτά για μία (1) εργάσιμη ημέρα, ενημερώνει τηλεφωνικά τον αποστολέα τους, επιδίδει πλήρες στοιχεία έγγραφο σημείωμα στην δηλωθείσα ως ταχυδρομική διεύθυνση του παραλήπτη με το οποίο τον ενημερώνει για την μη επιτυχή προσπάθεια παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου και τον καλεί να επικοινωνήσει με τον καθ' ύλη αρμόδιο προκειμένου να ενημερωθεί για την τύχη του ταχυδρομικού αντικειμένου και να καθορισθεί νέος χρόνος παράδοσής του. Η ως άνω διαδικασία επαναλαμβάνεται άπαξ την επομένη εργάσιμη ημέρα, οπότε και σε περίπτωση παρόδου της ως άνω προθεσμίας και μη παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου στον σκοπούμενο ως παραλήπτη του αυτό επιστρέφει στον αποστολέα του.

Γ. Σε περίπτωση ταχυδρομικών αντικειμένων τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» ενημερώνει τηλεφωνικά τον αποστολέα και τον σκοπούμενο ως παραλήπτη, σε περίπτωση δε αδυναμίας τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον αποστολέα και τον σκοπούμενο ως παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία επιδίδει πλήρες στοιχεία έγγραφο σημείωμα στην δηλωθείσα ως ταχυδρομική διεύθυνση του αποστολέα και του σκοπούμενου ως παραλήπτη με το οποίο ενημερώνει αμφοτέρους για την επίσημη παρακράτηση του ταχυδρομικού αντικειμένου και τους καλεί να επικοινωνήσουν με τον καθ' ύλη αρμόδιο προκειμένου να ενημερωθούν για την τύχη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Δ. Σε περίπτωση ταχυδρομικών αντικειμένων για τα οποία δεν κατέστη δυνατή η επίδοσή τους στους παραλήπτες τους και δεν είναι δυνατόν για οποιαδήποτε αιτία να ενημερωθούν οι αποστολείς τους, η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» επιστρέφει τα ταχυδρομικά αντικείμενα στους αποστολείς τους με απλό ταχυδρομείο.

ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

A. Με την επιφύλαξη όλων όσων αναφέρονται στον παρόντα X.Y.K. και εκτός αντίθετης έγγραφης ειδικής συμφωνίας μεταξύ αφενός της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» και αφ' ετέρου του αποστολέα ή του παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου, η ευθύνη της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» για την καταβολή αποζημίωσης περιορίζεται στο χαμηλότερο από τα παρακάτω χρηματικά ποσά ως ακολούθως:

• Σε αποστολές εντός της ελληνικής επικράτειας η αποζημίωση δεν μπορεί σε καμιά περίπτωση να υπερβαίνει (και τούτο ανεξάρτητα από την αξία αποστολής των εγγράφων ή την πραγματική αξία κάθε αντικειμένου)

α. Το χρηματικό ποσό των πενήντα (50) Ευρώ για κάθε αποστολή εγγράφου και

β. Το χρηματικό ποσό των εκατόν σαράντα πέντε (145) Ευρώ για κάθε αποστολή αντικειμένου (δέματος).

Ως αποστολή νοείται το περιγραφόμενο περιεχόμενο στην εμπρόσθια όψη της Απόδειξης Μεταφοράς-Είσπραξης, ήτοι του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.), το οποίο προσαρτάται στο ταχυδρομικό αντικείμενο και περιέχει τα στοιχεία ταυτοποίησής του.

• Σε αποστολές εκτός της ελληνικής επικράτειας ισχύουν τα ειδικότερα διαλαμβανόμενα στην σύμβαση της Βαρσοβίας περί της ευθύνης του αερομεταφορέα προς αποζημίωση.

