

CPS – COURIER ΙΩΑΝΝΟΥ ΛΕΩΝΙΔΑΣ

**ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ (ΠΡΟΣ)
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

A. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.

ΕΠΩΝΥΜΙΑ : ΙΩΑΝΝΟΥ ΛΕΩΝΙΔΑΣ

ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ: C.P.S.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ : ΑΡΚΑΔΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ 20, 13671, ΑΧΑΡΝΕΣ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ : ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ & ΑΝΤΙΚ/ΝΩΝ

Δ.Ο.Υ. : ΑΓ. ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ

Α.Φ.Μ. : 039440819

Α.Μ. ΕΕΤΤ : 13-001

ΤΗΛΕΦΩΝΟ : 2102388618, 2102387778

E-MAIL : sales@cps-courier.gr

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ : 3 ΔΙΑΝΟΜΕΙΣ & 1 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ

ΚΤΙΡΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ: 1 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΜΕ ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΛΟΓΗΣ

ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕΣΑ : 1 ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ & 3 ΜΗΧΑΝΑΚΙΑ

B. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΥΤΩΝ.

I. ΕΝΤΟΣ ΝΟΜΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ

i) Παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα (κλήση έως τις 5 μ.μ. – παράδοση έως τις 2 μ.μ. την επομένη).

ii) Παράδοση Αυθημερόν (κλήση έως τις 1 μ.μ. – παράδοση έως τις 5 μ.μ. αυθημερόν).

iii) Επείγουσα παράδοση (παράδοση εντός 3 ωρών από ώρα διαθεσιμότητας ταχυδρομικού αντικειμένου).

iv) Κατεπείγουσα παράδοση (παράδοση εντός 1,5 ώρας από ώρα διαθεσιμότητας ταχυδρομικού αντικειμένου).

Επιπρόσθετες Υπηρεσίες

- α) Παραλαβή – Παράδοση με Αυτοκίνητο.*
- β) Χρονική Δέσμευση στην παραλαβή ή/και παράδοση.*
- γ) Παραλαβή ή/και Παράδοση Σάββατο.*
- δ) Παράδοση με Αντικαταβολή.*

II. ΥΠΟΛΟΙΠΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ*

Παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα** (κλήση έως τις 5 μ.μ.– παράδοση έως τις 5 μ.μ. την επόμενη εργάσιμη).

*Οι παραδόσεις και παραλαβές εκτός Νομού Αττικής ή και σε ιδιαίτερες/δυσπρόσιτες περιοχές αυτού γίνονται μέσω του δικτύου συνεργαζόμενης εταιρείας ταχυμεταφορών, κατόχου Γενικής Άδειας Ταχυμεταφορών από την ΕΕΤΤ.

**Σε ιδιαίτερες/δυσπρόσιτες περιοχές ο χρόνος παράδοσης ενδέχεται να ανέρχεται στις 2-3 εργάσιμες ημέρες. Για τον ακριβή χρόνο παράδοσης υπάρχει ενημέρωση του εντολέα πριν την ανάληψη της υπηρεσίας από την CPS.

III. ΕΚΤΟΣ ΕΛΛΑΔΑΣ*

i) Παράδοση εντός 1-2 εργάσιμων ημερών στις Χώρες εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης (κλήση έως τις 1 μ.μ. - παράδοση έως τις 5 μ.μ. της μεθεπόμενης εργάσιμης ημέρας).

ii) Παράδοση εντός 2-5 εργάσιμων ημερών στις Χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (κλήση έως τις 1 μ.μ. – παράδοση έως τις 5 μ.μ. των επόμενων 5 εργάσιμων ημερών).

*Οι παραδόσεις εκτός Ελλάδας αναλαμβάνονται από συνεργαζόμενη ταχυδρομική επιχείρηση, κατόχου Γενικής Άδειας Ταχυδρομείων από την ΕΕΤΤ.

Γ. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

I. ΕΝΤΟΣ ΝΟΜΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ

- i) Παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα 5€.
- ii) Παράδοση Αυθημερόν 9€.
- iii) Επείγουσα παράδοση12€.
- iv) Κατεπείγουσα παράδοση.....15€.

Οι παραπάνω χρεώσεις ισχύουν για ταχυδρομικά αντικείμενα βάρους έως 2 κιλών. Άνω των 2 κιλών, το κάθε επιπλέον κιλό επιβαρύνει τη χρέωση κατά 1,8€.

Επιπρόσθετες Υπηρεσίες

Στις παραπάνω βασικές υπηρεσίες είναι δυνατό να προσφερθούν, μετά από ζήτηση του πελάτη, επιπρόσθετες με τις ακόλουθες επιβαρύνσεις στο κόστος:

- α) Παραλαβή – Παράδοση με Αυτοκίνητο.....18€.
- β) Χρονική Δέσμευση στην παραλαβή ή/και παράδοση... 4,5€.
- γ) Παραλαβή ή/και Παράδοση Σάββατο..... 4,5€.
- δ) Παράδοση με Αντικαταβολή..... 5,5€.

II. ΥΠΟΛΟΙΠΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ

- Παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα8,8€.

Οι παραπάνω χρεώσεις ισχύουν για ταχυδρομικά αντικείμενα βάρους έως 2 κιλών. Άνω των 2 κιλών, το κάθε επιπλέον κιλό επιβαρύνει τη χρέωση κατά 2,1€.

Επιπρόσθετες Υπηρεσίες

Στις παραπάνω βασικές υπηρεσίες είναι δυνατό να προσφερθούν, μετά από ζήτηση του πελάτη, επιπρόσθετες με τις ακόλουθες επιβαρύνσεις στο κόστος:

α) Χρονική Δέσμευση στην παραλαβή ή/και παράδοση... 4,5€.

β) Παραλαβή ή/και Παράδοση Σάββατο..... 4,5€.

γ) Παράδοση με Αντικαταβολή..... 5,5€.

III. ΕΚΤΟΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

i) Παράδοση εντός 1-2 εργάσιμων ημερών στις Χώρες εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης 30€.

Οι παραπάνω χρεώσεις ισχύουν για ταχυδρομικά αντικείμενα βάρους έως 0,5 κιλού. Άνω του 0,5 κιλού, το κάθε επιπλέον μισό κιλό επιβαρύνει τη χρέωση κατά 4€.

ii) Παράδοση εντός 2-5 εργάσιμων ημερών στις Χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης Έγγραφα 32€,

..... Δέματα 35€.

Οι παραπάνω χρεώσεις ισχύουν για ταχυδρομικά αντικείμενα βάρους έως 0,5 κιλού. Άνω του 0,5 κιλού, το κάθε επιπλέον μισό κιλό επιβαρύνει τη χρέωση κατά 9€.

Σε όλες τις παραπάνω χρεώσεις δεν συμπεριλαμβάνεται ΦΠΑ 24%.

Οι παραπάνω τιμές είναι δυνατό να αναπροσαρμοσθούν οποτεδήποτε από τη CPS.

Ο κάθε χρήστης μπορεί να λάβει άμεσα γνώση του τιμοκαταλόγου οποτεδήποτε το αιτηθεί (προφορικά ή γραπτά).

Δ. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ.

Βασικός σκοπός της CPS-ΙΩΑΝΝΟΥ ΛΕΩΝΙΔΑΣ είναι να εξυπηρετεί τους χρήστες(πελάτες) της σε τέτοιο επίπεδο ώστε αυτοί να είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που τους προσφέρθηκαν. Στην κατεύθυνση επίτευξης του σκοπού αυτού είναι και η θέσπιση επιτροπής επίλυσης διαφορών, όπου συμμετέχουν ο υπεύθυνος του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών της CPS(ΙΩΑΝΝΟΥ ΛΕΩΝΙΔΑΣ), ο λογιστής της CPS, ο εκπρόσωπος του χρήστη που καθορίζεται από τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, καθώς και ο ενδιαφερόμενος χρήστης εφόσον το επιθυμεί.

Το κάθε πρόβλημα που αναφέρεται στην επιτροπή εξετάζεται μεμονωμένα και άμεσα.

Ο χρήστης οποιαδήποτε στιγμή μπορεί να απευθυνθεί στο τμήμα παρακολούθησης της πορείας των ταχυδρομικών αντικειμένων ώστε να πληροφορηθεί οτιδήποτε αφορά την αποστολή του, αναφέροντας τον αριθμό του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ ή/και την ημερομηνία αποστολής. Εάν έχει προκύψει πρόβλημα με την διεκπεραίωση της αποστολής όπως την αντιλαμβάνεται ο χρήστης, τότε αυτός απευθύνεται στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών αναφέροντάς το, εντός έξι μηνών από την ημερομηνία ανάθεσης της συγκεκριμένης υπηρεσίας στη CPS. Η CPS είναι υποχρεωμένη να απαντήσει εντός πέντε εργάσιμων ημερών. Εάν ο χρήστης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση που θα λάβει, συγκροτείται άμεσα η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών όπως προαναφέρεται. Εξετάζεται από την Επιτροπή το συγκεκριμένο θέμα αναλυτικά και εκδίδεται άμεσα σχετική απόφαση. Σε περίπτωση μη δυνατότητας έκδοσης απόφασης, αρμόδια για να επιλύσουν τη διαφορά μεταξύ του Χρήστη και της CPS είναι τα Δικαστήρια των Αθηνών.

Ε. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ.

