

Νοέμβριος 2021

1. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

1.1 Νομική Μορφή

Η εταιρεία έχει την επωνυμία ENTIPPOS IKE και δραστηριοποιείται στον κλάδο των ταχυμεταφορών με την εμπορική ονομασία «PACK-MAN Courier», .

Η εταιρεία είναι εγγεγραμμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ) του Υπουργείου Ανάπτυξης με αριθμό Γ.Ε.Μ.Η.:069558003000/292522. Έδρα της εταιρείας είναι το Ίλιον Αττικής.

Η διάρκεια της είναι αόριστη και οι εταίροι της από κοινού ή χωριστά εκπροσωπούν και δεσμεύουν την εταιρεία.

Η Διεύθυνση της Έδρας της εταιρείας βρίσκεται στην οδό Αλαμάνας 85 , Τ.Κ. 13122, Ίλιον Αττικής. Τα στοιχεία επικοινωνίας της έδρας της εταιρείας είναι :

Τηλ.: +30 2102622586, 2102622593

E-mail: info@entippos.gr, www.entippos.gr, www.pack-man.gr, info@pack-man.gr

Η εταιρεία έχει Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) 997978615, με αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (ΔΟΥ) Αγίων Αναργύρων.

Ο σκοπός της εταιρείας σύμφωνα με το άρθρο 3 του Καταστατικού της είναι:

- α) διεξαγωγή επιχειρήσεως ταχείας μεταφοράς courier εγγράφων , δεμάτων και μικροδεμάτων, εντός της Ελλάδος και στο εξωτερικό με κάθε μέσο δια ξηράς , θάλασσας και αέρος και η παροχή συναφών διευκολύνσεων
- β) διεξαγωγή επιχειρήσεως μεταφοράς πάσης φύσεως και δια παντός μέσου
- γ) παροχή πάσης φύσεως ταχυδρομικών υπηρεσιών
- δ) διενέργεια για λογαριασμό τρίτων επιτηδευματιών εισπράξεων εν γένει δια παντός μέσου αντίτιμου εμπορικών συναλλαγών και ειδικότερα η διενέργεια εισπράξεων τιμολογίων και συνδρομών
- ε) παροχή υπηρεσιών διανομής εφημερίδων και διαφόρων εντύπων σε συνδρομητές
- στ) παροχή υπηρεσιών σύνταξης και δημοσίευσης ισολογισμών , καταστατικών ανακοινώσεων και αγγελιών
- ζ) παροχή υπηρεσιών έντυπης και ηλεκτρονικής διαφήμισης
- η) παροχή υπηρεσιών χονδρικού εμπορίου υπολειμμάτων χαρτιού και χαρτονιού
- θ) Δραστηριότητες παροχής επιχειρηματικών συμβουλών και άλλων συμβουλών διαχείρισης
- ι) παροχή υπηρεσιών λιανικού εμπορίου από επιχειρήσεις πωλήσεων με αλληλογραφία ή μέσω διαδικτύου
- ια) παροχή υπηρεσιών εμφακέλωσης εντύπων και επιστολών και εκτύπωσης ετικετών

Για την επίτευξη του παραπάνω σκοπού η εταιρεία μπορεί

- α) Να συμμετέχει σε οποιαδήποτε επιχείρηση του ίδιου ή παρεμφερούς σκοπού με οποιονδήποτε εταιρικό τύπο
- β) Να συνεργάζεται με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο με οποιονδήποτε τρόπο
- γ) Να ιδρύει υποκαταστήματα ή πρακτορεία οπουδήποτε στην Ελλάδα

δ) Να αντιπροσωπεύει οποιαδήποτε επιχείρηση ή εταιρεία ημεδαπή ή αλλοδαπή συναφούς σκοπού.

