



**ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΣ ΧΑΡΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ - ΧΥΚ -**



**AIRPORT PACKAGE EXPRESS DELIVERY**

**Χ.Υ.Κ  
Ταχυμεταφορών**

**ΧΑΝΙΑ 2025**

*A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011*

*Α.Μ. ΕΕΤΤ 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – Α.Μ ΓΕΜΗ 75148258000*



# ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

## ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΩΝΥΜΙΑ

### **AIRPORT PACKAGE EXPRESS DELIVERY << A.P.E.D >>**

Με τον παρόντα Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) καθορίζονται οι υποχρεώσεις της εταιρείας έναντι των καταναλωτών – χρηστών, τα χαρακτηριστικά της επιχείρησης (σκοπός, είδος παρεχόμενων υπηρεσιών, μεγέθη επιχείρησης, εύρος δικτύου, διαθέσιμα μεταφορικά μέσα κλπ), ο τιμοκατάλογος, η ευθύνη της εταιρείας σε περίπτωση ολικής ή μερικής καταστροφής, απώλειας μεταφερόμενων προϊόντων, καθυστερημένης επίδοσης, η αποζημίωση καταναλωτών και η διαδικασία καταβολής αυτής σε περίπτωση ευθύνης της εταιρείας.

#### Αναλυτικά:

### **1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

Η εταιρεία <<A.P.E.D>> αναλαμβάνει έναντι των χρηστών την υποχρέωση για αξιόπιστη από μέρους της παροχή υπηρεσιών, διασφάλιση του απορρήτου των μεταφορών, προστασία των συμφερόντων του καταναλωτή, διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων από αυτήν υπηρεσιών και διαρκή ενημέρωση των χρηστών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

### **2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

*A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011*

*A.M. ΕΕΤΤ 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – Α.Μ ΓΕΜΗ 75148258000*



α. Η εταιρεία <<A.P.E.D>> λειτουργεί υπό τη νομική μορφή της ως **ατομική επιχείρηση**, Ιδρύθηκε την 01 Νοεμβρίου 2011 με έδρα τον **ΚΙΣΣΑΜΟ ΚΑΣΤΕΛΛΙ του ΝΟΜΟΥ ΧΑΝΙΩΝ** με την επωνυμία << [ταχυμεταφορές δεμάτων](#)>> η <<[airport package express delivery](#)>> η <<A.P.E.D>>, είναι εγγεγραμμένη στο επιμελητήριο Χανίων Κρήτης με **Γεν. μητρώου 202668** με **A.M ΓΕΜΗ 75148258000** με διεύθυνση: πολεμιστών 1941 αρ.24 και Τ.Κ 73400 και με στοιχεία τήλε/φας, Επικοινωνίας tel/fax +30 2822022118 και +30 2822022105.

Η *ταχυμεταφορές δεμάτων* η **airport package express delivery** έχει αριθμό φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ) 054150068 στην Δημόσια Οικονομική Εφορεία Χανίων Κρήτης, και με e-mail: [airportbag@gmail.com](mailto:airportbag@gmail.com), [airbag1@otenet.gr](mailto:airbag1@otenet.gr) και είναι εγγεγραμμένη στα μητρώα της Εθνικές Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

### **A.M ΕΕΤΤ 12/020 Γενικής Άδειας Ταχυμεταφορών .**

β. Σκοπός της εταιρείας μεταξύ άλλων είναι και η παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών με κέρδος, χονδρικής ή λιανικής.

γ. Οι παρεχόμενες από την εταιρεία υπηρεσίες είναι η ταχεία διαβίβαση εγγράφων και δεμάτων.

### **3. Υποδομές / Ποιότητα Υπηρεσιών / Παρακολούθηση Αποστολών / Χρόνοι Παράδοσης**

#### **3.1. Υποδομές**

Η <<A.P.E.D>>, στοχεύει συνεχώς στην παροχή Υψηλού επιπέδου Υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές.

#### **3.2. Παρακολούθηση και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων και πληροφόρηση του πελάτη.(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 1101/3/23-2-2024 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών και όρων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών. (ΦΕΚ 1670/Β/2024)» και ισχύει σήμερα καθώς επίσης και στην απόφαση αριθ. **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 εμπλεκόμενων σταθμών του δικτύου της <<A.P.E.D>>. 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, κατανομή σε κατάστημα παράδοσης, αναχώρηση από κέντρο διαλογής, άφιξη σε

*A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011*

*A.M. ΕΕΤΤ 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – A.M ΓΕΜΗ 75148258000*



κατάστημα παράδοσης, κατανομή σε courier, άφιξη (επιστροφή) courier – παράδοση ή μη παράδοση, στοιχεία παραλήπτη.

### **3.3 Διευκρινήσεις για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών (Παραλαβή και Επίδοση)**

- Η <<A.P.E.D>> διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει και ο αποστολέας φέρει την υποχρέωση να δηλώσει υπεύθυνα, περί μη ύπαρξης μη αποδεκτού ή απαγορευμένου περιεχομένου στο ταχυδρομικό αντικείμενο.
- Η <<A.P.E.D>> διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει και ο πελάτης φέρει την υποχρέωση να επιδείξει αποδεικτικό της ταυτότητας του στις παραδόσεις των ταχυδρομικών αποστολών που πραγματοποιούνται στο χώρο των καταστημάτων της <<A.P.E.D>> . Ειδικότερα κατά την παραλαβή, οφείλει να ζητήσει και να καταγράψει τα πλήρη στοιχεία ταυτότητας του αποστολέα ή του εκπροσώπου του, όπως αυτά αναγράφονται σε επίσημο έγγραφο ταυτοποίησης προσώπου (όπως ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, στρατιωτική ταυτότητα, άδεια παραμονής), σε περίπτωση αποστολής ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους άνω των εκατό (100) γραμμαρίων,
- Η <<A.P.E.D>> δικαιούται σε άρνηση της αποστολής του ταχυδρομικού αντικειμένου, σε περίπτωση που κρίνει ότι αυτό είναι επικίνδυνο για τη δημόσια ασφάλεια και να ενημερώσει ανάλογα τις αρμόδιες αρχές, συμπεριλαμβανομένης και της Ε.Ε.Τ.Τ
- Η <<A.P.E.D>> έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα να ανοίξει, παρουσία του, το δέμα ή τον φάκελο και να ελέγξει την ύπαρξη μη αποδεκτού ή απαγορευμένου περιεχομένου αυτού.
- Η <<A.P.E.D>> κατά την παραλαβή ενημερώνει τον αποστολέα για την ύπαρξη της ατομικής σύμβασης στον δικτυακό της τόπο, ή του παραδίδει αυτή αν έτσι συμφωνηθεί με το χρήστη.
- Η <<A.P.E.D>> φροντίζει να παραδώσει απόδειξη ή τιμολόγιο για την παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας σύμφωνα με τα οριζόμενα από το Υπουργείο Οικονομικών.
- Η <<A.P.E.D>> έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα να επιβεβαιώσει την ακρίβεια των δηλούμενων στοιχείων με την προσκόμιση αντιγράφου καταχώρησης στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.), εφόσον είναι εγγεγραμμένος σε αυτό, όταν διακινεί ταχυδρομικά αντικείμενα με εμπορική αξία εντός Ελλάδας στο πλαίσιο της επιχειρηματικής ή εμπορικής του δραστηριότητας. Η σχετική προσκόμιση απαιτείται μόνο μια φορά, ώστε η <<A.P.E.D>> να καταχωρίσει στην καρτέλα του αποστολέα στο Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. της τον αριθμό καταχώρισης του στο Γ.Ε.ΜΗ.
- Η <<A.P.E.D>> φροντίζει για την εξυπηρέτηση κατά προτεραιότητα σε άτομα που χρειάζονται βοήθεια, όπως π.χ. των ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ) και ηλικιωμένων
- Η επίδοση των αποστολών ταχυμεταφορών κατά κανόνα γίνεται στη διεύθυνση του παραλήπτη στον ίδιο ή, σε περίπτωση απουσίας του και κατόπιν προηγούμενης εντολής από τον αποστολέα ή εντολέα, σε σύνοικο αυτού πρόσωπο ή στο σημείο εξυπηρέτησης που έχει επιλέξει ο χρήστης αποστολέας ή ο εντολέας. Η αιτούμενη ειδική επίδοση δύναται να υπόκειται σε ειδική πρόσθετη σχετική χρέωση.
- Η καταγραφή και καταχώρηση του ονοματεπωνύμου του παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου είναι απαραίτητη για την ολοκλήρωση της διαδικασίας επίδοσης του αντικειμένου Η επεξεργασία του ονοματεπωνύμου εμπίπτει στις διατάξεις περί προσωπικών δεδομένων.
- Η <<A.P.E.D>> φροντίζει να ενημερώσει σχετικά τον καταναλωτή/παραλήπτη που επιθυμεί να παραλάβει με επιφύλαξη. Η δήλωση επιφύλαξης μπορεί να πραγματοποιηθεί, εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας μετά την ημέρα παράδοσης του αντικειμένου, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

*A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011*

**A.M. EETT 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – A.M ΓΕΜΗ 75148258000**



- Η <<A.P.E.D>> δύναται να επιδώσει το αντικείμενο σε άλλη διεύθυνση από την αρχική δηλωθείσα, εφόσον αυτό ζητηθεί από το χρήστη με ενδεχόμενη πρόσθετη χρέωση στην περίπτωση διαφορετικής περιοχής εξυπηρέτησης.
- Η <<A.P.E.D>> έχει τη δυνατότητα ενημέρωσης του χρήστη (αποστολέα ή παραλήπτη) για τα στοιχεία επίδοσης (τουλάχιστον ημέρα και ώρα επίδοσης και ονοματεπώνυμο ατόμου που παρέλαβε) από εκπρόσωπο της εταιρείας μετά από σχετική ερώτησή του χρήστη μέσω τηλεφώνου ή email.

**3.4** Αναλυτικός τιμοκατάλογος που αφορά τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας (Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών) είναι στο κατάστημα μας. Ο τιμοκατάλογος έχει περιορισμένη ισχύ και κάθε νέα δημοσίευση αναιρεί την προηγούμενη. Δεν ισχύει αναδρομικά εκτός και αν έχει συμφωνηθεί με το τον χρήστη. Ο αναφερόμενος τιμοκατάλογος των υπηρεσιών δημοσιεύεται και αναφέρει την περίοδο έναρξης ισχύος του.

#### **4.ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ**

4.1. Η <<A.P.E.D>> δεν παραλαμβάνει για διεκπεραίωση ταχυδρομικά αντικείμενα των οποίων η μεταφορά αντίκειται στους εκάστοτε ισχύοντες νόμους και διατάξεις. Ειδικότερα δεν αναλαμβάνει για μεταφορά τα ακόλουθα:

- ΧΡΗΜΑΤΑ & ΧΡΕΟΓΡΑΦΑ
- ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ & ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ ΥΛΙΚΑ
- ΖΩΑ
- ΤΡΟΦΙΜΑ
- ΑΝΤΙΚΕΣ (ΕΥΘΡΑΥΣΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ)
- ΡΑΒΔΟΙ ΧΡΥΣΟΥ
- ΠΥΡΟΒΟΛΑ ΟΠΛΑ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΣ
- ΠΥΡΟΜΑΧΙΚΑ
- ΝΕΚΡΟΙ – ΤΕΦΡΑ
- ΚΟΣΜΗΜΑΤΑ, ΠΟΛΥΤΙΜΟΙ ΛΙΘΟΙ & ΜΕΤΑΛΛΑ
- ΝΑΡΚΩΤΙΚΑ
- ΚΑΘΕ ΠΑΡΑΝΟΜΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΗ ΑΠΟ ΝΟΜΟ / ΔΙΑΤΑΞΗ

4.2 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.

*A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011*

*A.M. ΕΕΤΤ 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – A.M ΓΕΜΗ 75148258000*



Όσον αφορά την απαγόρευση των χρημάτων & χρεογράφων εξαιρείται ότι αφορά τις υπηρεσίες Αντικαταβολής, αγοράς, καθώς και τις εισπράξεις λογαριασμών, οι οποίες δεν περιλαμβάνουν την φυσική μεταφορά χρημάτων

## **5.ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ**

Σε περίπτωση ταχυδρομικών αντικειμένων για τα οποία δεν κατέστη δυνατή η επίδοσή τους στους παραλήπτες, η <<A.P.E.D>> οφείλει τουλάχιστον: i. σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη, να προβεί σε έγγραφη ειδοποίηση ή/και ηλεκτρονική ειδοποίηση προς αυτόν και επιστροφή του αντικειμένου, σε χώρο της, ii. να προγραμματίσει τουλάχιστον δεύτερη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου στον παραλήπτη, πλην της περίπτωσης επίδοσης αντικειμένων που χρήζουν ειδικών συνθηκών διατήρησης και μεταφοράς, πχ. αίμα, βιολογικό υλικό, φάρμακα, τρόφιμα και ευπαθή προϊόντα, των οποίων η διακίνηση πρέπει να ακολουθεί συγκεκριμένους κανόνες και να πληρούνται προϋποθέσεις που είναι αρμοδιότητα άλλων φορέων εκτός της Ε.Ε.Τ.Τ., ή επικοινωνεί τηλεφωνικά, μέσω μηνυμάτων ή ηλεκτρονικά (π.χ. μέσω email) με τον αποστολέα ή τον παραλήπτη, εφόσον αντιμετωπίζει δυσκολίες στην επίδοση και της έχουν δηλωθεί τα αντίστοιχα στοιχεία επικοινωνίας, και σε περίπτωση μη δυνατότητας επίδοσης ή άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει το ταχυδρομικό αντικείμενο, αυτό επιστρέφεται στον αποστολέα του, με χρέωση, όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του.