• Η ευθύνη της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» για οποιαδήποτε απώλεια ή ζημία ταχυδρομικού αντικειμένου (εγγράφου ή δέματος) που παραδίδεται προς διαχείριση και παράδοση στην εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» περιορίζεται στην πραγματική αξία αποστολής, χωρίς να λαμβάνεται υπ' όψη η εμπορική τους χρησιμότητα ή η ιδιαίτερη αξία τους για τον αποστολέα, τον παραλήπτη ή οποιονδήποτε τρίτο. Πραγματική αξία θεωρείται για μεν τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας ή αντικατάστασης αυτών ή το κόστος αναπαραγωγής ή ανασύνταξης αυτών, για δε τα αντικείμενα το κόστος επισκευής ή αντικατάστασης ή αγοράς αυτών στην κατάσταση παραλαβής τους από την εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ».

B. Η ευθύνη της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» για αποδεδειγμένη καθυστέρηση παράδοσης ταχυδρομικού αντικειμένου στον παραλήπτη του πέραν του συμφωνημένου ωραρίου δεν μπορεί να υπερβεί τα έξοδα αποστολής.

Γ. Σε κάθε περίπτωση η ασφαλιστική κάλυψη της αποστολής αποτελεί ρητή συμβατική υποχρέωση του αποστολέα όταν η δηλωθείσα αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου υπερβαίνει τα εκατόν σαράντα πέντε (145) Ευρώ.

Δ. Προϋπόθεση για την καταβολή αποζημίωσης είναι η αποδεδειγμένη-τεκμηριωμένη υπαίτια αθέτηση υποχρέωσης της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ», υποχρέωσης που προκύπτει από τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, τον παρόντα X.Y.K. και την Απόδειξη Μεταφοράς-Είσπραξης, ήτοι του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) το οποίο προσαρτάται σε κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο και περιέχει τα στοιχεία ταυτοποίησής αυτού.

E. Για την καταβολή αποζημίωσης, η σχετική απαίτηση πρέπει να διτυπώνεται εγγράφως και πλήρως τεκμηριωμένη και να υποβάλλεται (κατατίθεται στην έδρα, στα υποκαταστήματα και στα κατά τόπους παραρτήματα της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» ή να διαβιβάζεται στον τηλεφωνικό αριθμό τηλεομοιοτυπίας (fax) 2106725865.

X. Y. K.

τροχαδην
EXCLUSIVE COURIERS

ΣΤ. Το δικαίωμα αποζημίωσης για το σύνολο των ανωτέρω περιπτώσεων δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να ασκηθεί κατά της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» μετά την παρέλευση χρονικού διαστήματος έξι (6) μηνών από την κατάθεση του προς μεταφορά ταχυδρομικού αντικειμένου στην εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ».

Ζ. Το αίτημα πελάτη για την καταβολή αποζημίωσης είναι अपαράδεκτο σε περίπτωση που αυτό υποβάλλεται πριν από την πλήρη και ολοκληρωτική εξόφληση της αμοιβής, καθώς επίσης και οποιασδήποτε διαπάνης ή εξόδου στο οποίο έχει υποβληθεί η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» στα πλαίσια παροχής των υπηρεσιών της. Η απαίτηση πελάτη για καταβολή αποζημίωσης δεν συμψηφίζεται με τις απαιτήσεις εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» έναντι.

Η. Η αποζημίωση καταβάλλεται από την εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» στο δικαιούχο το αργότερο εντός χρονικού διαστήματος ενός (1) μηνός από την υποβολή της σχετικής αίτησης, με διγραμμή τραπεζική επιταγή η οποία εκδίδεται από την εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» πληρωτέα σε διαταγή του δικαιούχου, άλλως σε τραπεζικό λογαριασμό που υποδεικνύει εγγράφως ο δικαιούχος στην εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» για το σκοπό αυτό.

ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ «ΤΡΟΧΑΔΗΝ»

A. Η ευθύνη της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» παύει αυτοδικαίως και άνευ άλλου τινός:

- Με την επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου στον παραλήπτη του.
- Με την αποδεδειγμένη παράδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου στον παραλήπτη του μέσω παροχής στοιχείων παράδοσης.
- Με την παράδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου στον πράκτορα ή τον δημόσιο μεταφορέα και την παραλαβή της αντίστοιχης φορτωτικής σε αποστολές με προορισμούς στους οποίους η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» δεν διαθέτει υποκαταστήματα, αντιπροσώπους ή συνεργάτες και οι οποίες δύνανται να διεκπεραιωθούν μέσω τρίτων πρακτορείων ή άλλων δημόσιων μεταφορικών μέσων.
- B.** Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την διευκόλυνση του συναλασσόμενου κοινού και για την μεταφορά και παράδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων σύμφωνα με τα συνήθη ή ειδικά προγράμματα λειτουργίας της. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» δεν φέρει καμία ευθύνη και δεν υποχρεούται να καταβάλλει καμία αποζημίωση για τυχόν καθυστέρηση ή πλημμέλεια στην παραλαβή, την διαχείριση, την μεταφορά, την παράδοση, απώλεια, ζημία, βλάβη, μερική ή ολική καταστροφή, μη προσήκουσα παραδοση ή μη παραδοση κλπ του ταχυδρομικού αντικειμένου που οφείλεται:

- Σε τυχαίο και απρόοπτο γεγονός κειμένου πέραν των ανθρώπινα αντικειμενικών δυνατοτήτων και εκτός του ελέγχου της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ».
- Σε ανώτερα βία όπως αυτή εκάστοτε ορίζεται από τον νόμο.
- Σε άλλη αιτία που αντικειμενικά ευρίσκεται εκτός του ελέγχου της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» όπως, ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά, ατύχημα, αργοπορία μεταφορικών μέσων, θεομηνία, σεισμό, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, εχθροπραξίες, πόλεμο, εξωγενή κίνδυνο κατά την μεταφορά, παραλείψεις συνοδευτικών εγγράφων, απεργία, κοινωνικές και πολιτικές ταραχές κ.λ.π.
- Σε πράξη ή παράλειψη ή λανθασμένες οδηγίες και υποδείξεις του αποστολέα, του παραλήπτη, ή οποιουδήποτε τρίτου που διατηρεί δικαίωμα στο ταχυδρομικό αντικείμενο ή που έλκει έννομο συμφέρον από την συγκεκριμένη αποστολή.
- Σε υπαίτια πράξη ή παράλειψη τρίτου προσώπου στο οποίο ανατίθεται η διεκπεραίωση της αποστολής.
- Στη φύση, σε ελαττώματα (κρυφα ή εμφανή) ή σε ιδιότητα (δηλωθείσα ή μη) του ταχυδρομικού αντικειμένου.
- Σε περίπτωση ανεπαρκών, ανύπαρκτων ή ψευδών στοιχείων του αποστολέα ή του σκοπούμενου ως παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου.
- Σε περίπτωση άμεσης ή έμμεσης αποθετικής ή ειδικής ζημίας ή για διαφυγόν κέρδος (ήτοι ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά, απώλεια παρόντος και μελλοντικού εισοδήματος, κέρδους, τόκων, προσόδων, αγορών, χρήσεως, διάρρηξης προσυμφώνων, συμβάσεων και συμβολαίων κ.λ.π.) από οποιαδήποτε αιτία και αν απορρέουν αυτά και ανεξάρτητα αν η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» γνώριζε ή όχι για αυτά ότι θα μπορούσαν κάποτε να προκύψουν.
- Σε περίπτωση που το αίτημα για την καταβολή αποζημίωσης δεν υποβληθεί εγγράφως και εντός της αποκλειστικής προθεσμίας που τάσσει η ισχύουσα νομοθεσία και ο παρών Χ.Υ.Κ.