1.2. Εύρος δραστηριοτήτων

Η εταιρεία κατέχει γενική άδεια ταχυδρομικών υπηρεσιών με ΑΜ:15-025 και δραστηριοποιείται στον χώρο των ταχυμεταφορών, όπως διακίνηση αλληλογραφίας, μικροδεμάτων και δεμάτων με κάθε μέσο στην Ελλάδα έχοντας συνάψει συνεργασίες με Ελληνικά δίκτυα διανομής. Ανάμεσα στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών που προσφέρει η **PACK-MAN** στους πελάτες της, περιλαμβάνονται, Βασικές Υπηρεσίες Εσωτερικού - Υπηρεσίες Express - Επόμενη Ημέρα (Next Day), Αυθημερόν (Same Day) και Πρόσθετες Υπηρεσίες Express όπως υπηρεσίες αντικαταβολών και αγορών κλπ

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών ταχυδρομείου, η εταιρεία αναλαμβάνει τη μεταφορά αντικειμένων αλληλογραφίας συμπεριλαμβανομένων αντικειμένων διαφημιστικού ταχυδρομείου, ταχυδρομικών καρτών, λογαριασμών, τιμολογίων, αντιγράφων τιμολογίων και άλλων τυποποιημένων μηνυμάτων, ταχυδρομικών δεμάτων [έως 20 χιλιογράμμων βάρους) .

Οι δραστηριότητες της εταιρείας, και ειδικότερα η παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών σύμφωνα με τους Κωδικούς Αριθμούς Δραστηριότητας (Κ.Α.Δ.) του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών, υπάγονται στον κλάδο 53.20.11.01 (Ταχυμεταφορές εγγράφων και αντικειμένων), ενώ οι υπηρεσίες ταχυδρομείου υπάγονται στους κλάδους, 53.10.12.00 (Ταχυδρομικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας που αφορούν επιστολές), 53.10.13.00 (Ταχυδρομικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας που αφορούν δέματα) .

1.3 Συνοπτικά Χαρακτηριστικά της επιχείρησης

Επωνυμία :	ΕΝΤΙΠΠΟΣ ΙΚΕ
Έδρα :	Αλαμάνας 85 , 13122, Ίλιον Αττικής
Τηλ. Κέντρο :	+30 210 2622586
Email :	info@pack-man.gr
Α.Φ.Μ. :	997978615
Δ.Ο.Υ. :	ΑΓΙΩΝ ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ
Αρ. Γ.Ε.ΜΗ. :	069558003000
Website :	www.pack-man.gr

Αριθμός εργαζομένων: 17 άτομα

Αριθμός κέντρων διαλογής: 1 στην Αθήνα

Αριθμός φορτηγών: 9 φορτηγά ΙΧ

Αριθμός επιβατικών: 0

Αριθμός δίκυκλων : 7

2. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΥΤΩΝ

A.1 Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και Λοιπές Υπηρεσίες

Υπηρεσίες Εσωτερικού

Η PACK-MAN προσφέρει υπηρεσίες εντός πόλης και ευρύτερης περιοχής πρωτευούσης οι οποίες περιλαμβάνουν τις ακόλουθες περιπτώσεις :