5.1 Ως Ανεπίδοτο θεωρείται ένα ταχυδρομικό αντικείμενο για το οποίο η <<A.P.E.D>> έχει εξαντλήσει κάθε δυνατή προσπάθεια επίδοσής του, βάσει των ανωτέρω, χωρίς αποτέλεσμα:

5.2 Η εταιρεία διατηρεί τα ανεπίδοτα αντικείμενα, για τα οποία δεν είναι εφικτή η επιστροφή τους στον αποστολέα, για διάστημα ως έξι (6) μήνες, από την επομένη της πραγματοποίησης της τελευταίας αποτυχημένης προσπάθειας επίδοσης του αντικειμένου. Μετά την παρέλευση των έξι (6) μηνών, ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία δεν έχουν παραληφθεί ή επιστραφεί στον αποστολέα, θα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία δωρεάς σε κοινωφελή ή άλλα Ιδρύματα ή καταστροφής των αντικειμένων αυτών, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζει η <<A.P.E.D>> .

5.3. Η εταιρεία κάνει ότι είναι δυνατόν για να παραδοθούν τα ανεπίδοτα αντικείμενα των ανωτέρω περιπτώσεων εντός του προκαθορισμένου για παράδοση χρόνου. Σε περίπτωση που αυτό δεν καταστεί δυνατό ενημερώνονται τα αρμόδια όργανα της εταιρείας για την διαχείριση αυτών των αποστολών.

5.4. 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.

5.5. Η <<A.P.E.D>> 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.

*A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011*

*A.M. EETT 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – A.M ΓΕΜΗ 75148258000*



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

### **6.ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**

Για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ισχύουν τα κάτωθι:

#### 6.1. Ορισμοί

- α) Ολική Απώλεια νοείται η απώλεια αντικειμένου μετά την παρέλευση 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.
- β) 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.
- 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 6.6. 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.

6.2. 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 <<A.P.E.D>> 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.

6.3. Σε περίπτωση που αποδειχθεί, μέσω των αρμοδίων οργάνων της εταιρείας, ότι την ευθύνη για την ζημιά, απώλεια, κλοπή ή καθυστέρηση παράδοσης φέρει η <<A.P.E.D>> τότε το κατάστημα που εξυπηρετεί τον πελάτη ή το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών είτε το τμήμα αποζημιώσεων της <<A.P.E.D>> θα ενημερώσει τον πελάτη για την απόφαση και θα ζητήσει

*A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011*

*A.M. ΕΕΤΤ 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – Α.Μ ΓΕΜΗ 75148258000*



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 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία της έγκρισης και της παραλαβής αυτών των δικαιολογητικών, αποδεικνυόμενης με αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης.

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

6.5. Οι περιπτώσεις που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από την <<A.P.E.D>> προς τον πελάτη για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών καθορίζονται από την Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013).

6.6 Η ευθύνη της <<A.P.E.D>> 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 τοις μετρητοίς σύμφωνα με τις βασικές τιμές του επίσημου τιμοκαταλόγου της <<A.P.E.D>> άνευ εκπτώσεων) προσδιορίζεται, ως ακολούθως :

- i. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, με ευθύνη της <<A.P.E.D>> το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 50€ και μέγιστη αποζημίωση 70€ και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- ii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος με ευθύνη της <<A.P.E.D>>, καταβάλλεται αποζημίωση έως 400€ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- iii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία με ευθύνη της <<A.P.E.D>>, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- iv. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος με ευθύνη της <<A.P.E.D>>, 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.
- v. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου με ευθύνη της <<A.P.E.D>>, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, και έως του ποσού ασφαλισμένης αξίας. .
- vi. Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη με ευθύνη της <<A.P.E.D>>, ή δεν παραδοθεί με ευθύνη της <<A.P.E.D>> και επιστραφεί ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.
- vii. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν των ορισμένων ανά υπηρεσία χρόνων παράδοσης, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε 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€.

**A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011**

**A.M. ΕΕΤΤ 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – A.M ΓΕΜΗ 75148258000**



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

6.8. 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 <<A.P.E.D>> 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 6.6. περίπτ. i και ii (και της παρ. 6.7. περίπτ. 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).

6.9. 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 <<A.P.E.D>> 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 <<A.P.E.D>> 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

**A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011**

**A.M. EETT 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – A.M ΓΕΜΗ 75148258000**



παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της <<A.P.E.D>> 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.

6.10. Η <<A.P.E.D>> 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 <<A.P.E.D>> 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 ζημιάς της αποστολής.

6.10 Η <<A.P.E.D>> 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 στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της <<A.P.E.D>>, 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 6.6. περίπτωση vii.

6.11 Η ευθύνη της <<A.P.E.D>> ρητά περιορίζεται έως το ανώτερο των ποσών που ορίζονται, κατά περίπτωση, στις ανωτέρω παραγράφους 6.6. ,6,7 & 6,8 και σε καμία περίπτωση δεν φέρει επιπλέον ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημιάς (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών ή διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημιάς τέθηκε υπόψη της <<A.P.E.D>> 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 <<A.P.E.D>> 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.

***A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011***

***A.M. ΕΕΤΤ 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – Α.Μ ΓΕΜΗ 75148258000***



### **3. ΛΟΙΠΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ**

7.1. Η <<A.P.E.D>> καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της.

7.2. 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 αποδεικνυόμενης με την υπογραφή του παραλήπτη και με την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης (ώρα, ημερομηνία και ονοματεπώνυμο παραλήπτη ολογράφως) πάνω στο αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης.

7.3 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.

7.4. Σε καμία περίπτωση η <<A.P.E.D>> 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 ελλιπών 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 όταν πληρούνται οι όροι μεταφοράς.
- iii. Λόγω ακατάλληλης συσκευασίας από τον αποστολέα. Ως ακατάλληλη μεταξύ άλλων νοείται η συσκευασία η οποία κατά την μεταφορά των αντικειμένων μαζί με ή κάτω από άλλα αντικείμενα μέσα σε σάκους, καρότσια και φορτηγά ή κατά την διάρκεια μεταφορτώσεων δεν έχει την δυνατότητα να διατηρήσει τις εξωτερικές της διαστάσεις προφυλάσσοντας έτσι το περιεχόμενό της. Η Ευθύνη της συσκευασίας ανήκει στον Αποστολέα.
- iv. Λόγω περιπτώσεων Ανωτέρας βίας ή έκτακτης ανάγκης, τις οποίες <<A.P.E.D>> δεν μπορούσε να προβλέψει ούτε να αποφύγει. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.
- v. Αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή τα μεταφορικά μέσα, που έχουν, ως συνέπεια, την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.
- vi. Αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη.
- vii. Αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές.
- viii. Ο παραλήπτης έχει παραλάβει το αντικείμενο και, εντός μιας (1) εργάσιμης ημέρας μετά από την παραλαβή, δεν εκφράσει επιφύλαξη.
- ix. Η <<A.P.E.D>> δεν ευθύνεται για καθυστέρηση παράδοσης και για τις υπό στοιχεία iv), v) και vi) ανωτέρω περιπτώσεις.

*A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011*

**A.M. EETT 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – A.M ΓΕΜΗ 75148258000**



7.5 Η <<A.P.E.D>> 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 <<A.P.E.D>> εμπρόθεσμα βάσει της προβλεπόμενης μεταξύ τους συμφωνίας, συμπεριλαμβανόμενων και των ασφαλιστρών.

7.6 Η <<A.P.E.D>> δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση του πελάτη/χρήστη εφόσον ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου, για διάστημα άνω των iii. έξι (6) μηνών αν δεν προσκομίσει ο αποστολέας εμπρόθεσμα τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία αποδεικνύουν την αξία των μεταφερομένων αποστολών προς αποζημίωση.

7.7 Η <<A.P.E.D>> 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.

7.8 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.

#### **8.ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**

8.1 Τα γραφεία και τμήματα της <<A.P.E.D>> λειτουργούν κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις 09:00 έως τις 17:00.

8.2 Παράλληλα οι πελάτες μπορούν να πάρουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες της <<A.P.E.D>> , την λειτουργία ή για την πορεία και την τύχη των αποστολών τους και μέσω του διαδικτύου.

#### **9.ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ – ΣΕΒΑΣΜΟΣ – ΕΥΠΡΕΠΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

9.1 Το προσωπικό της <<A.P.E.D>> και του δικτύου των καταστημάτων της είναι υποχρεωμένο να συμπεριφέρεται με σεβασμό στους πελάτες κατά την διάρκεια της επαφής του με αυτούς. Παράπονα πελατών για ανάρμοστη ή αγενή συμπεριφορά, ελλιπή εξυπηρέτηση μπορούν να γίνονται είτε προφορικά στον υπεύθυνο του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών ή με γραπτή αναφορά μέσω επιστολικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτυπίας.

#### **10.ΣΥΣΤΑΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ & ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

10.1 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 εξυπηρέτησή του για την καταγραφή παραπόνων πελατών

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



10.3. Για την ορθή εξυπηρέτηση των πελατών και την επίλυση τυχόν διαφορών και αφού ο πελάτης δεν μπορέσει να επιλύσει το πρόβλημά του οριστικά στα κατά τόπους καταστήματα της <<Α.Ρ.Ε.Δ>> με φιλικό διακανονισμό, η <<Α.Ρ.Ε.Δ>> συγκροτεί, κατόπιν σχετικού αιτήματος, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών η οποία αποτελείται από τους εκάστοτε εκπροσώπους της εταιρείας και από εκπρόσωπο των καταναλωτών με δικαίωμα παράστασης, αν το επιθυμεί, του ενδιαφερομένου χρήστη. Η <<Α.Ρ.Ε.Δ>> 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.

10.4. Ως διαφορά ορίζεται η αποδεδειγμένη αθέτηση από την <<Α.Ρ.Ε.Δ>> του παρόντος Χ.Υ.Κ.

10.5. Αρμόδιες υπηρεσίες για παραλαβή κάθε αιτήματος του πελάτη είναι τα κατά τόπους καταστήματα της <<Α.Ρ.Ε.Δ>> και το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

10.6 Η εταιρεία υποχρεούται να απαντήσει στο αίτημα του πελάτη εντός 21 ημερών από την λήψη της αίτησης, αποδεικνυόμενη με αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης.

#### **4. ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ**

Στα πλαίσια του διαρκούς εκσυγχρονισμού της λειτουργίας της η <<Α.Ρ.Ε.Δ>> , έχει προγραμματίσει και υλοποιεί ένα ευρείας μορφής εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε όλο το προσωπικό της, ανεξαρτήτως βαθμίδας ιεραρχίας και θέσης στην οποία απασχολείται.

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

Ο Χάρτης υποχρεώσεων προς καταναλωτές δεν ισχύει σε περιπτώσεις:

- a.** Ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της <<Α.Ρ.Ε.Δ>> (απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα κλπ.).
- b.** Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια αντικειμένων ειδικής διαχείρισης.
- c.** Αδυναμίας πρόσβασης υπαλλήλου της <<Α.Ρ.Ε.Δ>> στη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία οφείλεται στον πελάτη ή σε οποιονδήποτε τρίτο.
- d.** Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων των πελατών (σε περιπτώσεις συμβάσεων μεταξύ <<Α.Ρ.Ε.Δ>> και πελατών), μεταξύ των οποίων και οι οικονομικές υποχρεώσεις των πελατών προς την <<Α.Ρ.Ε.Δ>> .
- e.** Ενεργειών που αντίκεινται στους Νόμους του Κράτους.
- f.** Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της <<Α.Ρ.Ε.Δ>> λόγω υπαιτιότητας ή επιθυμίας του χρήστη (πελάτη).
- g.** Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- h.** Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του χρήστη (πελάτη) που προβλέπεται από το Χ.Υ.Κ.

*A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011*

*A.M. EETT 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – A.M ΓΕΜΗ 75148258000*



- i. Μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης της <<A.P.E.D>> εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων, με τους οποίους η <<A.P.E.D>> συνεργάζεται.
- j. Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του χρήστη (πελάτη) ή τρίτου προσώπου.
- k. Αποδεδειγμένης αδυναμίας της <<A.P.E.D>> .