Γ. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» δεν φέρει καμία ευθύνη και δεν υποχρεούται να καταβάλλει καμία αποζημίωση για ταχυδρομικά αντικείμενα η αποστολή-διακίνηση των οποίων απαγορεύεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τον παρόντα Χ.Υ.Κ.

ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΚΑΙ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗΣ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

A. Η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την κατά το δυνατόν αρτιότερη εξυπηρέτηση του συναλασσόμενου κοινού και για την διευκόλυνση των ατόμων με ειδικές ανάγκες, στα οποία η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» είναι υποχρεωμένη να εξασφαλίζει την καλύτερη δυνατή πρόσβαση στους χώρους συναλλαγής και την κατά προτεραιότητα εξυπηρέτησή τους, εφόσον τούτο είναι αντικειμενικά εφικτό και επιτρέπεται από τις συνθήκες που ευρίσκεται ο χώρος συναλλαγής.

B. Το πρόγραμμα των εργασιών ημερών και των ωρών συναλλαγής της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» για την εξυπηρέτηση του συναλασσόμενου κοινού καταρτίζεται σύμφωνα με τις εκάστοτε υφιστάμενες δυνατότητες της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» σε συνδυασμό με τις εκάστοτε ανάγκες του συναλασσόμενου κοινού, για την δε κατάρτιση και τροποποίησή του η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» λαμβάνει πάντοτε υπόψη της συγκεκριμένα αντικειμενικά κριτήρια.

X. Y. K.



Γ. Επi του παρόντος, οι ημέρες και ώρες συναλλαγής του συναλασσόμενου κοινού με την εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» είναι Δευτέρα έως Σάββατο (πλην επισήμων και τοπικών αργιών) από 09:00 έως 17:00. Κατ' εξαίρεση, η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» δύναται να παραδίδει ταχυδρομικά αντικείμενα Σάββατο και Κυριακές, καθώς επίσης και τις επίσημες και τοπικές αργίες έναντι ειδικά συμφωνημένης χρέωσης.

Δ. Το συναλασσόμενο κοινό μπορεί να λαμβάνει γνώση των εκάστοτε ισχυόντων ημερών και ωρών συναλλαγής με την εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» ως ακολούθως:

- Στην έδρα, στα υποκαταστήματα και στα κατά τόπους παραρτήματα της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» όπου ο εκάστοτε ισχύων σχετικός πίνακας είναι αναρτημένος σε εμφανή σημεία των χώρων συναλλαγής,
- Στον διαδικτυακό τόπο της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» και
- Στους τηλεφωνικούς αριθμούς επικοινωνίας 2106725860 και 2106725861.

Ε. Για την καλύτερη ενημέρωση και πληροφόρηση του συναλασσόμενου κοινού, η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» έχει συστήσει και λειτουργεί υπηρεσία εξυπηρέτησης του συναλασσόμενου κοινού στο Ν. Ψυχικό Αττικής, Π. Δέλτα αριθμός 18, Τ.Κ 11525, τηλεφωνικοί αριθμοί επικοινωνίας 2106725860 και 2106725861, τηλεφωνικός αριθμός τηλεμοιοτυπικού (Fax) 2106725865.

ΣΤ. Το συναλασσόμενο κοινό μπορεί να υποβάλλει εγγράφως και πλήρως τεκμηριωμένα τα οποιαδήποτε παράπονα του σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες στην έδρα, στα υποκαταστήματα και στα κατά τόπους παραρτήματα της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» όπου ο εκάστοτε ισχύων σχετικός πίνακας είναι αναρτημένος σε εμφανή σημεία των χώρων συναλλαγής, καθώς επίσης και τον τηλεφωνικό αριθμό τηλεμοιοτυπικού (Fax) 2106725865 και να ζητήσει από την εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» να προχωρήσει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση κάθε σχετικού θέματος.

