



**ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ
ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

COMET COURIER A.E.



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	2
ΓΕΝΙΚΑ	3
1. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ COMET COURIER ΑΕ.....	3
Β. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	5
Β.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ.....	5
Β.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	8
Β.3 ΕΙΔΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	9
Β.4 ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	9
Β.5 ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ.....	10
Γ. ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ	14
Δ. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ COMET COURIER ΑΕ-ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ...15	
Δ.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ.....	15
Δ.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ.....	20
Ε. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.....	21
Ζ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	22
Η. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ.....	23
Θ. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ ΧΥΚ	24



ΓΕΝΙΚΑ

Η Εταιρεία με την επωνυμία COMET COURIER A.E., στα πλαίσια παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους πελάτες - καταναλωτές των υπηρεσιών της, τηρεί τον παρόντα ΧΑΡΤΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ (Χ.Υ.Κ.).

Ο Χ.Υ.Κ., εκτός από τη βασική και υπεύθυνη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρονται από την Εταιρεία προς τους πελάτες της, καθορίζει και τις αντίστοιχες υποχρεώσεις της Εταιρείας προς αυτούς, έτσι ώστε κάθε πελάτης να μπορεί ανά πάσα στιγμή να ελέγχει την ποιότητα των παρεχομένων σ' αυτόν υπηρεσιών, την αξιοπιστία της Εταιρείας και τέλος να διεκδικεί, στις περιπτώσεις που ευθύνεται η Εταιρεία, την προβλεπόμενη αποζημίωση.

Η COMET COURIER A.E., εγγυάται και διασφαλίζει, κατά τον καλύτερο και δυνατό τρόπο, το απόρρητο της αλληλογραφίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Συντάγματος και των Νόμων του Ελληνικού Κράτους και παρέχει τις υπηρεσίες της με την απαιτούμενη κατά περίπτωση εχεμύθεια για την προστασία των συμφερόντων των πελατών της. Για το σκοπό αυτό έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Πολιτική Διασφάλισης του Απόρρητου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΠΔΑΤΥ), η τήρηση της οποίας ελέγχεται από την αρμόδια Αρχή.

Η διαρκής βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών της Εταιρείας προς τους πελάτες της, αποτελεί μόνιμη και καθημερινή φροντίδα της, έτσι ώστε στο παρόν αλλά και στο μέλλον, να είναι εμφανής η παρουσία της σε ολόκληρη την Ελλάδα.

1. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ Comet Courier A.E.

Σκοπός της Εταιρείας Comet Courier ΑΕ, όπως ορίζεται στο καταστατικό της, είναι:

Α. Η παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών.

Β. Η παροχή υπηρεσιών εμπορικών δεμάτων καθώς και ο εκτελωνισμός εμπορευμάτων.

Γ. Η παροχή υπηρεσιών αλυσίδας εφοδιασμού (logistics) υλικών αγαθών καθώς και η τυποποίηση – συσκευασία αντικειμένων.

Δ. Η δραστηριοποίηση στον χώρο της παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου (e-Commerce) σε συνδυασμό με τις ανωτέρω αναφερόμενες υπηρεσίες.

Ε. Η διεξαγωγή μεταφορών πάσης φύσεως και διά παντός μέσου.



ΣΤ. Η διενέργεια εισπράξεων, ως αντίτιμου εμπορικών συναλλαγών για λογαριασμό τρίτων επιτηδευματιών.

1. Ζ. Η παροχή παντός είδους ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Για την εκπλήρωση του σκοπού της, η Εταιρεία μπορεί να:

α. Συνεργάζεται με οποιονδήποτε τρόπο με ομοειδείς επιχειρήσεις του εσωτερικού και του εξωτερικού.

β. Αναλαμβάνει και εκτελεί κάθε εμπορική ή άλλη δραστηριότητα καθώς και κάθε δικαιοπραξία ή πράξη, συνδεόμενη άμεσα ή έμμεσα με τον σκοπό της.

γ. Ιδρύει θυγατρικές εταιρίες, υποκαταστήματα και πρακτορεία στο εσωτερικό και στο εξωτερικό, ή να μετέχει σε εταιρίες ή κοινοπραξίες που έχουν σκοπούς όμοιους ή συναφείς με τους σκοπούς και τις δραστηριότητες της εταιρείας στο εσωτερικό και στο εξωτερικό.

δ. Ιδρύει, διαχειρίζεται ή συμμετέχει σε εταιρίες ή κοινοπραξίες διαχείρισης χαρτοφυλακίου ή χρηματοδοτικής μίσθωσης, που αποσκοπούν στην άσκηση δραστηριοτήτων στον ευρύτερο τομέα δράσης της Εταιρείας.

ε. Συνάπτει δάνεια ή παρέχει εγγυήσεις ή αναλαμβάνει υποχρεώσεις ή εκδίδει συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή, επιταγές, ομόλογα ή ομολογίες ή άλλα αξιόγραφα ή τίτλους για λογαριασμό της Εταιρείας.

στ. Συνάπτει κάθε είδους συμβάσεις, συμπράττει ή συνεργάζεται με ημεδαπά ή αλλοδαπά φυσικά πρόσωπα ή νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, κερδοσκοπικού ή μη χαρακτήρα, με ενώσεις προσώπων, με κρατικούς ή μη φορείς και οργανώσεις.

ζ. Παρέχει πιστώσεις ή δάνεια ή εγγυήσεις προς τρίτους και θυγατρικές εταιρίες της καθώς και συστήνει εμπράγματα ασφάλειες επί κινητών ή ακινήτων τρίτων ή αποδέχεται προσωπικές εγγυήσεις για την ασφάλεια των απαιτήσεων της Εταιρείας εκ των ανωτέρω συναλλαγών.

Στοιχεία της Εταιρείας:

Η Εταιρεία εδρεύει στον Άλιμο Αττικής, επί της Λεωφόρου Ελευθερίας αριθ. 29 & Γιαννάρου 19.

Για την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, διαθέτει ένα σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο, με τον 20 γραμμες αριθμό **211 1901630**. Επίσης διαθέτει την ενημερωμένη, χρηστική ιστοσελίδα www.cometcourier.gr, μέσω της οποίας το καταναλωτικό κοινό μπορεί να ενημερωθεί για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τις χρεώσεις αλλά και να επικοινωνήσει με την Εταιρεία μέσω του ειδικού πεδίου επικοινωνίας ή αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση info@cometcourier.gr.



Είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο των Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και είναι κάτοχος της με αριθμό ΕΕΤΤ – Α.Μ. 20-047 Εθνικής Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

GDPR (General Data Protection Regulation)

Σύμφωνα με τον Νέο Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που τηρεί ή/και επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, οφείλει να προσαρμόσει τις δραστηριότητές του σε ένα ανανεωμένο και περισσότερο αυστηρό νομικό πλαίσιο.

Η Comet Courier έχει ήδη προβεί στις απαραίτητες ενέργειες και εσωτερικές προσαρμογές ώστε να λειτουργεί πλήρως συμμορφωμένη προς τον νέο Κανονισμό.

Η Πολιτική Απορρήτου Προσωπικών Δεδομένων της Εταιρείας βρίσκεται αναρτημένη στην επίσημη ιστοσελίδα της (www.cometcourier.gr).

B. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

1. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού COMET COURIER

Η Εταιρεία παρέχει υπηρεσίες επείγουσας μεταφοράς εγγράφων, εντύπων και εμπορευμάτων σε όλη την Ελλάδα, σε συνδυασμό με ειδικές πρόσθετες υπηρεσίες σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη. Για τα αντικείμενα ταχυμεταφορών εσωτερικού, παρέχεται η δυνατότητα ασφάλισης αντικειμένου στο ποσό της δηλωμένης αξίας του από τον αποστολέα και μέχρι του ποσού των **0.000** Ευρώ

Η βασική διάκριση για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού είναι :

Εντός Πόλης για επίδοση την επόμενη ημέρα

Πόρτα - Πόρτα

Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη

Θυρίδα – Πόρτα

Κατάθεση σε θυρίδα Καταστήματος Ταχυμεταφορών και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη



Πόρτα – Θυρίδα

Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη θυρίδα επιλογής του αποστολέα

Θυρίδα – Θυρίδα

Κατάθεση σε θυρίδα του Καταστήματος Ταχυμεταφορών και επίδοση στη θυρίδα του καταστήματος

Επίδοση αυθημερόν σε 3 - 5 ώρες

Εντός Πόλης (Αθηνών – Θεσσαλονίκης) και

Από Πόλη σε Πόλη, με προηγούμενη συνεννόηση

Πόλη-Πόλη για επίδοση την επόμενη ημέρα προς διάφορες πόλεις της χώρας

Πόρτα – Πόρτα

Παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα και επίδοση στη διεύθυνση του παραλήπτη

Στόχος της Εταιρείας για την υπηρεσία Πόλη-Πόλη είναι η **επίδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα** από την κατάθεση, που επιτυγχάνεται κατά κανόνα από Αττική προς στις μεγαλύτερες πόλεις της χώρας, στα δε άλλα σημεία οι χρόνοι επίδοσης αντικειμένων ανέρχονται **από μια έως τρεις ημέρες**. Οι χρόνοι επίδοσης εξαρτώνται άμεσα από την ώρα παραλαβής του αντικειμένου από τον πελάτη, καθώς επίσης και τις επικρατούσες συγκοινωνιακές συνθήκες. Η επίδοση των αντικειμένων πραγματοποιείται στη διεύθυνση και όχι απαραίτητα στον ίδιο τον παραλήπτη.

1. Ειδικές πρόσθετες υπηρεσίες

α) Επίδοση σε Προκαθορισμένη Ώρα,

σε επιλεγμένους προορισμούς.

β) Επίδοση με Ειδική Διαχείριση



απόδειξη παραλαβής και επιστροφή Δελτίου Αποστολής

γ) Αποστολή με Αντικαταβολή με τραπεζική επιταγή ή κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό.

(Αντικαταβολή: Επίδοση αντικειμένου με ταυτόχρονη είσπραξη του προκαθορισμένου τιμήματος για λογαριασμό του δικαιούχου και απόδοση των χρημάτων σε αυτόν σε σύντομο χρονικό διάστημα από την επίδοση του αντικειμένου.)

δ) Αναμονή Διανομέα

αναλογική χρέωση μετά τα 10 πρώτα

ε) Επίδοση Σάββατο

σε επιλεγμένα σημεία

στ) Παραλαβή Σάββατο

σε επιλεγμένα σημεία

ζ) Επίδοση Κυριακή ή αργία

σε επιλεγμένα σημεία

η) Παραλαβή Κυριακή ή αργία

σε επιλεγμένα σημεία

θ) Εντολή Αγοράς

ι) Εκ νέου Επίδοση

δυνατότητα και 3ης επίδοσης εφόσον έχουν προηγηθεί άπρακτες άλλες τρεις απόπειρες επίδοσης

κ) Επιστροφή (ανεπίδοτου) φακέλου

λ) Αποστολή Δεμάτων Αυθημερόν με απαίτηση χρήσης αυτοκινήτου

Οι χρεώσεις για την παροχή των πρόσθετων υπηρεσιών αναφέρονται αναλυτικά στον τιμοκατάλογο της Εταιρείας

Οι Όροι Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Εσωτερικού αναφέρονται συνοπτικά στο αναρτημένο στο site της Εταιρείας www.cometcourier.gr

Σημειώνεται ότι το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς αυτοκόλλητη ετικέτα “label” αποτελεί νόμιμο παραστατικό διακίνησης και δεν κατέχει θέση τιμολογίου ή



απόδειξης. Η Εταιρεία εκδίδει για κάθε επιδιδόμενο αντικείμενο απόδειξη λιανικής ή τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών.

Για εκτέλεση ειδικών έργων και ομαδικών αποστολών, η Εταιρεία έχει τη δυνατότητα υπογραφής συμβάσεων με διαφοροποιημένες τιμές και όρους. Σε κάθε περίπτωση ισχύουν οι Γενικοί Όροι Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς, εκτός αν συμφωνείται διαφορετικά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών.

2. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE

Περισσότερες από 120 ταχυδρομικές υπηρεσίες παγκοσμίως που μετέχουν στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση, έχουν συμβληθεί και προσφέρουν υπηρεσίες επείγουσας μεταφοράς εγγράφων και εμπορευμάτων, εκμεταλλευόμενες τα εκτεταμένα τοπικά τους δίκτυα.

Στο πλαίσιο αυτό η Εταιρεία μας αναλαμβάνει τη διανομή των αντικειμένων που παραλαμβάνει με πλήρη ηλεκτρονική παρακολούθηση της πορείας διακίνησής τους και με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια.

Το EXPRESS MAIL SERVICE προσφέρεται για μεταφορά εγγράφων ή εμπορευμάτων αεροπορικώς και η παράδοση γίνεται εργάσιμες ημέρες στη χώρα προορισμού, στη διεύθυνση του παραλήπτη και όχι απαραίτητα στον ίδιο τον παραλήπτη. Ο πίνακας με τους χρόνους επίδοσης για τα αντικείμενα EXPRESS MAIL SERVICE, όπως αυτοί προσδιορίζονται – μέσω της UPU - από τη χώρα προορισμού, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του ισχύοντα τιμοκατάλογου για υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE.