- **Υπηρεσίες Express – Επόμενη Ημέρα (NextDay):**
 - **Βασικές Υπηρεσίες Express:**
 - **Υπηρεσία Door to Door:** Η παραλαβή γίνεται συνήθως από την διεύθυνση του Αποστολέα και η παράδοση γίνεται στην διεύθυνση του Παραλήπτη.
 - **Υπηρεσίες Express – Αυθημερόν (SameDay):** Η παραλαβή γίνεται συνήθως από την διεύθυνση του Αποστολέα και η παράδοση γίνεται στην διεύθυνση του Παραλήπτη.
 - **Πρόσθετες Υπηρεσίες Express** όπως ειδικότερα αναφέρονται ακολούθως:
 - **Υπηρεσία Πρωινής Παράδοσης ή παράδοσης σε προτιμητέο χρονικό δίωρο πλαίσιο:** Αφορά την παράδοση το πρωί (συνήθως έως τις 10:00 πμ), ή την παράδοση σε προτιμητέο χρονικό δίωρο πλαίσιο (10:00-12:00, 12:00-14:00, 14:00-16:00)
 - **Υπηρεσία Αναμονής Courier ανά ώρα (κατά την παραλαβή ή παράδοση άνω των 10 λεπτών):** Αφορά την πρόσθετη υπηρεσία αναμονής κατά την παραλαβή ή την παράδοση των αποστολών που υπερβαίνει τα 10 λεπτά. Η χρέωση υπολογίζεται ανά ώρα.
 - **Υπηρεσία Αποστολής Δεμάτων με Αυτοκίνητο (εντός Αττικής):** Αφορά μόνο τις Υπηρεσίες Express – Αυθημερόν και την μεταφορά Δεμάτων που λόγω των χαρακτηριστικών τους, ή των σημείων μεταφοράς, η μεταφορά γίνεται υποχρεωτικά με αυτοκίνητο. Συγκεκριμένα, στις αυθημερόν αποστολές όταν το μεταφερόμενο αντικείμενο έχει διαστάσεις μεγαλύτερες των 35cm X 30cm X 25cm, ή όταν το πραγματικό βάρος της αποστολής υπερβαίνει τα 6 κιλά, επιβάλλεται η χρήση του αυτοκινήτου με πρόσθετη χρέωση.
 - **Λοιπές πρόσθετες υπηρεσίες** που δεν εμπίπτουν στο πεδίο των ταχυδρομικών υπηρεσιών αλλά παρέχονται σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, όπως Υπηρεσία Αντικαταβολής, Υπηρεσία Αγοράς, κλπ και περιγράφονται αναλυτικά στην πιο κάτω παράγραφο «Λοιπές Υπηρεσίες».
- **Ειδικές Υπηρεσίες** που παρέχονται κατόπιν σχετικής συνεννόησης/συμφωνίας και έχουν ειδικές χρεώσεις:
 - **Υπηρεσία Μαζικών Διανομών:** Αφορά την διεκπεραίωση ομαδικών αποστολών, εγγράφων, επιχειρηματικών δώρων κλπ. και κάθε είδους μεγάλου αριθμού αποστολών χαμηλής χρονικής προτεραιότητας.
 - **Υπηρεσία Parcel:** Αφορά ειδική υπηρεσία μεταφοράς δεμάτων για εταιρικούς πελάτες με σημαντικό πλήθος δεμάτων και ειδική κλίμακα κατηγοριοποίησης χρέωσης ανά 5 ή 10 κιλά, με εκπτώσεις ανάλογα με το πλήθος των μηνιαίων αποστολών, διαφοροποίηση στο χρόνο παράδοσης και χαμηλότερες χρεώσεις.

Οι αποστολές προς ΤΘ (λόγω του ότι δεν υπάρχει πρόσβαση) εξυπηρετούνται μέσω του ταχυδρομικού δικτύου των ΕΛΤΑ.

Τέλος , υπάρχει η δυνατότητα εξυπηρέτησης και της υπόλοιπης Ελλάδας μέσω συνεργασιών με άλλα οργανωμένα δίκτυα .

A.2 Ταχυδρομικές Υπηρεσίες Υπό Καθεστώς Ειδικής Άδειας και Λοιπές Υπηρεσίες

A.2.1.Γενικά

Η PACK-MAN παρέχει Υπηρεσίες ταχυδρομείου για Αποστολές εντός πόλης κι ευρύτερης περιοχής πρωτευούσης .

A.2.2. Υπηρεσία Απλού Ταχυδρομείου Εσωτερικού - Advanced Mass Post – AMP (Υπηρεσία Ομαδικών Αποστολών Απλού Ταχυδρομείου Ομοειδούς μη προσωποποιημένου Περιεχομένου).

Η ΕΝΤΙΠΠΟΣ-POST είναι μία ταχυδρομική υπηρεσία απλού ταχυδρομείου (παράδοση με εναπόθεση στην διεύθυνση παραλήπτη). Η υπηρεσία είναι ανταγωνιστική τόσο σε ποιότητα όσο και σε χρεώσεις με τις υφιστάμενες ταχυδρομικές υπηρεσίες της αγοράς. Αφορά όλα τα αντικείμενα ομαδικών αποστολών (ποσότητες μεγαλύτερες των 5.000 τεμ.) ταχυδρομείου εσωτερικού με ομοειδές μη προσωποποιημένο περιεχόμενο (πχ: περιοδικά, κατάλογοι, διαφημιστικά κλπ. αντικείμενα) άνευ εμπορικής αξίας. Δεν καλύπτονται αποστολές προς ΤΘ.

Οι χρεώσεις και αναλυτικότερη περιγραφή και πρόσθετα στοιχεία αναφέρονται στον τιμοκατάλογο της εν λόγω υπηρεσίας.

A.2.3. Υπηρεσία Απλού Ταχυδρομείου –ΕΝΤΙΠΠΟΣ-Post (Υπηρεσία Απλού Ταχυδρομείου Διανομής Λογαριασμών, Αλληλογραφίας).

Η ΕΝΤΙΠΠΟΣ-Post είναι μία νέα πρωτοποριακή ταχυδρομική υπηρεσία αναβαθμισμένου απλού ταχυδρομείου (παράδοση με εναπόθεση στην διεύθυνση παραλήπτη), με την οποία ο πελάτης (αποστολέας) έχει την δυνατότητα ενημέρωσης για την ημερομηνία παραλαβής και παράδοσης των αποστολών του. Η υπηρεσία είναι ανταγωνιστική τόσο σε ποιότητα όσο και σε χρεώσεις με τις υφιστάμενες ταχυδρομικές υπηρεσίες και ιδιαίτερα με την υπηρεσία Β' Προτεραιότητας.

Αφορά στην ομαδική αποστολή φακέλων εντός πόλης κι ευρύτερης περιοχής πρωτευούσης (άνω των 1.000 τεμαχίων ανά παραλαβή) ταχυδρομείου , προσωποποιημένου περιεχομένου (π.χ. λογαριασμοί, τιμολόγια, τραπεζικά έγγραφα κινήσεων/συναλλαγών, λογαριασμών, αντικείμενα αλληλογραφίας, επιστολές, ασφαλιστικά έγγραφα-επιστολές, κ.λ.π.) άνευ εμπορικής αξίας. Οι αποστολές πρέπει να έχουν συγκεκριμένες προδιαγραφές προετοιμασίας και ταξινόμησης από τον πελάτη όπως αυτές ορίζονται στις διευκρινήσεις του τιμοκαταλόγου.

Συμπληρωματικά καλύπτονται και αποστολές Δεμάτων.

Οι χρεώσεις και η αναλυτικότερη περιγραφή και τα πρόσθετα στοιχεία αναφέρονται στον τιμοκατάλογο της εν λόγω υπηρεσίας.

Οι Υπηρεσίες απλού Ταχυδρομείου περιλαμβάνουν την παραλαβή και την απλή παράδοση (απλή εναπόθεση σε γραμματοκιβώτιο ή υποκατάστατό του) των αποστολών στις διευθύνσεις που έχει δηλώσει ο αποστολέας / πελάτης.

Οι Υπηρεσίες απλού Ταχυδρομείου απευθύνονται κυρίως σε εταιρείες και προϋποθέτουν την εκ των προτέρων ολοκλήρωση της προετοιμασίας των αποστολών (προεκτύπωση σήμανσης και κωδικοποίησης αποστολής είτε στο φάκελο είτε σε εμφανές διαφανές παράθυρο στο φάκελο, είτε σε αυτοκόλλητο που επικολλάται πάνω στο αντικείμενο, διαλογή και ταξινόμηση αλλά και παράδοση σχετικών ηλεκτρονικών αρχείων με τα πλήρη στοιχεία των αποστολών σε ηλεκτρονική μορφή – αρχείο).

Τέλος , και στο κομμάτι των ταχυδρομικών υπηρεσιών, υπάρχει η δυνατότητα εξυπηρέτησης και της υπόλοιπης Ελλάδας μέσω συνεργασιών με άλλα οργανωμένα δίκτυα.

A.3 Λοιπές Υπηρεσίες

Αφορούν Λοιπές Υπηρεσίες που κατά περίπτωση μπορεί να παρέχονται σε συνεργασία ή για λογαριασμό τρίτων εταιρειών εντός πόλης κι ευρύτερης περιοχής πρωτεύουσας :

A.3.1 Υπηρεσίες Εισπράξεων για λογαριασμό τρίτων:

- **Υπηρεσία Αντικαταβολής:** Αφορά την είσπραξη ποσού με επιταγή ή μετρητά κατά την παράδοση των αντικειμένων και απόδοση της επιταγής ή των χρημάτων στον δικαιούχο. (Παρέχεται και σε συνδυασμό με υπηρεσίες ταχυμεταφορών). Στις υπηρεσίες αντικαταβολών μετρητών η απόδοση της αξίας των αντικαταβολών, γίνεται την επομένη εργάσιμη ημέρα της επίδοσης σε τραπεζικό λογαριασμό του πελάτη, ενώ στις υπηρεσίες αντικαταβολών με επιταγή με επιστροφή των επιταγών στον πελάτη εντός δύο (2) ημερών από την ημερομηνία παράδοσης
- **Υπηρεσία Αγοράς:** Αφορά την προ-είσπραξη ποσού από τον εντολέα (συνήθως είναι ο παραλήπτης) και χρήση του ποσού αυτού για την αγορά-εξόφληση του αντικείμενου που πρόκειται να μεταφερθεί. (Παρέχεται και σε συνδυασμό με υπηρεσίες ταχυμεταφορών).

B. Υποδομές / Ποιότητα Υπηρεσιών / Παρακολούθηση Αποστολών / Χρόνοι Παράδοσης

B.1 Υποδομές

Η PACK-MAN, στοχεύει συνεχώς στην παροχή Υψηλού επιπέδου Υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές.

B.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 αριθμό686/064/26.03.2013 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» και ισχύει σήμερα καθώς επίσης και στην απόφαση αριθμ. 687/328/05.04.2013της 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. 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 και κέντρο διαλογής , αναχώρηση από το κατάστημα αποστολής, κατανομή σε courier, άφιξη (επιστροφή) courier – παράδοση ή μη παράδοση, στοιχεία παραλήπτη.

B.3 Χρόνοι Παράδοσης / Διευκρινίσεις

Οι Χρόνοι παράδοσης των αποστολών ταχυμεταφορών αναφέρονται στον Επίσημο Τιμοκατάλογο των Υπηρεσιών και ποικίλουν ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας. Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι παράδοσης αφορούν εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής και υπολογίζονται από την ημέρα αυτή ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη. Οι Χρόνοι παράδοσης των Υπηρεσιών Express Αυθημερόν ποικίλουν ανάλογα του σημείου παραλαβής και παράδοσης και συνήθως απαιτείται προ-συνεννόηση.

Ειδικά για τις αποστολές που αφορούν διαγωνισμούς οι χρόνοι παράδοσης και οι όροι ισχύος αυτών περιγράφονται στον επίσημο τιμοκατάλογο της εταιρείας και υπερισχύουν όποιας άλλης ειδικής συμφωνίας με τον αποστολέα.

Οι χρόνοι παράδοσης για τις υπηρεσίες ταχυδρομείου και μεταφορών αναφέρονται στον Επίσημο Τιμοκατάλογο των Υπηρεσιών, αφορούν εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής και υπολογίζονται από την ημέρα αυτή ως την πρώτη

προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη ενώ ποικίλουν ανάλογα με τον προορισμό και το είδος της υπηρεσίας.

B.4. Διευκρινίσεις για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών

- Η παράδοση των αποστολών ταχυμεταφορών κατά κανόνα γίνεται στην διεύθυνση του παραλήπτη εκτός αν υπάρχει διαφορετική συμφωνία με τον πελάτη..
- Η PACK-MAN 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 PACK-MAN. Εν γένει, στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών δεν πραγματοποιείται πιστοποίηση της ταυτότητας του παραλήπτη της αποστολής και λαμβάνεται το επίθετο/όνομα του παραλαμβάνοντα (κατά δήλωση του), εκτός και αν έχει συμφωνηθεί εγγράφως διαφορετικά ή υφίσταται ειδική μεταχείριση με την σχετική πρόσθετη υπηρεσία ή υπάγονται στην προαναφερθείσα περίπτωση
- Η χρέωση των υπηρεσιών εξαρτάται και από τον συνδυασμό βάρους και μεγέθους (διαστάσεων) των αποστολών (παρόμοια με το σύστημα ογκομέτρησης της Διεθνούς Οργάνωσης των Εναέριων Μεταφορών IATA). Αν το ογκομετρικό βάρος της αποστολής είναι μεγαλύτερο του πραγματικού (περιπτώσεις ελαφρών δεμάτων με μεγάλο όγκο), τότε η χρέωση γίνεται με βάση το ογκομετρικό βάρος και υπολογίζεται πολλαπλασιάζοντας τις τρεις διαστάσεις του δέματος σε εκατοστά (cm) και διαιρώντας δια το 5.000. Ογκομετρικό βάρος (σε κιλά) = [(μήκος) x (πλάτος) x (ύψος) σε εκατοστά (cm) / 5.000].
- Οι Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών και χρεώσεις αυτών διέπονται από τους Γενικούς Όρους Ανάληψης Μεταφοράς της PACK-MAN.

3. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αναλυτικός τιμοκατάλογος που αφορά τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας (Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών) και τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (υπό καθεστώς ειδικής άδειας) επισυνάπτεται στον Χάρτη Υποχρεώσεων και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτού. Ο τιμοκατάλογος έχει περιορισμένη ισχύ και κάθε νέα δημοσίευση αναιρεί την προηγούμενη. Ο ανωτέρω αναφερόμενος τιμοκατάλογος των υπηρεσιών δημοσιεύεται και αναφέρει την περίοδο έναρξης ισχύος του.

4. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

4.1 Η PACK-MAN 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 ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΑ 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 ΑΝΑΠΗΡΕΣ, 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.

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

5.1 Ως ανεπίδοτα αντικείμενα χαρακτηρίζονται:

- α) εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία,
- β) εκείνα τα οποία έχουν παρακρατηθεί νόμιμα από την PACK-MAN και
- γ) εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στον παραλήπτη και ταυτόχρονα δεν είναι δυνατόν να ενημερωθεί ο αποστολέας.

5.2 Η εταιρεία διατηρεί τα ανεπίδοτα αντικείμενα, για τα οποία δεν είναι εφικτή η επιστροφή τους στον αποστολέα, για διάστημα 6 μηνών μετά την παρέλευση των οποίων συντάσσεται ειδικό πρακτικό καταστροφής. Περιπτώσεις οι οποίες χρήζουν ειδικής μεταχείρισης όπως αντικείμενα τα οποία αλλοιώνονται, καταστρέφονται άμεσα με την προηγούμενη σύνταξη ειδικού πρακτικού καταστροφής.

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 PACK-MAN 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.λ.π.) μέχρι να εξοφληθεί.