Ζ. Στις περιπτώσεις που αναφέρονται ανωτέρω υπό Δ, ο παραπονούμενος πελάτης είναι υποχρεωμένος να συνεργαστεί με την διοίκηση της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» εφόσον τούτο του ζητηθεί, η δε διοίκηση της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» είναι υποχρεωμένη να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση του θέματος του πελάτη εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του σχετικού παραπόνου και εντός της ως άνω προθεσμίας να ενημερώσει εγγράφως τον πελάτη που έχει συμμορφωθεί με την προβλεπόμενη διαδικασία για τα αποτελέσματα των ενεργειών της. Σε περίπτωση που για οποιονδήποτε λόγο δεν είναι δυνατή η οριστική επίλυση του θέματος, η εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» υποχρεούται να ενημερώσει εγγράφως τον πελάτη για την διαδικασία που ο πελάτης πρέπει να ακολουθήσει για την οριστική επίλυση του θέματός του στα πλαίσια του παρόντος Χ.Υ.Κ, των κανονιστικών διατάξεων και της κείμενης νομοθεσίας, καθώς επίσης και να τον πληροφορήσει εγγράφως σύμφωνα με τα ανωτέρω μετά το πέρας της σχετικής διαδικασίας.

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

Ο παρών Χ.Υ.Κ δεν ισχύει στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Σε περίπτωση που οι διατάξεις του αντιβαίνουν σε ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις και σε δικαστικές αποφάσεις.
- Σε περίπτωση που οι διατάξεις του αντιβαίνουν σε αποφάσεις της ΕΘΝΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ, η οποία ως ρυθμιστική αρχή είναι κατά τον νόμο αρμόδια για την εποπτεία, τον έλεγχο και την ρύθμιση της τηλεπικοινωνιακής και της ταχυδρομικής αγοράς εντός της ελληνικής επικράτειας.
- Σε περίπτωση αντιθέτου περιεχομένου έγγραφης ειδικής συμφωνίας της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» με συγκεκριμένο πελάτη ή ομάδα πελατών.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Α. Για την ανάληψη αποστολών μεμονωμένων ταχυδρομικών αντικειμένων από την εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» ισχύουν συμπληρωματικά οι γενικοί όροι μεταφοράς που αναγράφονται στη οπίσθια όψη του Αποδεικτικού Μεταφοράς-Εισπραξης (voucher), ήτοι του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ), το οποίο προσαρτάται στο ταχυδρομικό αντικείμενο και περιέχει τα στοιχεία ταυτοποίησης αυτού και το οποίο επισυνάπτεται στον παρόντα Χ.Υ.Κ ως ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV και αποτελεί ουσιώδες και αναπόσπαστο μέρος του.

Β. Με την παράδοση του ταχυδρομικού αντικείμενου στην εταιρεία «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» προς διαχείριση και παράδοση, ο αποστολέας αποδέχεται ρητά και ανεπιφύλακτα τους γενικούς όρους μεταφοράς που αναγράφονται στη οπίσθια όψη της Απόδειξης Μεταφοράς-Εισπραξης, ήτοι του Συνοδευτικού Δελτίου Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ), το οποίο προσαρτάται στο ταχυδρομικό αντικείμενο και περιέχει τα στοιχεία ταυτοποίησης αυτού, και τους όρους και διατάξεις του παρόντα Χ.Υ.Κ.

Γ. Το συναλασσόμενο κοινό δύναται να λαμβάνει γνώση του εκάστοτε ισχύοντος Χ.Υ.Κ. της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» ως εξής:

- στην έδρα, στα υποκαταστήματα και στα κατά τόπους παραρτήματα της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ» όπου ο εκάστοτε ισχύων σχετικός πίνακας είναι αναρτημένος σε εμφανή σημεία των χώρων συναλλαγής,
- στον διαδικτυακό τόπο www.trohadin.gr, της εταιρείας «ΤΡΟΧΑΔΗΝ».

Δ. Ο παρών Χ.Υ.Κ τροποποιείται μόνον εγγράφως. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι εκάστοτε νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις.