

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟ ΤΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ



Svelta Courier

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Θεσσαλονίκη 2021

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 Χαρακτηριστικά της Svelta Courier

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 Υπηρεσίες που Παρέχει η Svelta Courier

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 Ατομική Σύμβαση με το Χρήστη Υπηρεσιών της Svelta Courier

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 Ταχυδρομικά Αντικείμενα μη Αποδεκτά - Απαγορεύσεις

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 Διαχείριση Απαράδοτων Αντικειμένων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 Επιχειρηματική Ευθύνη της Svelta Courier

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 Περιπτώσεις μη Ευθύνης της Svelta Courier

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 Διαδικασία Επίλυσης Διαφορών

1. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ «Svelta Courier»

Η εταιρεία υπό τον διακριτικό τίτλο «Svelta Courier» λειτουργεί από το 2020.

Ο παρακάτω Πίνακας δίνει όλες τις βασικές πληροφορίες για την εταιρεία «Svelta Courier»

Η Svelta Courier είναι εφοδιασμένη με την, προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία,

Εθνική Γενική Άδεια της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

(ΕΕΤΤ) με αριθμό 21 – 005.

ΕΠΩΝΥΜΙΑ:	Svelta Courier
ΕΔΡΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:	Μαρασλή 72, 542 49, Θεσσαλονίκη
ΤΗΛΕΦΩΝΟ:	231 231 4218
ΑΦΜ:	165071314
Δ.Ο.Υ.:	Ζ' ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
WEBSITE:	www.sveltacourier.gr

Ο Σκοπός της Εταιρείας Σύμφωνα με το Καταστατικό της είναι:

- 1) Η παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφοράς (courier) και γενικότερα ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ειδικότερα, αλλά όχι περιοριστικά, η παραλαβή, συγκέντρωση, ταξινόμηση, αποστολή και παράδοση στο εσωτερικό ή στο εξωτερικό με κάθε μέσο, εγγράφων, επιστολών, μικροδεμάτων, δεμάτων, αξιολόγων, τραπεζογραμματίων και λοιπών αντικειμένων επείγουσας ή μη διαβίβασης.
- 2) Η παροχή κάθε είδους ή φύσεως υπηρεσιών μεταφοράς ή διαμεταφοράς μέσω αέρος, θάλασσας ή ξηράς στην Ελλάδα ή στο Εξωτερικό, με τη χρήση κάθε μεταφορικού μέσου, εμπορευμάτων ή αγαθών, που χρήζουν απλής ή ειδικής μεταχείρισης.
- 3) Η παροχή κάθε είδους ή φύσεως υπηρεσιών σχεδιασμού, οργάνωσης και εξυπηρέτησης μεταφορών εντός ή εκτός των συνόρων της χώρας.
- 4) Η εμπορία δώρων, ειδών και υλικών συσκευασίας, εταιρικού ρουχισμού, ημερολογίων, πάσης φύσεως διαφημιστικού υλικού καθώς και μηχανογραφικού εξοπλισμού (hardware, software κλπ) σχετικών με την εκτέλεση του αντικειμένου της Εταιρείας.
- 5) Η παροχή κάθε είδους ή φύσεως υπηρεσιών διαφήμισης τρίτων, φυσικών και νομικών προσώπων μέσω της ενσώματης και ασώματης περιουσίας της εταιρείας καθώς και μέσω των αναλωσίμων υλικών της.
- 6) Η παροχή κάθε είδους ή φύσεως αντικειμένων ή υπηρεσιών, συμπληρωματικών των αναγκών του πελατολογίου της εταιρείας.
- 7) Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διοικητικής, τεχνικής και οργανωτικής υποστήριξης καθώς και υπηρεσιών εσωτερικού ελέγχου φυσικών ή νομικών προσώπων για την επίτευξη του σκοπού της.
- 8) Η παροχή υπηρεσιών αποθηκείσεων, ανασυσκευασιών και διανομών εμπορευμάτων τρίτων (logistics).
- 9) Η παροχή υπηρεσιών μεταφοράς χρημάτων μέσω διαδικτύου καθώς και η παροχή υπηρεσιών είσπραξης και πληρωμής χρημάτων για λογαριασμό τρίτων. Η παροχή υπηρεσιών πράξεων πληρωμών και παροχή υπηρεσιών στη μεταφορά κεφαλαίων ως αντιπρόσωπος Ιδρύματος Πληρωμών με νόμιμη άδεια λειτουργίας ως ίδρυμα Πληρωμών στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση.