Τα αντικείμενα EXPRESS MAIL SERVICE επιδίδονται και σε Ταχυδρομικές θυρίδες (P.O.Box). Επίσης δίνεται η δυνατότητα ασφάλισης του περιεχομένου για πελάτες με σύμβαση, σε συνεννόηση με το αρμόδιο τμήμα της Εταιρείας.

Το βάρος κάθε αντικειμένου δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 30 kg (βάρος που ορίζεται από την πολυμερή συμφωνία της UPU), το μήκος του δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 150 cm, καθώς και το άθροισμα του μήκους και της περιμέτρου που υπολογίζεται σε κατεύθυνση διαφορετική από αυτήν του μήκους να μην υπερβαίνει τα 300 cm. Αυτές οι διαστάσεις και το βάρος μπορούν να διαφέρουν ανάλογα με τα ισχύοντα στη χώρα προορισμού.

Οι Όροι Παροχής Υπηρεσιών Εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE παρατίθενται αναλυτικά στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.cometcourier.gr.



Για μεγαλύτερη εξασφάλιση και για αυξημένη ευθύνη της Εταιρείας, παρέχεται η υπηρεσία «Δηλωμένη Αξία» σε πελάτες με σύμβαση, έναντι καταβολής επιπρόσθετου τέλους και σε συνεννόηση με το αρμόδιο τμήμα της Εταιρείας.

Για εκτέλεση ειδικών έργων και ομαδικών αποστολών, η Εταιρεία έχει δυνατότητα υπογραφής συμβάσεων με διαφοροποιημένες τιμές και όρους.

3. Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων

Η παρακολούθηση και ο εντοπισμός των αντικειμένων που διακινούνται από την Εταιρεία, σε κάθε στάδιο διαχείρισής τους, πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού συστήματος αναζήτησης.

Όλοι οι διανομείς και τα σημεία της Εταιρείας, είναι εφοδιασμένοι με σύγχρονα μηχανήματα tracking (scanner, smart phones κλπ) με τα οποία επιτρέπεται η συνολική μηχανογραφική επεξεργασία των πληροφοριών όλης της διαδρομής των διακινούμενων αντικειμένων. Στα στοιχεία που καταχωρούνται περιλαμβάνονται η αποτύπωση σε πραγματικό χρόνο όλης της διαδρομής του αντικειμένου, κάθε ειδική διαχείριση, απαίτηση ή σχόλιο του πελάτη, όνομα παραλήπτη, τυχόν αντικαταβολές και όλα τα στοιχεία αναγνώρισης του αντικειμένου. Μέσω της διαδικασίας αυτής δίδεται η δυνατότητα στον πελάτη, χρησιμοποιώντας την ιστοσελίδα της Εταιρείας www.cometcourier.gr και με την απλή εισαγωγή του αριθμού αποστολής του αντικειμένου, σύμφωνα με παρεχόμενες αναλυτικές οδηγίες, να μπορεί να εντοπίσει ανά πάσα στιγμή, εύκολα και αξιόπιστα, το στάδιο μεταφοράς του διακινούμενου αντικειμένου του. Κατά τον ίδιο τρόπο παρακολουθούνται και εντοπίζονται και οι αποστολές εξωτερικού.

Η διαχείριση και διακράτηση των καταχωρημένων πληροφοριών διαχείρισης του αντικειμένου πραγματοποιείται σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

4. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



Οι τιμοκατάλογοι της Εταιρείας COMET COURIER A.E. βρίσκονται στη διάθεση του συναλλασσόμενου κοινού μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας www.cometcourier.gr

Οι τιμοκατάλογοι εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας και καταρτίζονται με βάση το κοστολόγιο και τον ανταγωνισμό.

Υπηρεσίες Εσωτερικού:

Οι τιμές προς περιστασιακούς πελάτες για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού και οι προσαυξήσεις για πρόσθετες υπηρεσίες φαίνονται στον εκάστοτε ισχύοντα σχετικό τιμοκατάλογο. Για την τιμολόγηση του αντικειμένου ταχυμεταφορών εσωτερικού υπερισχύει το μεγαλύτερο βάρος, που προκύπτει από τη σύγκριση πραγματικού και ογκομετρικού βάρους. Σε περίπτωση που το ογκομετρικό βάρος ενός αντικειμένου είναι μεγαλύτερο του πραγματικού, τότε η χρέωση γίνεται με βάση το ογκομετρικό βάρος, το οποίο υπολογίζεται σε kg αν πολλαπλασιάσουμε τις τρεις διαστάσεις της συσκευασίας (μετρημένες σε cm) και διαιρέσουμε με το 5000. Ισχύει η σχέση : Ογκομετρικό βάρος – (Μήκος x Ύψος x Πλάτος) / 5000.

Υπηρεσίες Εξωτερικού:

Ο ισχύων τιμοκατάλογος για υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού **EXPRESS MAIL SERVICE** προς περιστασιακούς πελάτες βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Εταιρείας. Για την τιμολόγηση του αντικειμένου EXPRESS MAIL SERVICE λαμβάνεται υπόψη το πραγματικό βάρος και προς το παρόν δεν γίνεται ογκομέτρηση.

Επίσης, η Εταιρεία έχει τη δυνατότητα, στα πλαίσια σχετικών συμβάσεων με μεγάλους πελάτες, εφαρμογής διαφοροποιημένης εμπορικής πολιτικής με αναμόρφωση των χρεώσεων του συνόλου των παρεχομένων υπηρεσιών της.

5. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ

A.Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού

Η Εταιρεία δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση των αντικειμένων ταχυμεταφορών εσωτερικού με το παρακάτω περιεχόμενο:

- Εκρηκτικές ύλες
- εύφλεκτα υλικά
- ραδιενεργά υλικά
- διαβρωτικές ουσίες
- συμπιεσμένα αέρια
- ναρκωτικές ουσίες
- δηλητήρια
- αρχαιότητες



- έργα τέχνης
- αλλοιώσιμα τρόφιμα
- ζώντα ή νεκρά ζώα ή δείγματα αυτών
- φυτά και γενικώς αντικείμενα, που από τη φύση τους ή εξ' αιτίας της συσκευασίας τους υπάρχει κίνδυνος να αυτοκαταστραφούν ή να καταστρέφουν άλλα αντικείμενα ή αντικείμενα των οποίων τη διεκπεραίωση και μεταφορά δεν δέχεται η IATA. Επίσης δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση, για λογαριασμό περιστασιακών πελατών, συναλλάγματος και χρημάτων σε μετρητά. Προς αποτροπή της παράδοσης για μεταφορά των προαναφερόμενων αντικειμένων, η Εταιρεία δικαιούται, αλλά δεν υποχρεούται, να ελέγξει το αντικείμενο που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει, ακόμη και να το ανοίξει. Όταν ο αποστολέας για οποιοδήποτε λόγο παραδώσει προς αποστολή τέτοιου είδους αντικείμενα, η Εταιρεία μόλις διαπιστώσει την ύπαρξή τους, έχει το δικαίωμα να τα διαχειριστεί κατά την κρίση της, συμπεριλαμβανόμενης και της άμεσης διακοπής της μεταφοράς, αποποιούμενη κάθε περαιτέρω ευθύνης, ενώ τα τέλη δεν επιστρέφονται. Ο αποστολέας είναι πάντα ο μοναδικός υπεύθυνος για τις ζημιές που μπορεί να προκληθούν σε πρόσωπα ή άλλα αντικείμενα από ψευδή δήλωση του περιεχομένου.

Ο αποστολέας εγγυάται ότι είναι κύριος ή νόμιμος κάτοχος των παραδοθέντων για αποστολή αντικειμένων ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του νομίμου κατόχου των εν λόγω αντικειμένων και αποδέχεται ότι το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ) συμπληρώθηκε από τον ίδιο ή από την Εταιρεία για λογαριασμό του. Επίσης υποχρεούται να περιγράφει με σαφήνεια και πληρότητα το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ, ιδιαίτερα εάν αυτό είναι ευπαθές ή εύθραυστο, και εγγυάται ότι: α) Το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου είναι αυτό που περιγράφει, β) έχουν σημειωθεί σωστά όλα τα απαιτούμενα στοιχεία του ίδιου καθώς και του παραλήπτη και γ) το αποστελλόμενο αντικείμενο έχει συσκευασθεί έτσι, ώστε να επιτυγχάνεται η ασφαλής διεκπεραίωσή του. Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή ή/και να διακόψει τη διεκπεραίωση των προς αποστολή αντικειμένων, εάν δεν τηρούνται οι αναφερόμενες στον ιστότοπο της εταιρείας www.cometcourier.gr υποχρεώσεις, ενώ στην ίδια περίπτωση ο αποστολέας αναλαμβάνει την υποχρέωση καταβολής όλων των πρόσθετων εξόδων που θα μπορούσαν να ανακύψουν κατά τη διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων αυτών.

Β.Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE

Η Εταιρεία δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση αντικειμένων ταχυμεταφορών εξωτερικού μέσω της υπηρεσίας EXPRESS MAIL SERVICE με το παρακάτω περιεχόμενο:

Επικίνδυνα για αερομεταφορά αγαθά, δηλαδή:

- κρηκτικά (όπλα, πυρομαχικά, παιχνίδια με κάψουλες, πυροτεχνήματα, φωτοβολίδες)



- συμπιεσμένα, εύφλεκτα, υγροποιημένα ή τοξικά αέρια (όλα τα αεροζόλ, μπουκάλες αερίων, οξυγόνο, υγραέριο, βουτάνιο, προπάνιο, καπνογόνα, αναπτήρες)
- εύφλεκτα υγρά (βενζίνη, χρώματα και κόλλες που περιέχουν εύφλεκτα υγρά, διαλύτες χρωμάτων, νέφτι, οινόπνευμα, ασετόν, βερνίκια νυχιών, σπρέι μαλλιών, διορθωτικά – blanco, αρώματα, κολόνιες)
- εύφλεκτα στερεά, αυτοαναφλεγόμενα και επικίνδυνα όταν βραχούν (σπίρτα, φώσφορος, λίθιο)
- οξειδωτές και οργανικά υπεροξειδία (οξυγόνο, καθαριστικά αποχετεύσεων)
- δηλητήρια και τοξικές ουσίες (εντομοκτόνα, δηλητήρια, ζιζανιοκτόνα, ποντικοφάρμακα)
- Μολυσματικές ουσίες (αίμα, ούρα, ιστοί)
- ραδιενεργές ουσίες (ιατρικά ισότοπα, μερικοί ανιχνευτές φωτιάς)
- διαβρωτικές ουσίες (οξέα, υγρές μπαταρίες αυτοκινήτων, θερμομέτρα)
- διάφορα (μελάνια, ξηρός πάγος, μπαταρίες λιθίου, μαγνήτες, αερόσακοι αυτοκινήτων, διοξείδιο του άνθρακα, αμίαντος)
- ναρκωτικές ουσίες και ψυχοτρόπα φάρμακα
- φάρμακα χωρίς ιατρική συνταγή
- τρόφιμα (αλλοιώσιμα), η αποστολή είναι πάντα με ευθύνη του αποστολέα
- ζώντα ή νεκρά ζώα
- φυτά
- πτώματα & ανθρώπινα υπολείμματα
- πειρατικά και πλαστά προϊόντα
- έργα τέχνης χωρίς την κατάλληλη βεβαίωση από Μουσείο/Πινακοθήκη/Υπηρεσία Βυζαντινών Αρχαιοτήτων
- αρχαιότητες, αγιογραφίες, σπάνια βιβλία και έντυπα με ιστορική αξία
- αντίκες και αντίγραφα αρχαίων αντικειμένων χωρίς άδεια εξαγωγής από τις αρμόδιες αρχές
- πολύτιμα μέταλλα, λίθοι και κοσμήματα



- χρηματικές αξίες
- οινοπνευματώδη ποτά (στις χώρες Ε.Ε. μεταφέρονται 2 φιάλες κρασί ή 1 φιάλη άλλου ποτού)
- τσιγάρα, πούρα και καπνός
- υλικό το οποίο μπορεί να θεωρηθεί πορνογραφικό, προσβλητικό ή ακατάλληλο
- πολιτικό υλικό
- βαλίτσες αν δεν είναι εξασφαλισμένες σε συσκευασία και γενικώς, αντικείμενα που από τη φύση τους ή εξ αιτίας της συσκευασίας τους υπάρχει κίνδυνος να αυτοκαταστρέφονται ή να καταστρέφουν άλλα αντικείμενα.

Επίσης, δεν μεταφέρονται: Διαπραγματεύσιμα είδη που μπορούν να εξαργυρωθούν από οποιονδήποτε τρίτο – μεταβιβάσιμα, δηλαδή:

- Πιστωτικές κάρτες ενεργές
- Τηλεφωνικές κάρτες και τηλεφωνικές κάρτες SIM
- Κάρτες ανάληψης μετρητών με PIN
- Αεροπορικά εισιτήρια ανοιχτής ημερομηνίας & ονόματος
- Επιταγές λευκές ή μεταβιβάσιμες
- Δωροεπιταγές
- Μετοχές μεταβιβάσιμες
- Ομόλογα και γραμμάτια μεταβιβάσιμα
- Τραπεζικά έγγραφα μεταβιβάσιμα
- Traveler's cheques εξαργυρώσιμα
- Γραμματόσημα, ένσημα, coupon reponse
- Φοροταινίες

Επίσης:



Δεν παραλαμβάνονται αποστολές που προορίζονται για ναυτικές / στρατιωτικές βάσεις.

- Δεν παραλαμβάνονται αποστολές που προορίζονται για ταχυδρομική θυρίδα
- Σε περίπτωση αποστολών με προορισμό τις Η.Π.Α. ισχύουν ειδικοί περιορισμοί, ενώ συσκευασίες ξυλοκιβωτίων γίνονται δεκτές μόνο αν έχει χρησιμοποιηθεί συνθετικό ξύλο όπως το MDF και το κόντρα πλακέ θαλάσσης (συσκευασίες από φυσικό ξύλο δεν γίνονται δεκτές)

Προς αποτροπή της παράδοσης για μεταφορά των προαναφερόμενων αντικειμένων, η Εταιρεία δικαιούται, αλλά δεν υποχρεούται, να ελέγξει το αντικείμενο που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει, ακόμη και να το ανοίξει. Όταν ο αποστολέας για οποιοδήποτε λόγο παραδώσει προς αποστολή τέτοιου είδους αντικείμενα, η Εταιρεία μόλις διαπιστώσει την ύπαρξή τους, έχει το δικαίωμα να τα διαχειριστεί κατά την κρίση της, συμπεριλαμβανόμενης και της άμεσης διακοπής της μεταφοράς, αποποιούμενη κάθε περαιτέρω ευθύνης. Και σε αυτή την περίπτωση τα τέλη οφείλονται κανονικά και δεν επιστρέφονται. Ο αποστολέας είναι σε κάθε περίπτωση ο μοναδικός υπεύθυνος για τις ζημιές που μπορεί να προκληθούν σε πρόσωπα ή άλλα αντικείμενα από ψευδή δήλωση του περιεχομένου.

Ο αποστολέας εγγυάται ότι είναι κύριος ή νόμιμος κάτοχος των παραδοθέντων για αποστολή και διαχείριση αντικειμένων ή ο εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των εν λόγω αντικειμένων και αποδέχεται ότι το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ συμπληρώθηκε από τον ίδιο ή από την Εταιρεία για λογαριασμό του. Επίσης ο αποστολέας υποχρεούται να περιγράφει με σαφήνεια και πληρότητα το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου στο παρόν Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς και εγγυάται ότι: α) Το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου είναι αυτό που περιγράφει, β) έχουν σημειωθεί σωστά όλα τα απαιτούμενα στοιχεία του ιδίου, καθώς και του παραλήπτη και γ) το αποστελλόμενο αντικείμενο έχει συσκευασθεί έτσι, ώστε να επιτυγχάνεται η ασφαλής διεκπεραίωσή του. Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή ή/και να διακόψει τη διεκπεραίωση των προς αποστολή αντικειμένων, εάν δεν τηρούνται οι αναφερόμενες στο παρόν υποχρεώσεις, ενώ ταυτόχρονα, στην ίδια περίπτωση ο αποστολέας αναλαμβάνει την υποχρέωση καταβολής όλων των πρόσθετων εξόδων που θα μπορούσαν να ανακύψουν κατά τη διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων αυτών.

Γ. ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

1. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού

Όταν, για οποιονδήποτε λόγο, η επίδοση ενός αντικειμένου είτε δεν πραγματοποιηθεί στον παραλήπτη, έχοντας η Εταιρεία εξαντλήσει κάθε προβλεπόμενη προσπάθεια



επίδοσής του, είτε ο παραλήπτης αρνηθεί να παραλάβει το αντικείμενο, τότε αυτό θεωρείται ανεπίδοτο και επιστρέφει στον αποστολέα του σε διάστημα δύο (2) εβδομάδων (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά σε σύμβαση με πελάτη) από την ημερομηνία αποστολής του, έναντι αποζημίωσης προς την Εταιρεία που ισούται με το ποσό που καταβλήθηκε για την αποστολή του (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά σε σύμβαση με πελάτη).

Εάν το αντικείμενο μετά την επιστροφή του δεν καταστεί δυνατό να επιδοθεί ούτε στον αποστολέα για κάποιο λόγο, παραμένει για έξι (6) μήνες στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας, με την εκάστοτε προβλεπόμενη χρέωση. Μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής, το αντικείμενο καθίσταται οριστικά ανεπίδοτο και η Εταιρεία δεν έχει πλέον οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση.

2. Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE

Όταν για οποιονδήποτε λόγο, η επίδοση ενός αντικειμένου στον παραλήπτη δεν πραγματοποιηθεί, τότε αυτό επιστρέφει στον αποστολέα. Αν το αντικείμενο μετά την επιστροφή του δεν καταστεί δυνατόν να επιδοθεί για κάποιο λόγο στον αποστολέα, παραμένει για έξι (6) μήνες στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας. Μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής, το αντικείμενο καθίσταται οριστικά ανεπίδοτο, ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής με σύνταξη σχετικού πρακτικού και η Εταιρεία δεν έχει πλέον οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση.

Δ. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ COMET COURIER ΑΕ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ισχύουν τα κάτωθι:

Δ.1. Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Εσωτερικού

Ορισμοί

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

β) Μερική Απώλεια νοείται η απώλεια μέρους της αρχικής αποστολής είτε λόγω ζημίας της εξωτερικής συσκευασίας που αιτιολογεί την μερική απώλεια περιεχομένου είτε λόγω μη παράδοσης ενός ή και περισσότερων φακέλων/δεμάτων από το σύνολο των φακέλων/δεμάτων που αποτελούσαν την αρχική αποστολή πριν ή έως και κατά την ώρα της παράδοσης.

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

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



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

στ) Ως πραγματική αξία νοείται :

- για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών
- για τα αντικείμενα το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή), λαμβανομένης της κάθε φορά μικρότερης αξίας που αναφέρεται στην παράγραφο Δ.1.6. 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.

Δ.1.2. Η πλημμελής παροχή υπηρεσιών γεννά δικαίωμα κατ' αποκοπήν αποζημίωσης. Κάθε καταναλωτής μπορεί να υποβάλει έγγραφη διαμαρτυρία για τυχόν απώλειες ή ζημιές που έχουν προκληθεί στην αποστολή του ή για κλοπή αυτής ή για καθυστέρηση επίδοσης πέραν του συμφωνηθέντος χρονικού διαστήματος εντός 6 μηνών το αργότερο από την ημερομηνία παραλαβής και να αιτήσει αποζημίωση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα όρια αποζημίωσης αναλόγως της υπηρεσίας και του είδους της πλημμέλειας. Η COMET COURIER AE 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.

Δ.1.3. Σε περίπτωση που αποδειχθεί, μέσω των αρμοδίων οργάνων της εταιρείας, ότι την ευθύνη για την ζημιά, απώλεια, κλοπή ή καθυστέρηση παράδοσης φέρει η COMET COURIER AE ο αποστολέας μπορεί να απευθύνεται στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service) της Εταιρείας, τηλεφωνικά στους αριθμούς 211 1901630 ή ηλεκτρονικά (www.cometcourier.gr και info@cometcourier.gr) για αναζήτηση και κάθε πληροφορία περί της τύχης του αντικειμένου του, εντός της προθεσμίας των έξι (6) μηνών από την επομένη της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου. Αιτήσεις αποζημίωσης γίνονται δεκτές εγγράφως ή ηλεκτρονικά και για χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου. Σε περιπτώσεις που προκύπτει αποζημίωση του αιτούντος- χρήστη, το προβλεπόμενο ποσό της αποζημίωσης καταβάλλεται εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης. Η εν λόγω αποζημίωση καταβάλλεται από τις οικονομικές υπηρεσίες της Εταιρείας με πρόσφορο για τον καταναλωτή τρόπο κατόπιν σχετικής συνεννόησης.

- Για την καταβολή της παραπάνω αποζημίωσης στους δικαιούχους, πρέπει να γίνει έγγραφη αίτηση αναζήτησης και αίτηση αποζημίωσης είτε στο σημείο κατάθεσης του αντικειμένου, είτε ηλεκτρονικά.
- Σε καμία άλλη περίπτωση, πλην αυτών που προβλέπονται στο παρόν κεφάλαιο, καταβάλλεται αποζημίωση.
- Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή, αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη των



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

Δ.1.4. Όλα τα αντικείμενα τα οποία αποζημιώνονται περιέρχονται στην κατοχή της εταιρείας.

Δ.1.5. Οι περιπτώσεις που επιβάλλεται κατ' αποκοπήν αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από την COMET COURIER ΑΕ προς τον πελάτη για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών (ή αντιστοίχως για τις υπηρεσίες ταχυδρομείου) καθορίζονται από την Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013).

Δ.1.6 Η ευθύνη της COMET COURIER ΑΕ για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών, για τους μεμονωμένους πελάτες (αποστολείς η 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 COMET COURIER ΑΕ άνευ εκπτώσεων) προσδιορίζεται, ως ακολούθως :

Α). Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, με ευθύνη της COMET COURIER ΑΕ, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται αποζημίωση 50€ και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

Β). Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος με ευθύνη της COMET COURIER ΑΕ, καταβάλλεται αποζημίωση 150€ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

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

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

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

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

Ζ) Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν των ορισμένων ανά υπηρεσία χρόνων παράδοσης, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου



χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100€.

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

Θ) 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

Ζ) 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.

Δ.1.7. Η ευθύνη της COMET COURIER ΑΕ για πλημμελή παροχή για τις υπηρεσίες Ταχυδρομείου προσδιορίζεται ως ακολούθως :

i i. Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων των υπηρεσιών ταχυδρομείου δεν γεννά κανένα δικαίωμα αποζημίωσης.
ii ii. Για τις αποστολές όπου υφίσταται πρόσθετη υπηρεσία πιστοποίησης παράδοσης μόνο για την περίπτωση απώλειας θα ισχύουν τα όρια και ποσά αποζημιώσεων των υπηρεσιών ταχυμεταφορών (ως ανωτέρω παράγραφος Δ.1.6.).

Δ.1.8. 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 COMET COURIER ΑΕ 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 Δ.1.6. περίπτ. Α) και Β) (και της παρ. Δ.1.7. 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).

Δ.1.9. Ο κατά τα ανωτέρω περιορισμός της αποζημίωσης με τη χορήγηση κατ' αποκοπήν αποζημίωσης καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία, και δεν ισχύει εάν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικοπραξία ανάγεται σε δόλο



του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του. Η COMET COURIER AE 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 COMET COURIER AE πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του αποστολέα ή τρίτων περιορίζονται σε μια μόνο αξίωση αποζημίωσης ανά αποστολή και μέχρι του ποσού που ανωτέρω ρητά ορίζεται, η διευθέτηση της οποίας αποτελεί πλήρη και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημία σε σχέση με την αποστολή. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της COMET COURIER AE 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.

Δ.1.10. Η COMET COURIER AE 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 COMET COURIER AE 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.

Δ.1.11 . Για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών και μεταφορών σε περίπτωση επιθυμίας του αποστολέα, η διεκπεραίωση των αποστολών του καλύπτεται με ασφαλιστική κάλυψη μέσω ασφαλιστικής εταιρείας που συνεργάζεται η COMET COURIER AE με επιβάρυνση ασφαλίστρου.

Δ.1.12 Για τις Υπηρεσίες Ταχυδρομείου υπάρχει δυνατότητα ασφάλισης με Ασφαλίστρο 1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας μόνο κατόπιν συμφωνίας.

Δ.1.13 Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας η ο Αποστολέας ή τρίτος προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την COMET COURIER AE αντικειμένων και σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η COMET COURIER AE σύμφωνα με τα αναφερόμενα ανωτέρω στις παραγράφους Δ.1.6., Δ.1.7. & Δ.1.8. η ευθύνη της COMET COURIER AE συνολικά έναντι της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οιοσδήποτε άλλου τρίτου δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά αναφέρονται στις παραγράφους αυτές. Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την COMET COURIER AE οιοσδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της COMET COURIER AE , καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου. Σε περίπτωση ασφάλισης των μεταφερομένων ειδών σε ασφαλιστική εταιρεία ή με ασφαλιστήριο συμβόλαιο επιλογής του Εντολέα ή του Αποστολέα ή τρίτου αυτός δηλώνει και εγγυάται στην COMET COURIER AE ότι στην ασφάλιση έχει περιληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της COMET



COURIER AE για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρου όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.

Δ.1.14 Η COMET COURIER AE καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της, και τους χρόνους παράδοσης που αναγράφονται στην ιστοσελίδα www.cometcourier.gr και στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της COMET COURIER AE, αλλά δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημιά 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 Δ.1.6. περίπτωση vii.

Δ.1.15 Η ευθύνη της COMET COURIER AE ρητά περιορίζεται έως το ανώτερο των ποσών που ορίζονται, κατά περίπτωση, στις ανωτέρω παραγράφους Δ.1.6., Δ.1.7 & Δ.1.8 και Δ.1.13 και σε καμία περίπτωση δεν φέρει επιπλέον ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών ή διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της COMET COURIER AE 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 COMET COURIER AE για κάθε θετική ή αποθετική ζημιά 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 ζημιά 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.λ.π.).

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.

Δ.2. Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE

Η COMET COURIER AE αναλαμβάνει και διεκπεραιώνει με συνέπεια την επίδοση των εισερχομένων αντικειμένων με την υπηρεσία EXPRESS MAIL SERVICE στην ελληνική επικράτεια καθώς και τη διακίνηση των εξερχομένων αντικειμένων με την εν λόγω υπηρεσία έως το σημείο εξόδου από τη χώρα. Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την έγκαιρη επίδοση - διακίνηση των αντικειμένων μέσα στα προβλεπόμενα χρονικά όρια, όπως αυτά εμφανίζονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της. Στους χρόνους δεν υπολογίζεται ο χρόνος παραμονής στο Τελωνείο.

Δ.2.1.Εισερχόμενα EXPRESS MAIL SERVICE αντικείμενα:



Η επίδοση αντικειμένων στον ελλαδικό χώρο γίνεται εργάσιμες ημέρες και ώρες. Σύμφωνα με τις κανονιστικές διατάξεις που διέπουν την υπηρεσία EXPRESS MAIL SERVICE διεθνώς, τυχόν δικαιούμενη αποζημίωση για πλημμελή παροχή της υπηρεσίας καταβάλλεται μόνο από τη χώρα καταγωγής σύμφωνα με τις εκεί ισχύουσες διαδικασίες.

Δ.2.2.Εξερχόμενα EXPRESS MAIL SERVICE αντικείμενα:

Η Εταιρεία αναλαμβάνει τη διακίνηση από το σημείο κατάθεσης / διεύθυνση παραλήπτη και έως το σημείο εξόδου από τη χώρα όπου το αντικείμενο παραλαμβάνεται από τις αντίστοιχες συνεργαζόμενες υπηρεσίες, με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια και ταχύτητα. Η επίδοση του αντικειμένου στη χώρα προορισμού πραγματοποιείται στη διεύθυνση του παραλήπτη -όπως αυτή εμφανίζεται στο Συνοδευτικό Δελτίο Αποστολής- και στους χρόνους που προβλέπονται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Οι επιδόσεις γίνονται εργάσιμες ημέρες και ώρες σύμφωνα πάντα με τα ισχύοντα στη χώρα προορισμού.

Σε περιπτώσεις καθυστερημένων επιδόσεων δεν καταβάλλεται αποζημίωση.

Ο αποστολέας μπορεί να απευθύνεται στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service) της Εταιρείας, τηλεφωνικά στους αριθμούς 211 1901630 ή ηλεκτρονικά (www.cometcourier.gr και info@cometcourier.gr) για αναζήτηση και κάθε πληροφορία περί της τύχης του αντικειμένου του, εντός της προθεσμίας των έξι (6) μηνών από την επομένη της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου. Αιτήσεις αποζημίωσης γίνονται δεκτές εγγράφως ή ηλεκτρονικά και για χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την ημερομηνία κατάθεσης του αντικειμένου. Σε περιπτώσεις που προκύπτει αποζημίωση του αιτούντος- χρήστη, το προβλεπόμενο ποσό της αποζημίωσης καταβάλλεται εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης. Η εν λόγω αποζημίωση καταβάλλεται από τις οικονομικές υπηρεσίες της Εταιρείας με πρόσφορο για τον καταναλωτή τρόπο κατόπιν σχετικής συνεννόησης.

- Για την καταβολή της παραπάνω αποζημίωσης στους δικαιούχους, πρέπει να γίνει έγγραφη αίτηση αναζήτησης και αίτηση αποζημίωσης είτε στο σημείο κατάθεσης του αντικειμένου, είτε ηλεκτρονικά.
- Σε καμία άλλη περίπτωση, πλην αυτών που προβλέπονται στο παρόν κεφάλαιο, καταβάλλεται αποζημίωση.
- Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή, αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη των ταχυδρομικών αντικειμένων. Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.



Ε. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ COMET COURIER ΑΕ

Η ευθύνη της Εταιρείας πάει να υφίσταται με την παραλαβή του διακινουμένου αντικειμένου από τον παραλήπτη του. Επίσης η Εταιρεία δεν έχει ευθύνη στις παρακάτω περιπτώσεις:

1. Ουδεμία αποζημίωση καταβάλλεται για καθυστερήσεις, που οφείλονται σε ανωτέρα βία ή σε αργοπορία μεταφορικών μέσων χωρίς υπαιτιότητα της Εταιρείας ή σε υπαιτιότητα του αποστολέα, του παραλήπτη ή των εκπροσώπων τους.
2. Επίσης, η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη και ουδεμία αποζημίωση καταβάλλει και στις παρακάτω περιπτώσεις:
3. Για απώλεια ή ζημιά που είναι αποτέλεσμα της κακής συσκευασίας ή της φύσης του αντικειμένου ή έκτακτων και απρόοπτων γεγονότων, κείμενων πέραν των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ατυχήματα, απεργίες, καιρικές συνθήκες, εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή τα μεταφορικά μέσα.
4. Για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση αποθετική ζημιά, από απώλεια εισοδήματος, κερδών, αγορών ή χρήσεων, διάρρηξη συμβολαίων κλπ, που προκλήθηκε από υπαιτιότητα ή μη της Εταιρείας, σε πελάτες ή τρίτους.
5. Εφόσον ο παραλήπτης παρέλαβε το αποστελλόμενο αντικείμενο χωρίς επιφύλαξη, οπότε και τεκμαίρεται ότι το αντικείμενο επιδόθηκε σωστά.
6. Όταν ο αποστολέας, παρά την υποχρέωσή του, δεν έχει περιγράψει πλήρως και σαφώς το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου ή δεν έχει μεριμνήσει για την κατάλληλη συσκευασία ή δεν έχει καταγράψει με πληρότητα και ορθότητα τα στοιχεία του παραλήπτη.
7. Όταν ο πελάτης δεν έχει εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις, ιδίως όταν δεν έχει εξοφλήσει τις οικονομικές του υποχρεώσεις προς την Εταιρεία ή δεν έχει προσκομίσει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, οπότε αυτή δικαιούται να συμψηφίσει τυχόν οφειλές με ποσά αποζημίωσης ή με παρακράτηση αντικειμένων.

Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εξωτερικού EXPRESS MAIL SERVICE

Η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη και ουδεμία αποζημίωση καταβάλλει και στις παρακάτω περιπτώσεις:

1. Για απώλεια ή βλάβη που προκλήθηκε από υπαιτιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη.
2. Για απώλεια ή βλάβη που είναι αποτέλεσμα της κακής συσκευασίας ή της φύσης του αντικειμένου



3. Για λόγους ανωτέρας βίας ή σε περιπτώσεις απρόοπτων και έκτακτων γεγονότων κείμενων πέραν των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ατυχήματα, απεργίες, καιρικές συνθήκες.
4. Για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση αποθετική ζημία, από απώλεια εισοδήματος, κερδών, αγορών ή χρήσεως, διάρρηξη συμβολαίων κλπ., που προκλήθηκε από υπαιτιότητά της ή μη, στον πελάτη ή τρίτους.
5. Για καθυστέρηση που οφείλεται στη διαδικασία εκτελωνισμού του αντικειμένου στη χώρα προορισμού.
6. Για διαδικασίες που προέρχονται από την εσωτερική νομοθεσία της χώρας προορισμού.

Z. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Φιλικός Διακανονισμός / Λειτουργία Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service)

Η Εταιρεία έχει λάβει σχετική μέριμνα ώστε να εξυπηρετείται το καταναλωτικό κοινό κατά τον απλούστερο και συντομότερο δυνατό τρόπο.

Για την καλύτερη ενημέρωση, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των καταναλωτών για κάθε απορία ή παράπονο που έχει σχέση με την εξυπηρέτησή του, λειτουργεί στην έδρα της Εταιρείας ο Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service) με τον οποίο ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει με τους παρακάτω τρόπους:

- με τηλεφωνική επικοινωνία στους αριθμούς 211 1901630.
- με επιστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση: Λεωφ. Αλίμου 29 & Γιαννάρου 19 174 55, Άλιμος, Αθήνα, με ένδειξη (για τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών)
- ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.cometcourier.gr ή στο e-mail: info@cometcourier.gr ή με χρήση της σχετικής ηλεκτρονικής φόρμας στο menu: Επικοινωνία.

Στις περισσότερες περιπτώσεις οι πελάτες ενημερώνονται για την αποστολή τους μέσα στην ίδια ημέρα. Διαφορετικά και εάν το αίτημα του πελάτη δεν μπορεί να τύχει άμεσης διαχείρισης, οι αρμόδιοι υπάλληλοι βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία μαζί του ενημερώνοντάς τον για όλες τις ενέργειες που γίνονται έως ότου κλείσει ικανοποιητικά η υπόθεση.

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

Για την ορθή εξυπηρέτηση των πελατών και την επίλυση τυχόν διαφορών και αφού ο πελάτης δεν μπορέσει να επιλύσει το πρόβλημά του οριστικά με φιλικό διακανονισμό, η COMET COURIER AE συγκροτεί, κατόπιν σχετικού αιτήματος, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών η οποία αποτελείται από τους εκάστοτε προϊσταμένους των εξής Διευθύνσεων: Ασφάλειας και Ποιότητας, Εξυπηρέτησης Πελατών και Νομικής Υπηρεσίας και από εκπρόσωπο των καταναλωτών με δικαίωμα παράστασης, αν το επιθυμεί, του ενδιαφερομένου χρήστη. Η COMET COURIER AE 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 στα τηλέφωνα 2111901630.

Ως διαφορά ορίζεται η αποδεδειγμένη αθέτηση από την COMET COURIER ΑΕ του παρόντος Χ.Υ.Κ.

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

Η. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ

Η Εταιρεία παρακολουθεί τα επιτεύγματα στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και, ιδιαίτερα, τις ραγδαίες εξελίξεις στην αγορά των ταχυμεταφορών και εφαρμόζει σύγχρονη πολιτική ποιότητας, κεντρικός άξονας της οποίας είναι η συνεχής ανάπτυξη του αυτόνομου δικτύου της Εταιρείας με ταυτόχρονη βελτίωση των επιδόσεων ποιότητας και παραγωγικότητας.

Οι επιμέρους αντικειμενικοί σκοποί της Εταιρείας είναι

- Η συνεχής βελτίωση των ποιοτικών της επιδόσεων.
- Η βελτιστοποίηση της παραγωγικότητας.
- Η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών της.
- Η συνεχής επιμόρφωση των στελεχών της.

Θ. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ ΧΥΚ

Ο Χ.Υ.Κ. δεν ισχύει στις περιπτώσεις:

1. Ανωτέρας βίας ή σε περιπτώσεις απρόοπτων και έκτακτων γεγονότων κείμενων πέραν των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ατυχήματα, απεργίες, καιρικές συνθήκες.



2. Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή αντικειμένων ταχυμεταφορών.
3. Αδυναμίας ανεύρεσης του παραλήπτη στην αναγραφόμενη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία οφείλεται σε υπαιτιότητα του αποστολέα.
4. Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων των πελατών και οποιασδήποτε άλλης υποχρέωσης του πελάτη που προβλέπεται από τον Χ.Υ.Κ.
5. Ενεργειών που είναι αντίθετες με τους Νόμους του Κράτους.
6. Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της Εταιρείας λόγω υπαιτιότητας ή επιθυμίας του πελάτη.
7. Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
8. Μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης της Εταιρείας εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων, με τους οποίους η Εταιρεία συνεργάζεται.
9. Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του πελάτη ή τρίτου προσώπου.
10. Αποδεδειγμένης αδυναμίας της Εταιρείας.
11. Αποστολών των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη, σύμφωνα με τις διατάξεις διεθνών συμβάσεων ή της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, καθώς και αποστολών το περιεχόμενο των οποίων έχει κατασχεθεί ή καταστραφεί από τις αρμόδιες Αρχές.

παραβιάσουν τα εφαρμοζόμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, αποκτώντας πρόσβαση και προβαίνοντας ενδεχομένως σε χρήση προσωπικών δεδομένων για μη εξουσιοδοτημένους ή/και αθέμιτους σκοπούς.

ΑΝΑΡΤΗΜΕΝΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΣΤΟ site ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΑΡΧΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ GDPR – ΧΥΚ

<https://cometcourier.gr/sitemap/exipiretisi-pelaton/gdpr-%E2%80%93-chik.html>