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

6. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

6.1 Για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ισχύουν οι κάτωθι 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 προσκομιζόμενα παραστατικά, (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή), η οποία όμως σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη των ορίων ποσών που αναφέρονται κατωτέρω υπό την **6.6** σύμφωνα και με την 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' 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 PACK-MAN 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 PACK-MAN τότε το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της PACK-MAN θα ενημερώσει τον πελάτη για την απόφαση και θα ζητήσει από τον δικαιούχο πελάτη την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών για την αποζημίωση του. Κατόπιν και υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης δεν έχει οφειλές προς την εταιρεία, η καταβολή της αποζημίωσης γίνεται εντός 5 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 και κυριότητα της εταιρείας.

6.5 Οι περιπτώσεις που επιβάλλεται κατ' αποκοπήν αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από την PACK-MAN 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).

6.6 Η ευθύνη της PACK-MAN 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 PACK-MAN άνευ εκπτώσεων) προσδιορίζεται, ως ακολούθως:

- i. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, με ευθύνη της PACK-MAN, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται μέγιστη αποζημίωση **60€** 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 PACK-MAN, καταβάλλεται μέγιστη αποζημίωση **150€** και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- iii. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος με ευθύνη της PACK-MAN, 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, όπως καθορίζεται αμέσως ανωτέρω υπό i και ii.
- iv. Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη με ευθύνη της PACK-MAN, ή δεν παραδοθεί με ευθύνη της PACK-MAN και επιστραφεί ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.
- v. 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€**.
- vi. Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.
- vii. 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
- viii. 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.

6.7 Η ευθύνη της PACK-MAN για πλημμελή παροχή για τις υπηρεσίες Ταχυδρομείου προσδιορίζεται ως ακολούθως :

- i. Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων των υπηρεσιών ταχυδρομείου Ταχυδρομείου δεν γεννά κανένα δικαίωμα αποζημίωσης.
- 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 6.6.).

6.8 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 PACK-MAN 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 PACK-MAN 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 PACK-MAN για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται.

6.9 Η PACK-MAN 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 είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια των ανωτέρω παραγράφων φέρει δε ο ίδιος τον κίνδυνο και την πλήρη ευθύνη για τις οποιεσδήποτε τυχόν υπερβάσεις των ανωτέρω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημίας της αποστολής.

6.10 Για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών οι αποστολές είναι αυτόματα ασφαλισμένες χωρίς επιβάρυνση του πελάτη έως του ποσού των 50 ευρώ για τα έγγραφα και έως του ποσού των 100 ευρώ για τα δέματα. Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας ή ο Αποστολέας ή τρίτος προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την PACK-MAN αντικειμένων σε ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής η ευθύνη της PACK-MAN συνολικά έναντι της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οιοδήποτε άλλου τρίτου δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά αναφέρονται ανωτέρω (υπό i και ii). Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την PACK-MAN οποιουδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της PACK-MAN, καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου. Σε περίπτωση ασφάλισης των μεταφερομένων ειδών σε ασφαλιστική εταιρεία με ασφαλιστήριο συμβόλαιο επιλογής του Εντολέα ή του Αποστολέα ή τρίτου αυτός δηλώνει και εγγυάται στην PACK-MAN ότι στην ασφάλιση έχει περιληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της PACK-MAN για κάθε ζημία που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρου όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.

6.11 Η PACK-MAN καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτατη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της, και τους χρόνους παράδοσης που αναγράφονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της PACK-MAN, 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 ν.

6.12 Η ευθύνη της PACK-MAN ρητά περιορίζεται έως το ανώτερο των ποσών που ορίζονται, κατά περίπτωση, στις ανωτέρω παραγράφους 6.6. & 6.7 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 PACK-MAN 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 PACK-MAN 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.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.

7. ΛΟΙΠΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

7.1 Η PACK-MAN καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτατη 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 αποδεικνυομένης 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 PACK-MAN 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 ελλειπών ή λανθασμένων στοιχείων του παραλήπτη..
- ii. Λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή, λόγω της ιδιαίτερα ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου ή δέματος, όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα.
- 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 φορητά 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
- v. Λόγω περιπτώσεων:
 - a. Εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.
 - b. Λόγω αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.