- 10) Γενικότερα και στο πλαίσιο του ως άνω σκοπού η άσκηση κάθε συναφούς δραστηριότητας και η παροχή κάθε υπηρεσίας η οποία είναι πρόσθετη ή επικουρική, αναγκαία ή σκόπιμη προς τους παραπάνω σκοπούς, καθώς και η επιχείρηση και εκτέλεση κάθε πράξης, σύμβασης ή σχετικής συναλλαγής παρεπίπτουσας ή συμπληρωματικής για την επίτευξη σκοπών, ως π.χ. της είσπραξης και πληρωμής αντικαταβολών.
- 11) Η γενικότερη παροχή υπηρεσιών τύπου κλητήρα, ήτοι: α) Η οργάνωση και διεκπεραίωση (περισυλλογή, ταξινόμηση και διανομή) της εσωτερικής αλληλογραφίας και λοιπών εγγράφων εντός των εγκαταστάσεων του πελάτη β) Η οργάνωση και διεκπεραίωση (περισυλλογή, ταξινόμηση και διανομή) της εσωτερικής αλληλογραφίας και λοιπών εγγράφων, μεταξύ των εγκαταστάσεων του πελάτη, γ) η εκτέλεση πάσης φύσεως εξωτερικών εργασιών προς τρίτους, οργανισμούς, δημόσιους φορείς, τράπεζες, ασφαλιστικά ταμεία.
- 12) Η επί κέρδει εμπορία Κρατικών Λαχείων (Εθνικό Λαχείο, Λαϊκό Λαχείο, Πρωτοχρονιάτικο /Κρατικό Λαχείο, Στιγμιαίο Κρατικό Λαχείο) και πάσης φύσεως Ειδικών λαχείων, καθώς και κάθε συναφής εργασία.
- 13) Υπηρεσίες διαμεσολάβησης για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών αδειοδοτημένων παρόχων ηλεκτρικής ενέργειας.
- 14) Υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών χρηματικής διαμεσολάβησης συμπεριλαμβανομένης ενδεικτικά της πληρωμής λογαριασμών αλλά και είσπραξης υπέρ τρίτων ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφερομένων των Δ.Ε.Η., Ο.Τ.Ε., Ε.Υ.Δ.Α.Π κλπ καθώς και υπηρεσιών Ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.
- 15) Υπηρεσίες πώλησης και μεσολάβησης στην πώληση παντός είδους προπληρωμένων καρτών (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφερομένων παρκοκαρτών, τηλεκαρτών, καρτών internet, κινητής τηλεφωνίας) είτε σε φυσική είτε σε ηλεκτρονική μορφή από όλους τους παρόχους προπληρωμένων καρτών.
- Για να επιτευχθεί δε ο σκοπός αυτός η Εταιρεία μπορεί: α) Να εδρεύει ή συμμετέχει σε οποιαδήποτε ημεδαπή ή αλλοδαπή επιχείρηση οποιουδήποτε εταιρικού τύπου με όμοιους ή παρεμφερείς σκοπούς. β) Να συνεργάζεται με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο με οποιοδήποτε τρόπο, γ) Να αντιπροσωπεύει οποιαδήποτε επιχείρηση ημεδαπή ή αλλοδαπή με όμοιους ή παρεμφερείς σκοπούς, δ) Να ιδρύει υποκαταστήματα ή πρακτορεία οπουδήποτε στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.

Κάθε άλλη συναφής προς τα παραπάνω εργασία ή δραστηριότητα.



01.01.2021

Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή

Εγκαταστάσεις:

Αναλυτικά οι εγκαταστάσεις της «Svelta Courier» είναι οι παρακάτω:

Κεντρικά Γραφεία – Διοίκηση

Μαρασλή 72, Χαριλάου, Θεσσαλονίκη



01.01.2021

Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή

Μεταφορικά Μέσα: Το δίκτυο της Svelta Courier διαθέτει 1 Όχημα και 1 Δίκυκλο.

2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ Η «Svelta Courier»

Η «Svelta Courier» παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφοράς ταχυδρομικών αντικειμένων με προορισμό τόσο το εσωτερικό όσο και το εξωτερικό. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν τη διακίνηση των αποστολών, προετοιμασία των ταχυδρομικών αντικειμένων, ανταλλαγή εγγράφων, καθώς και άλλες πρόσθετες υπηρεσίες όπως αγορά αντικαταβολή κλπ

Ειδικότερα οι παρεχόμενες υπηρεσίες και τα επιμέρους χαρακτηριστικά αυτών παρουσιάζονται παρακάτω:

A. ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΙΔΙΑ ΠΟΛΗ ΜΕ ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ:

Διακίνηση εγγράφων ή δεμάτων εντός της ίδιας πόλης με παραλαβή από τον Αποστολέα και παράδοση στον Παραλήπτη εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας.

B. ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΙΔΙΑ ΠΟΛΗ ΜΕ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΕΡΓΑΣΙΜΗ:

Διακίνηση εγγράφων ή δεμάτων εντός της ίδιας πόλης με παραλαβή από τον Αποστολέα και παράδοση στον Παραλήπτη την επόμενη εργάσιμη εντός της ίδιας πόλης.

Γ. ΑΠΟ ΠΟΛΗ ΣΕ ΠΟΛΗ:

Διακίνηση εγγράφων ή δεμάτων από πόλη σε πόλη, με παράδοση σε 1 έως 3 εργάσιμες ημέρες αναλόγως του χρονικού συνδυασμού μέσω μεταφοράς. Στις περιπτώσεις Απομακρυσμένων ή Δυσπρόσιτων προορισμών οι ανωτέρω χρόνοι επεκτείνονται από 1 έως 2 εργάσιμες ημέρες.

Δ. ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΜΑΖΙΚΩΝ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ:

Παραλαβή και διανομή μαζικών αποστολών εγγράφων και δεμάτων είτε εντός της ίδιας πόλης είτε από πόλη σε πόλη, σε συμφωνημένο με τον Αποστολέα χρονικό περιθώριο παράδοσης.

Ε. ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ:

Παραλαβή ή Παράδοση Σαββάτου: Παραλαβή ή Παράδοση αποστολών την ημέρα του Σαββάτου έπειτα από συμφωνία με τον Αποστολέα.

Παραλαβή ή Παράδοση σε μη Εργάσιμες Ώρες: Παραλαβή ή Παράδοση αποστολών σε μη εργάσιμες ώρες έπειτα από συμφωνία με τον Αποστολέα.

Αποστολές με Διαδικασία Αντικαταβολής: Παράδοση αποστολών που συνδυάζεται με την είσπραξη ποσού Αντικαταβολής (μετρητά ή επιταγές) από τον παραλήπτη, προς απόδοση στον Αποστολέα.

Παράδοση με Δέσμευση Ώρας: Παράδοση αποστολών εντός προκαθορισμένου χρονικού διαστήματος της ημέρας έπειτα από συμφωνία με τον Αποστολέα.

Ασφάλιση Αποστολών: Όλες οι αποστολές εσωτερικού είναι αυτόματα ασφαλισμένες μέχρι του ποσού των 50 Ευρώ για έγγραφα και μέχρι του ποσού των 100 Ευρώ για δέματα (αποστολές εσωτερικού) ή μέχρι το εκάστοτε αντίστοιχο σε Ευρώ ποσό των 100 δολαρίων ΗΠΑ για αποστολές εξωτερικού. Παρέχεται η δυνατότητα πρόσθετης ασφαλιστικής κάλυψης διακινούμενων αποστολών αξίας έπειτα από συμφωνία με τον Αποστολέα.