Στις ανωτέρω περιπτώσεις η <<A.P.E.D>> δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι του αποστολέα / παραλήπτη / πελάτη.

## **12.Ενημέρωση Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων και Απορρήτου Επικοινωνιών**

Η εταιρεία <<A.P.E.D>> ως Υπεύθυνη επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (εφεξής καλούμενη «<<A.P.E.D>>»), στο πλαίσιο εναρμόνισής της με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας των Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 (εφεξής «ΓΚΠΔ») και της Οδηγίας 2016/680/ΕΕ και τις οικείες διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας, με το παρόν έντυπο σας ενημερώνει σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των πελατών, συνεργατών, προμηθευτών, εργαζομένων της και τα δικαιώματά σας ως υποκειμένων της σχετικής επεξεργασίας.

Υπεύθυνος Επεξεργασίας: Η «<<A.P.E.D>>», φέρει την ιδιότητα του Υπευθύνου Επεξεργασίας. Ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας ορίζεται με βάση τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που, μόνα ή από κοινού με άλλα, καθορίζουν τους σκοπούς και τον τρόπο της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Νομιμότητα της επεξεργασίας (δηλ. γιατί συλλέγουμε τα δεδομένα σας και για ποιους σκοπούς γίνεται η επεξεργασία τους): Η «<<A.P.E.D>>», δύναται να επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των πελατών, συνεργατών, προμηθευτών, εργαζομένων μας εφόσον συντρέχει οποιαδήποτε από τις ακόλουθες προϋποθέσεις: α) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εξυπηρέτηση, υποστήριξη και παρακολούθηση των συναλλακτικών σχέσεων μας με τους πελάτες, συνεργάτες, προμηθευτές μας κλπ. σε αγαθά και υπηρεσίες, καθώς και για την προσήκουσα και σύννομη εκτέλεση των παντοίων συμβάσεων μας. Σε αυτή την περίπτωση περιλαμβάνεται και η επεξεργασία που χρειάζεται για τη λήψη των απαραίτητων μέτρων, μετά από αίτηση του πελάτη, συνεργάτη κλπ. πριν τη σύναψη της σύμβασης (προ συμβατικό στάδιο), β) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση της <<A.P.E.D>> ή για την επιδίωξη των εννόμων συμφερόντων που απορρέουν από τις συναλλακτικές σχέσεις μας ή από απορρέοντα από την ισχύουσα νομοθεσία δικαιώματα και υποχρεώσεις μας, γ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση υποχρέωσης προς το δημόσιο και γενικά δημόσιους Φορείς, Οργανισμούς και Υπηρεσίες, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, (Σημειώνεται ότι στις υπό α), β) και γ) περιπτώσεις, για την επεξεργασία των δεδομένων, δεν απαιτείται συναίνεση των πελατών, συνεργατών κ.λπ./υποκειμένων των δεδομένων.) δ) έχετε συναινέσει ειδικά και ρητά και εγγράφως στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που σας αφορούν για έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους σκοπούς όπως για λόγους στατιστικούς, οργανωτικούς και λειτουργικούς, υπό την προϋπόθεση ότι η

*A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011*

*A.M. EETT 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – A.M ΓΕΜΗ 75148258000*



επεξεργασία δεν θεμελιώνεται σε κάποια εκ των ανωτέρω υπό α έως γ αναφερόμενων νόμιμων βάσεων. Στην περίπτωση αυτή, έχετε το δικαίωμα να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας οποτεδήποτε, η σχετική δε ανάκληση δεν θίγει τη νομιμότητα της επεξεργασίας που στηρίχθηκε στη συγκατάθεση προ της ανάκλησής της. Η ανάκληση γίνεται με έγγραφο που υποβάλλεται, εγγράφως ή ηλεκτρονικά, στην «<<A.P.E.D>>» (απευθυνόμενο προς :Data Protection Officer) και ισχύει από την ημερομηνία υποβολής του και εφεξής. Επεξεργασία Δεδομένων Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των πελατών, συνεργατών, προμηθευτών, εργαζομένων της <<A.P.E.D>> συνίσταται στη συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, διάρθρωση, αποθήκευση, μεταβολή ή προσαρμογή, ανάκτηση, αναζήτηση πληροφοριών, χρήση, διαβίβαση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, συσχέτιση ή ο συνδυασμός, ο περιορισμός, η διαγραφή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των πελατών, συνεργατών, προμηθευτών μας κλπ. που έχουν περιέλθει σε γνώση μας, τόσο στο πλαίσιο των συναλλακτικών μας σχέσεων, όσο και στο πλαίσιο πληροφόρησης που η <<A.P.E.D>> μπορεί να λάβει από τρίτα, φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή φορείς του ευρύτερου δημοσίου τομέα κατά την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων των ίδιων ή της «<<A.P.E.D>>», που πραγματοποιείται με ή χωρίς τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων, Σε περίπτωση που η επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στηρίζεται στην παροχή συναίνεσης εκ μέρους σας (τέτοια δε συναίνεση απαιτείται λ.χ. για την αποστολή προς εσάς από τη <<A.P.E.D>> εντύπων και ηλεκτρονικών μηνυμάτων για διαφημιστικούς – προωθητικούς και άλλους σκοπούς), έχετε δικαίωμα να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας ανά πάσα στιγμή, η σχετική δε ανάκληση δε θίγει τη νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε στη συγκατάθεση προ της ανάκλησής της. Η ανάκληση γίνεται με έγγραφο που υποβάλλεται, εγγράφως στη <<A.P.E.D>> ή ηλεκτρονικά στην ηλ/κή διεύθυνση [angelanourtsi21@yahoo.com](mailto:angelanourtsi21@yahoo.com), και ισχύει από την ημερομηνία υποβολής του και εφεξής. Είδος δεδομένων που επεξεργάζεται η «<<A.P.E.D>>», δηλ. ποια δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα συλλέγουμε και από που : Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία επεξεργαζόμαστε μπορεί να έχουν περιέλθει σε γνώση μας, τόσο στο πλαίσιο των συναλλακτικών μας σχέσεων, όσο και στο πλαίσιο πληροφόρησης που λαμβάνουμε από τρίτα, φυσικά ή νομικά, πρόσωπα ή φορείς του ευρύτερου δημοσίου τομέα, κατά την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων των ίδιων ή της «<<A.P.E.D>>». Πρόκειται δε για τα ακόλουθα δεδομένα: 1. Ονοματεπώνυμο και πατρώνυμο πελάτη, συνεργάτη κλπ. 2. Στοιχεία ταυτότητας ή διαβατηρίου του πελάτη, συνεργάτη κλπ. 3. Αριθμός Φορολογικού Μητρώου, Δ.Ο.Υ. & Χώρα Φορολογικής Κατοικίας 4. Επάγγελμα 5. Διεύθυνση Κατοικίας ή Εργασίας 6. Στοιχεία Επικοινωνίας: Κινητό Τηλέφωνο, Τηλέφωνο Κατοικίας, Τηλέφωνο Εργασίας, Email, Διεύθυνση Αλληλογραφίας. 7. Δεδομένα καταγραφής ηλεκτρονικής επικοινωνίας κατόπιν προηγούμενης ενημέρωσής σας (δια μηνύματος στην ιστοσελίδα, στην εφαρμογή επικοινωνίας και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσής μας), και τηρώντας τις προϋποθέσεις που ορίζει ο ΓΚΠΔ. 8. Δεδομένα από τη χρήση ηλεκτρονικών ή /και ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών της <<A.P.E.D>> (όπως λ.χ. αναγνωριστικά cookies, διευθύνσεις διαδικτυακού πρωτοκόλλου - IP addresses, δεδομένα τοποθεσίας ή άλλα επιγραμμικά –online αναγνωριστικά στοιχεία ταυτότητας) σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους αυτών. 9. Στοιχεία περί της διενέργειας πράξεων πληρωμών-καταβολών περί την διάθεση υπηρεσιών, οι οποίες πληρωμές μπορούν να γίνουν είτε με μετρητά, είτε με τη