Η CPS δεν αναλαμβάνει την ταχυμεταφορά εγγράφων και αντικειμένων:

α)που δεν συνοδεύονται από τα κατά το Νόμο απαραίτητα δικαιολογητικά/συνοδευτικά για τη μεταφορά,

β)χρήματα, πολύτιμα μέταλλα και λίθους, αρχαιότητες, έργα τέχνης, λαχεία, μετοχές, ομόλογα, ευπαθή τρόφιμα, επικίνδυνα αντικείμενα και γενικά είδη που η διακίνησή τους απαγορεύεται από την Ελληνική και Διεθνή Νομοθεσία,

γ)που ο εντολέας αρνείται να παρέχει τα απαραίτητα κατά την CPS στοιχεία για την διεκπεραίωση της αποστολής που της ανατίθεται.

ΣΤ. ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ.

1)Ανεπίδοτο θεωρείται ένα ταχυδρομικό αντικείμενο όταν η CPS έχει εξαντλήσει κάθε δυνατή προσπάθεια επίδοσής του, χωρίς αποτέλεσμα.

2)Η CPS είναι υποχρεωμένη να διαφυλάσσει τα ανεπίδοτα ταχυδρομικά αντικείμενα, αλλά δύναται να χρεώνει τους πελάτες της για τη φύλαξή τους, με χρεώσεις που πρέπει να γνωστοποιεί εκ των προτέρων σε αυτούς. Ο χρόνος φύλαξης ορίζεται τουλάχιστο σε έξι μήνες από την ημερομηνία ανάθεσης της υπηρεσίας.

3)Σε περίπτωση ταχυδρομικών αντικειμένων για τα οποία δεν κατέστη δυνατή η επίδοση στον παραλήπτη τους, για οποιαδήποτε αιτία, η CPS οφείλει τουλάχιστον:

Να προβεί σε έγγραφη ειδοποίηση προς τον παραλήπτη και επιστροφή του αντικειμένου σε χώρο της επιχείρησης,

Να προγραμματίσει δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες επίδοσης κατόπιν συνεννόησης με τον παραλήπτη ή/και τον αποστολέα,

Εφόσον, τελικά, δεν καταστεί δυνατή η επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη, το αντικείμενο δύναται να επιστρέφεται στο χώρο του

αποστολέα με χρέωση, όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του.

4) Σε περίπτωση άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει το ταχυδρομικό αντικείμενο, το αντικείμενο θα επιστρέφεται στο χώρο του αποστολέα με χρέωση, όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του.

5) Ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία δεν είναι δυνατό να επιδοθούν στον παραλήπτη ή να επιστραφούν στον αποστολέα, θα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής των, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζει η επιχείρηση, μετά την πάροδο τουλάχιστον έξι μηνών, από την ανάληψη της υπηρεσίας.

6) Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των 100€, οπότε αποδίδονται στην ΕΕΤΤ.

Ζ. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ CPS – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ.

i.) Απώλεια του ταχυδρομικού αντικειμένου ορίζεται η αδυναμία της CPS να προσδιορίσει ακριβώς που βρίσκεται το συγκεκριμένο αντικείμενο εντός 5 εργάσιμων ημερών από την προκαθορισμένη ημερομηνία παράδοσής του.

ii.) Καθυστερημένη επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου ορίζεται η μη επίδοση του ανωτέρω εντός του ζητούμενου από τον εντολέα χρονικού διαστήματος, όπως αυτό καθορίζεται στο ΣΥΔΕΤΑ.

iii.) Μερική καταστροφή του ταχυδρομικού αντικειμένου ορίζεται η σε τέτοιο βαθμό αλλοίωσή του, ώστε να είναι δυνατή η επαναφορά του στην κατά την παραλαβή του από τον αποστολέα κατάσταση.

Αντίθετα ολική καταστροφή του ταχυδρομικού αντικειμένου ορίζεται η αλλοίωσή του σε τέτοιο βαθμό, ώστε δεν είναι δυνατή η

επαναφορά του στην κατά την παραλαβή του από τον αποστολέα κατάσταση.

iv) Ανωτέρα βία ορίζεται το γεγονός ως αιτία που δεν είναι αντικειμενικά δυνατό να προβλεφθεί ή υπερβληθεί όπως π.χ. ατύχημα, εξαιρετικά δυσμενείς καιρικές συνθήκες, απεργίες.