Αποστολές με Διαδικασία Αγοράς: Αγορά αντικειμένου κατ' εντολή και για λογαριασμό του Πελάτη και παράδοση στον εντολέα/παραλήπτη.

Ζ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ:

1) ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΑΓΩΓΗΣ

1.1 Επείγουσα Διακίνηση

- Διακίνηση Αποστολών Εντός & Εκτός Ευρώπης.
- Παράδοση κατά την Επόμενη Εργάσιμη Ημέρα στις μεγαλύτερες πόλεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Διακίνηση Ανά τον κόσμο Αεροπορικώς.

1.2 Μη Επείγουσα Διακίνηση

- Διακίνηση Αποστολών στην Ευρωπαϊκή Ένωση Οδικώς.
- Διακίνηση Αποστολών εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Συνδυασμός Αεροπορικού & Οδικού).
- Παράδοση σε 2 έως 7 ημέρες ανάλογα τον προορισμό.

1.3 Μη Επείγουσα Διακίνηση

- Διακίνηση Αποστολών στην Ευρωπαϊκή Ένωση Οδικώς.
- Παράδοση σε 3 έως 9 ημέρες ανάλογα τον προορισμό.

1.4 Βαλκάνια & Κύπρος

- Διακίνηση Αποστολών στην Ευρωπαϊκή Ένωση Οδικώς και Ακτοπλοϊκώς (για την Κύπρο)
- Παράδοση σε 2 έως 7 ημέρες ανάλογα τον προορισμό.

1.5 Premium υπηρεσίες

- Επόμενη Ημέρα/ Επιθυμητή Ώρα Παράδοσης.
- Ισχύει μόνο για τα μεγάλα επιχειρηματικά κέντρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Παράδοση την επομένη της Παραλαβής μέχρι τις 9:00 πμ.
- Παράδοση την επομένη της Παραλαβής μέχρι τις 12:00 πμ.

► **Προσοχή:** Ακριβείς χρόνοι παράδοσης διαμορφώνονται από τον Τ.Κ. του προορισμού.

2) ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ

Εισαγωγή Αποστολών

Εντολή Παραλαβής από Εξωτερικό, σε συνεννόηση με το κεντρικό customer service της Svelta Courier.

3) ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

3.1 Αντικαταβολές Εξωτερικού. (Μόνο για Regular Πελάτες).

- Για διακίνηση αγαθών προς τις χώρες Ε.Ε.
- Δεν ισχύει για διακίνηση εγγράφων.

3.2 Παράδοση Σαββάτου

- Σε επιλεγμένους προορισμούς.

3.3 Ασφάλιση Αποστολών

- Επί Δηλωμένης Αξίας

3.4 Ενιαίος Εκτελωνισμός πολλαπλών Αποστολών.

3.5 Επιλογή χρέωσης δασμών ή φόρων των αποστολών

► ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

(Track & Trace):

Η «Svelta Courier» έχει αναπτύξει Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού των ταχυδρομικών αντικειμένων. Είναι ένα σύστημα παρακολούθησης και εντοπισμού που περιέχει τις ακόλουθες πληροφορίες: **1)** τον αριθμό ταυτοποίησης του ταχυδρομικού αντικειμένου, **2)** την ημερομηνία παραλαβής της αποστολής, **3)** την ημερομηνία και ώρα παράδοσης της αποστολής, **4)** τα στοιχεία των Αποστολέα και Παραλήπτη, **5)** το βάρος της αποστολής, **6)** και τέλος όλα τα κομβικά σημεία που μεσολαβούν από την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον Αποστολέα έως και την παράδοσή του στον Παραλήπτη. Όλα όσα σχετίζονται με τη διακίνηση μιας αποστολής από την παραλαβή μέχρι και την παράδοση μπορούν να αναζητηθούν από το χρήστη στη σχετική ιστοσελίδα της εταιρείας www.sveltacourier.gr

► ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η «Svelta Courier» δημοσιοποιεί με σαφήνεια ακριβείς και ενημερωμένους τιμοκαταλόγους παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της ιστοσελίδας της www.sveltacourier.gr

Η «Svelta Courier» διατηρεί το δικαίωμα αναμόρφωσης των χρεώσεων κάθε υπηρεσίας.