***A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011***

***A.M. EETT 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – A.M ΓΕΜΗ 75148258000***



χρήση χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας, είτε με μεταφορά εμβάσματος. Στις περιπτώσεις αυτές η διαβίβαση των δεδομένων προς την τράπεζα θεωρείται ότι γίνεται κατ' εντολή του εκάστοτε υποκειμένου προς τον διαβιβάζοντα πάροχο, ο οποίος ευθύνεται για την πληρότητα και ακρίβεια αυτών. 10. Δεδομένα εικόνας προσώπων από τα συστήματα βιντεοσκόπησης των εγκαταστάσεων της έδρας της «<<A.P.E.D>> ». Σημειώνεται ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που παρέχονται από τους αντισυμβαλλομένους μας (π.χ. τους πελάτες μας) πρέπει να είναι πλήρη και ακριβή και να επικαιροποιούνται με επιμέλεια αυτών, άμεσα σε κάθε περίπτωση μεταβολής τους ή όποτε άλλοτε κρίνεται απαραίτητο ή σκόπιμο από τη <<A.P.E.D>> για τη διατήρηση των μεταξύ μας συναλλακτικών σχέσεων ή για τη συμμόρφωσή μας με τις απορρέουσες από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο υποχρεώσεις μας. Δεδομένα ειδικών κατηγοριών Η <<A.P.E.D>> δεν επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πελατών μας που αποκαλύπτουν τη φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις ή τη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, ούτε γενετικά ή βιομετρικά δεδομένα με σκοπό την ταυτοποίηση του πελάτη, συνεργάτη κλπ. ή δεδομένα που αφορούν την υγεία ή τη σεξουαλική ζωή του πελάτη, συνεργάτη κλπ. ή τον γενετήσιο προσανατολισμό του. Δεδομένα ανηλίκων: Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορούν σε ανήλικους εκτελείται με την αυστηρή προϋπόθεση της προηγούμενης συγκατάθεσης των γονέων ή των ασκούντων την γονική μέριμνα αυτών, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Σκοποί της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των πελατών και αντισυμβαλλομένων μας γενικά είναι: α) η προσήκουσα εκτέλεση των συμβάσεων περί την διανομή διαφημιστικών εντύπων, φυλλαδίων, δειγμάτων προϊόντων, κουπονιών κλπ. και η εξυπηρέτηση των αναγκών οργάνωσης και λειτουργίας μας και των υποχρεώσεών μας προς το Δημόσιο, Οργανισμούς, Τράπεζες και παρόχους αγαθών, μέσων και υπηρεσιών, β) η εξυπηρέτηση, υποστήριξη και παρακολούθηση των συναλλακτικών σχέσεων της <<A.P.E.D>> με τους πελάτες, συνεργάτες μας με τους οποίους συμφωνείται η παροχή υπηρεσιών περί την διανομή διαφημιστικού εντύπου, φυλλαδίων, κουπονιών, δειγμάτων προϊόντων και εν γένει προώθηση αυτών, γ) η καταχώριση, καταγραφή και αρχειοθέτηση των πάσης φύσεως εντολών, αιτήσεων και αιτημάτων των πελατών, συνεργατών μας προς τη <<A.P.E.D>> που δίδονται εγγράφως, ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά, ή καταχωρούνται στα αντίστοιχα λογισμικά ή πληροφοριακά συστήματα της εταιρείας στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών διανομής πάσης φύσεως διαφημιστικού υλικού ή προώθησης προϊόντων, δ) η στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών διανομής πάσης φύσεως διαφημιστικού υλικού ή προώθησης προϊόντων εκπλήρωση των απορρεουσών από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο υποχρεώσεων της <<A.P.E.D>> καθώς και η συμμόρφωσή μας με αποφάσεις των αρμόδιων εποπτικών, διοικητικών, δημόσιων και δικαστικών/εισαγγελικών Αρχών και Υπηρεσιών, ε) η ικανοποίηση των πάσης φύσεως απευθυνόμενων προς τη <<A.P.E.D>> αιτημάτων πελατών και συνεργατών μας ή η εξέταση παραπόνων πελατών μας και στ) η λήψη από τους πελάτες, συνεργάτες μας έντυπων και ηλεκτρονικών μηνυμάτων από τη <<A.P.E.D>> για την ενημέρωσή σας για προνομιακά προγράμματα, προγράμματα επιβράβευσης χρήσης, διαφημιστικούς / προωθητικούς λόγους, καθώς και η λήψη από τους πελάτες μας ερωτηματολογίων για τη

*A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011*

*A.M. EETT 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – A.M ΓΕΜΗ 75148258000*