- c. Λόγω αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη, καθώς και αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές,
- d. Λόγω του ότι ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών,
- e. Λόγω του ότι ο παραλήπτης παραλαμβάνει το αντικείμενο και εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.

7.5 Η PACK-MAN 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 PACK-MAN εμπρόθεσμα βάσει της προβλεπόμενης μεταξύ τους συμφωνίας.

7.6 Η PACK-MAN δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση του πελάτη/χρήστη εφόσον ο πελάτης/χρήστης δεν προσκομίσει εμπρόθεσμα τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία αποδεικνύουν την αξία των μεταφερομένων αποστολών προς αποζημίωση.

7.7 Η PACK-MAN 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.

8. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

8.1 Τα γραφεία και τμήματα της PACK-MAN λειτουργούν κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις **09:00 έως τις 17:00**.

8.2 Παράλληλα, οι πελάτες θα μπορούν να πάρουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες της PACK-MAN, την λειτουργία ή για την πορεία και την τύχη των αποστολών τους και μέσω του διαδικτύου.

9. ΣΥΣΤΑΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ & ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

9.1 Το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών είναι αρμόδιο για την πληροφόρηση των πελατών για κάθε απορία που αφορά την πρόοδο μιας αποστολής ή μιας αποζημίωσης ή ακόμα για τη λειτουργία της εταιρείας ή για πρόβλημα ή παράπονο που αφορά στην εξυπηρέτησή του .

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

9.3. Για την ορθή εξυπηρέτηση των πελατών και την επίλυση τυχόν διαφορών και αφού ο πελάτης δεν μπορέσει να επιλύσει το πρόβλημά του οριστικά PACK-MAN με φιλικό διακανονισμό, η PACK-MAN 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 PACK-MAN 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.

9.4. Ως διαφορά ορίζεται η αποδεδειγμένη αθέτηση από την PACK-MAN του παρόντος Χ.Υ.Κ.

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

Ο Χάρτης υποχρεώσεων προς καταναλωτές δεν ισχύει σε περιπτώσεις:

- 10.1. Ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της PACK-MAN (απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα κλπ).
 - 10.2. Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια αντικειμένων ειδικής διαχείρισης.
 - 10.3. Αδυναμίας πρόσβασης υπαλλήλου της PACK-MAN στη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία οφείλεται στον πελάτη ή σε οποιονδήποτε τρίτο.
 - 10.4. Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων από πλευράς των πελατών μεταξύ των οποίων και οι οικονομικές υποχρεώσεις των πελατών προς την PACK-MAN.
 - 10.5. Ενεργειών που αντίκεινται στους Νόμους του Κράτους.
 - 10.6. Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της PACK-MAN λόγω υπαιτιότητας ή επιθυμίας του χρήστη (πελάτη).
 - 10.7. Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
 - 10.8. Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του χρήστη (πελάτη) που προβλέπεται από το Χ.Υ.Κ.
 - 10.9. Μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης της PACK-MAN εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων, με τους οποίους η PACK-MAN συνεργάζεται.
 - 10.10. Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του χρήστη (πελάτη) ή τρίτου προσώπου.
 - 10.11. Αποδεδειγμένης αδυναμίας της PACK-MAN.
- Στις ανωτέρω περιπτώσεις η PACK-MAN δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι του αποστολέα /παραλήπτη / πελάτη.

11. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ

Η εταιρεία είναι υποχρεωμένη να δημοσιεύει τον εκάστοτε ισχύοντα Επίσημο Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών της.

Ο ανωτέρω τιμοκατάλογος αποτελείται από δύο τμήματα (Τιμοκατάλογος υπηρεσιών υπό καθεστώς ειδικής άδειας υπηρεσιών Ταχυδρομείου – Τιμοκατάλογος υπηρεσιών υπό καθεστώς γενικής άδειας υπηρεσιών Ταχυμεταφορών) δημοσιεύεται και είναι διαθέσιμος.