II.i) Σε περίπτωση απώλειας, ολικής ή μερικής καταστροφής του ταχυδρομικού αντικειμένου (εκτός των περιπτώσεων που αναφέρονται στην παράγραφο Η.β. του παρόντος ΧΥΚ), η CPS είναι υποχρεωμένη, τόσο να αποζημιώσει τον χρήστη την αξία του και μέχρι το ποσό των 50€ για έγγραφα και 150€ για τα λοιπά αντικείμενα(δέματα), σε κάθε περίπτωση τα κατώτατα ποσά της αποζημίωσης καθώς και ο χρόνος αξίωσης όπως ορίζονται από την Υπουργική Απόφαση 29030/2000, εκτός και αν κατά την ανάθεση της αποστολής στην CPS έχει ο χρήστης ασφαλίσει το ταχυδρομικό αντικείμενο για μεγαλύτερο ποσό, το οποίο αναγράφεται στο ΣΥΔΕΤΑ, όσο και να επιστρέψει τα έξοδα ταχυμεταφοράς που ο χρήστης έχει καταβάλει.

ii) Σε περίπτωση καθυστερημένης επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου (εκτός των περιπτώσεων που αναφέρονται στην παράγραφο Η.β. του παρόντος ΧΥΚ), η CPS είναι υποχρεωμένη να επιστρέψει στο χρήστη το κόστος της ταχυμεταφοράς που έχει αυτός καταβάλει, εντός 5 εργάσιμων ημερών, και με τον τρόπο που το έχει καταβάλει.

Η. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ-CPS.

α) Η ευθύνη της CPS για την τύχη του ταχυδρομικού αντικειμένου παύει με την επίδοση αυτού στον παραλήπτη του, η οποία επίδοση αποδεικνύεται με την υπογραφή και την πλήρη αναγραφή του ονοματεπώνυμου του παραλήπτη, καθώς και την ημερομηνία και την ώρα επίδοσης στο ΣΥΔΕΤΑ.

β) Η CPS δεν έχει ευθύνη για τυχόν απώλεια, μερική ή ολική καταστροφή ή, τέλος, καθυστερημένη επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου στις εξής περιπτώσεις:

i.Αιτία πρόκλησης ανωτέρα βία.

ii.Αιτία πρόκλησης η φύση του ταχυδρομικού αντικειμένου.

iii.Αιτία πρόκλησης λάθος ή παράλειψη του αποστολέα ή του παραλήπτη.

Θ. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ.

1)Το κατάστημα της CPS παραμένει ανοικτό για τους χρήστες, τις καθημερινές από τις 9 π.μ. έως τις 6 μ.μ., και το Σάββατο από τις 9 π.μ. έως τις 4 μ.μ., παρέχοντας όλες τις υπηρεσίες.

2)Η CPS λειτουργεί **τμήμα εξυπηρέτησης πελατών**. Το τμήμα αυτό είναι αρμόδιο για την επαφή με το χρήστη (από το στάδιο της προσωπικής ή τηλεφωνικής ή ηλεκτρονικής παραγγελίας έως και το στάδιο έκφρασης/υποβολής τυχόν παραπόνων) και λειτουργεί, για ιδιαίτερες περιπτώσεις, μέχρι και ολόκληρο το 24ώρο, και κατ' ελάχιστο κατά το ωράριο λειτουργίας του καταστήματος.

3)Ο κάθε χρήστης έχει δικαίωμα να υποβάλει το οποιοδήποτε παράπονο σχετικά με τις υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν από τη CPS, το συντομότερο, στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της. Η CPS είναι υποχρεωμένη να εξετάσει το συγκεκριμένο θέμα και να δώσει άμεσα τις απαραίτητες διευκρινίσεις, καθώς και να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες ώστε να ικανοποιηθεί, στο μέτρο του δυνατού, το τυχόν αίτημα του χρήστη. Οποιοδήποτε αίτημα υποβάλλεται στη CPS, θα πρέπει να επιλύεται, το αργότερο, εντός 15 ημερών.

Η CPS, στην προσπάθειά της να προσφέρει ισότιμα τις υπηρεσίες της σε όλους τους πελάτες της, έχει μεριμνήσει ώστε το κατάστημά της να είναι εύκολα προσβάσιμο στα άτομα με ειδικές ανάγκες, καθώς βρίσκεται σε ισόγειο χώρο στο ύψος του πεζοδρομίου.

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

Οτιδήποτε δεν προβλέπεται από τον παρόντα Χ.Υ.Κ. θα ρυθμίζεται σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις και από τις σχετικές αποφάσεις των Δικαστηρίων των Αθηνών, αποφάσεις οι οποίες μπορούν ανά πάσα στιγμή να θέσουν εκτός ισχύος τον παρόντα Χ.Υ.Κ.

ΙΑ. Η CPS(ΙΩΑΝΝΟΥ ΛΕΩΝΙΔΑΣ) ΔΕΣΜΕΥΕΤΑΙ ΝΑ ΤΗΡΕΙ ΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΓΕΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ ΟΠΩΣ ΑΥΤΟΙ ΚΑΘΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΧΕΤΙΚΑ ΑΠΟ ΤΗΝ Ε.Ε.Τ.Τ.