διερεύνηση/αξιολόγηση της ποιότητας-επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών διανομής διαφημιστικού υλικού και προώθησης προϊόντων με σκοπό τη βελτίωσή τους. Φύλαξη και χρόνος δια κράτησης: Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των πελατών, συνεργατών μας υπόκεινται σε επεξεργασία, τηρούνται και φυλάσσονται από εμάς σε ασφαλές περιβάλλον, αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς για τους οποίους προορίζονται και μόνο για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται για την επίτευξη των εν λόγω σκοπών, με την επιφύλαξη των ειδικότερων προβλεπόμενων από την ισχύουσα νομοθεσία. Σε κάθε περίπτωση, τα προσωπικά δεδομένα των πελατών, συνεργατών μας τηρούνται για χρονικό διάστημα πέντε ετών (5) ετών από την με οποιονδήποτε τρόπο λήξη της συμβατικής σχέσης μεταξύ της <<A.P.E.D>> και του πελάτη, συνεργατών μας, δηλ. μέχρι τη συμπλήρωση της εκ του άρθρου 250 Α.Κ. οριζόμενης προθεσμίας παραγραφής σχετικών αξιώσεων. Σε περίπτωση δικαστικών διενέξεων, το ανωτέρω χρονικό όριο δεν ισχύει, οπότε και ο προβλεπόμενος χρόνος τήρησης των δεδομένων παρατείνεται μέχρι την έκδοση αμετάκλητης δικαστικής απόφασης. Αποδέκτες/ κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων: Αποδέκτες των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των πελατών, συνεργατών μας μπορεί να είναι: i) οι υπάλληλοι ή οι συνεργάτες της <<A.P.E.D>> στους οποίους έχουμε αναθέσει καθήκοντα για την εκτέλεση των καταρτισθεισών συμβάσεων διανομής διαφημιστικού υλικού, καθώς και αυτοί στους οποίους έχει ανατεθεί η εξυπηρέτηση αιτημάτων/παραπόνων πελατών, συνεργατών μας, η παρακολούθηση, ενημέρωση και είσπραξη οφειλών από και περί την παροχή υπηρεσιών διανομής διαφημιστικού υλικού ή προώθησης προϊόντων, ii) τρίτα πρόσωπα, φυσικά ή νομικά στα οποία η <<A.P.E.D>> έχει αναθέσει, μερικά ή ολικά, τη για λογαριασμό της εκτέλεση λειτουργιών της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, για την διευκόλυνση και καλύτερη εξυπηρέτηση της παροχής υπηρεσιών διανομής διαφημιστικού υλικού ή προώθησης προϊόντων σε πελάτες της, καθώς και της συμμόρφωσής της με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, που ορίζονται από τους σχετικά αντισυμβαλλομένους μας φορείς (επιχειρήσεις, π.χ. διάθεσης ή και υποστήριξης λογισμικών, εφαρμογών κλπ. περί την λειτουργία μας) και καλύπτονται με δηλώσεις εμπιστευτικότητας, iii) τρίτα πρόσωπα με τα οποία η <<A.P.E.D>> συνεργάζεται κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων της, με σκοπό την εξυπηρέτηση των υποχρεώσεών της στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών διανομής διαφημιστικού υλικού, όπως ενδεικτικά μπορεί να είναι οι ειδικά ορισμένοι συνεργάτες των παρόχων προϊόντων ή/ και υπηρεσιών πληροφορικής ή/και υποστήριξης πάσης φύσεως πληροφοριακών και ηλεκτρονικών συστημάτων, δικτύων, εφαρμογών, περιλαμβανομένων των επιγραμμικών συστημάτων και πλατφόρμων, εταιρείες αποθήκευσης, αρχειοθέτησης, διαχείρισης αρχείων και δεδομένων, εταιρείες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης που δεσμεύονται με δηλώσεις εμπιστευτικότητας, iv) κάθε πρόσωπο στο οποίο η διαβίβαση επιβάλλεται να διενεργηθεί, δυνάμει του ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου ή βάσει δικαστικής απόφασης και v) οι αρμόδιες αρχές για τον έλεγχο και τη λειτουργία της «<<A.P.E.D>>», καθώς και εν γένει οποιαδήποτε δημόσια, διοικητική, εποπτική, δικαστική, εισαγγελική ή άλλη Αρχή και/ή Υπηρεσία, κατά την άσκηση των νόμιμων καθηκόντων της. Η <<A.P.E.D>> γνωρίζει στο κοινό, πελάτες, συνεργάτες, υπαλλήλους της κ.α. ότι έχει διασφαλίσει, αφενός την δέσμευση όλων των ως άνω αποδεκτών για την εμπιστευτικότητα κατά την επεξεργασία των δεδομένων σας και αφετέρου ότι οι εκτελούντες

***A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011***

***A.M. EETT 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – A.M ΓΕΜΗ 75148258000***



για λογαριασμό της την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των πελατών μας κλπ. πληρούν τις απορρέουσες από την ισχύουσα νομοθεσία προϋποθέσεις και παρέχουν διαβεβαιώσεις για την εφαρμογή των κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, ώστε κατά την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των πελατών μας κλπ. από αυτούς, τα δικαιώματα των υποκειμένων να είναι προστατευμένα. Δικαιώματα των πελατών, συνεργατών και υπαλλήλων μας ως υποκειμένων των δεδομένων: Οι πελάτες, συνεργάτες και υπάλληλοι μας ως υποκείμενο των προσωπικών δεδομένων διαθέτουμε τα εξής δικαιώματα: α) δικαίωμα για ενημέρωση και πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που σας αφορούν και λήψης πληροφοριών για αυτά, καθώς και για την προέλευση τους, τους σκοπούς επεξεργασίας τους, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών τους και το χρονικό διάστημα αποθήκευσής τους, β) δικαίωμα για υποβολή αιτήματος διόρθωσης ανακριβών δεδομένων και συμπλήρωσης ελλιπών δεδομένων που τηρούνται, γ) δικαίωμα στη λήθη, δηλ. διαγραφής των δεδομένων, με την επιφύλαξη, ωστόσο, των υποχρεώσεων και των νόμιμων δικαιωμάτων της <<A.P.E.D>> προς διακράτηση τους για ελάχιστο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, δυνάμει του εκάστοτε ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου, δ) δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας των δεδομένων, εφόσον, είτε αμφισβητείται η ακρίβεια τους, είτε η επεξεργασία τους είναι παράνομη, είτε δεν συντρέχει πλέον ο σκοπός της επεξεργασίας και υπό την προϋπόθεση ότι δεν υφίσταται νόμιμος λόγος για τη διακράτηση τους, ε) δικαίωμα φορητότητας των δεδομένων σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας, υπό την προϋπόθεση ότι η επεξεργασία βασίζεται σε συγκατάθεσή σας και διενεργείται με αυτοματοποιημένα μέσα (η ικανοποίηση του εν λόγω δικαιώματος τελεί υπό την επιφύλαξη των νόμιμων δικαιωμάτων και υποχρεώσεων της <<A.P.E.D>> για διακράτηση των δεδομένων και εκπλήρωση καθήκοντός της προς το δημόσιο συμφέρον) και στ) δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία των δεδομένων που σας αφορούν για λόγους που σχετίζονται με την ιδιαίτερη κατάσταση σας, στις περιπτώσεις όπου τα δεδομένα υφίστανται επεξεργασία για την εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον ή για τους σκοπούς των εννόμων συμφερόντων που επιδιώκει η <<A.P.E.D>> ή τρίτο μέρος. Ασφάλεια: Η <<A.P.E.D>> έχει λάβει αυστηρά μέτρα ασφαλείας (οργανωτικά και τεχνικά) για τη διασφάλιση του απορρήτου και την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των πελατών της κλπ από κάθε παράνομη ή αθέμιτη επεξεργασία, τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία. Πολιτική Προστασίας Δεδομένων: Η <<A.P.E.D>> έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει Πολιτική Προστασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία είναι διαθέσιμη, όπως εκάστοτε ισχύει, στην ιστοσελίδα της.

Η ανωτέρω πολιτική υπόκειται σε μονομερή τροποποίηση από την «<<A.P.E.D>>», κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια, η επικαιροποιημένη δε έκδοσή του αναρτάται αμέσως στην παραπάνω ιστοσελίδα. Επικοινωνία για θέματα Προστασίας Δεδομένων: Μπορείτε να επικοινωνείτε για θέματα Προστασίας Δεδομένων με την κα Βούρτση Αγγελική, η οποία έχει οριστεί από την <<A.P.E.D>> ως υπεύθυνη για τέτοια θέματα και τα στοιχεία επικοινωνίας της είναι: ΑΝΤΩΝΗΣ ΜΠΙΚΑΚΗΣ., τηλ. επικοινωνίας .6941438444

**A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011**

**A.M. EETT 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – A.M ΓΕΜΗ 75148258000**



Τα αιτήματα σας σχετικά με τα δεδομένα σας προσωπικού χαρακτήρα και την άσκηση των δικαιωμάτων σας υποβάλλονται στην ως άνω υπεύθυνη για θέματα προστασίας δεδομένων στην ηλεκτρονική διεύθυνση [airportbag@gmail.com](mailto:airportbag@gmail.com) , [airbag1@otenet.gr](mailto:airbag1@otenet.gr) υπόψη του. Η <<A.P.E.D>> θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντήσει στο αίτημά σας εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή του. Η ως άνω προθεσμία δύναται να παραταθεί για εξήντα (60) ημέρες εφόσον αυτό κριθεί αναγκαίο κατά την κρίση της <<A.P.E.D>> λόγω της πολυπλοκότητας του αιτήματος και του αριθμού των αιτημάτων. Στην περίπτωση αυτή θα υπάρχει ενημέρωσή σας εντός τριάντα (30) ημερών. Η παροχή της ως άνω υπηρεσίας είναι δωρεάν. Σε περίπτωση που τα αιτήματα πελάτη κ.α. είναι προδήλως αβάσιμα ή υπερβολικά ή επαναλαμβανόμενα, τότε δύναται να ζητήσει από τον πελάτη την καταβολή εύλογου τέλους, κατόπιν σχετικής ενημέρωσής του, είτε να αρνηθεί να ικανοποιήσει το αίτημα ή τα αιτήματά του

#### **ΥΠΟΜΝΗΜΑ Α:**

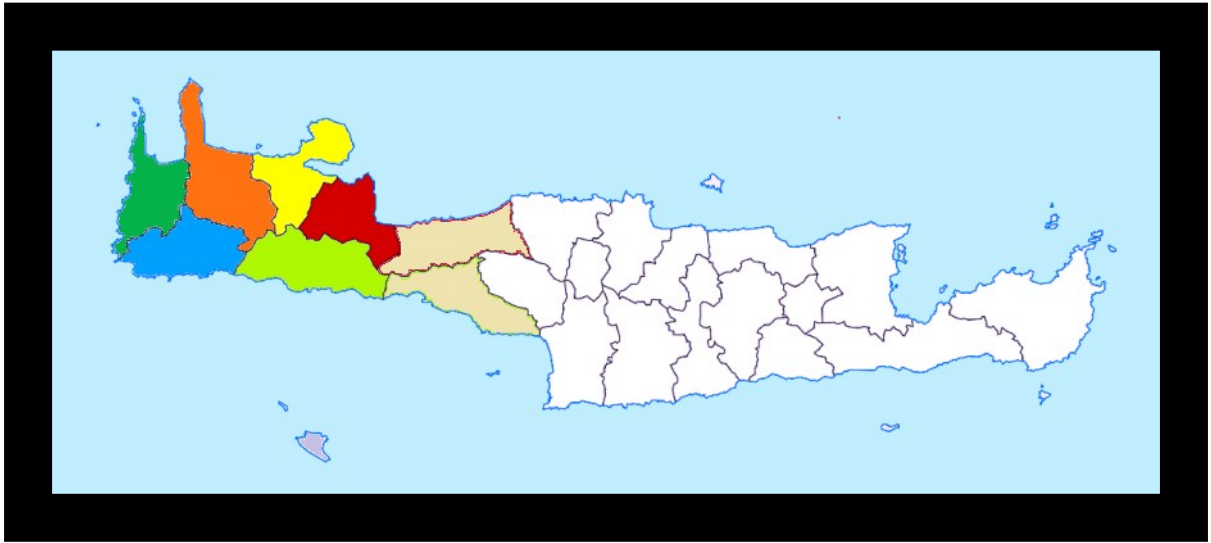
Ο **τιμοκατάλογος** είναι ένα αναπόσπαστο κομμάτι του **Χ Υ Κ** το τιμολόγιο καθορίζετε από την απόσταση της κάθε Περιοχής των Δήμων

#### **ΥΠΟΜΝΗΜΑ Β:**

Στο υπόμνημα δηλώνεται ο χάρτης των Δήμων του Καλλικράτη

*A P E D: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011*

*A.M. ΕΕΤΤ 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – Α.Μ ΓΕΜΗ 75148258000*



***ΑΡΕΔ: Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές- Έτος ιδρύσεως 01NOV2011***

***Α.Μ. ΕΕΤΤ 12-020 Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών – Α.Μ ΓΕΜΗ 75148258000***