Εφόσον υπάρχει ανάλογο αίτημα από χρήστη των υπηρεσιών, η «Svelta Courier» μπορεί να αποστείλει και ενημερωτικό υλικό.

► ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ «Svelta Courier»

Οι Πελάτες της «Svelta Courier» μπορούν να απευθύνονται στο δίκτυο Καταστημάτων της, στις ακόλουθες ώρες:

- 1) Δευτέρα έως Παρασκευή από 9 π.μ. μέχρι 5 μ.μ. και
- 2) Σάββατο από 9 π.μ. μέχρι 5 μ.μ.

Για παραγγελίες, αιτήματα ή παράπονα οι Πελάτες μπορούν να απευθύνονται είτε στο Κεντρικό Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών είτε στο Κατάστημα Εξυπηρέτησης Μαρασλή 72, Χαριλάου Θεσσαλονίκης.

4. ΑΤΟΜΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕ ΤΟ ΧΡΗΣΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ «Svelta Courier»

Κάθε διακινούμενη αποστολή συνοδεύεται από Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) της «Svelta Courier» όπου δηλώνονται ευκρινώς από τον Αποστολέα -ο οποίος έχει και την πλήρη ευθύνη σύνταξης των σωστών στοιχείων- τα πλήρη στοιχεία του ιδίου, του Παραλήπτη, η ημερομηνία και ώρα παραλαβής, καθώς και οι υπηρεσίες που επιθυμεί. Η σύνταξη του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και η ανάληψη της διακίνησης από τη «Svelta Courier» πιστοποιεί την κατάρτιση ατομικής σύμβασης μεταξύ του χρήστη των υπηρεσιών και της εταιρείας «Svelta Courier» και αποδεικνύει την αποδοχή των γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς από τα εμπλεκόμενα μέρη. Στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. προσδιορίζονται τα παρακάτω:

- τα μη αποδεκτά αντικείμενα καθώς και τα αντικείμενα που απαγορεύεται η μεταφορά τους σύμφωνα με Διεθνείς, Εθνικές και Ευρωπαϊκές συμβάσεις,
- το δικαίωμα της επιχείρησης να μην παραλαμβάνει προς διακίνηση αντικείμενα εφόσον ο Αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση τους από εκπρόσωπο της επιχείρησης,
- οι όροι ασφαλιστικής κάλυψης του ταχυδρομικού αντικειμένου, και τα ποσά αυτής,
- οι αποζημιώσεις για καθυστερήσεις, απώλεια και φθορά αντικειμένων και οι προθεσμίες εντός των οποίων μπορεί να τις διεκδικήσει ο χρήστης, κατ'ελάχιστο σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β'),
- οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ευθύνεται η ταχυδρομική επιχείρηση,
- ο τρόπος διαχείρισης ανεπίδοτων ταχυδρομικών αντικειμένων, και
- η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ επιχείρησης και χρήστη.

Ο Αποστολέας αναθέτοντας τη διακίνηση της αποστολής του στη «Svelta Courier» αποδέχεται τους όρους μεταφοράς της «Svelta Courier» τόσο για τον εαυτό του όσο και υπό την ιδιότητα του εκπροσώπου του εντολέα, κυρίου ή κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών.

Τα ανωτέρω ισχύουν και στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η εταιρεία αναλαμβάνει την διακίνηση μαζικών αποστολών όπου η διακινούμενη αποστολή συνοδεύεται από απλοποιημένο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., στο οποίο δεν αναγράφονται οι Όροι & Προϋποθέσεις Ανάλυσης Μεταφοράς.

Εφόσον δεν υφίσταται διαφορετική συμφωνία, η «Svelta Courier» έχει την υποχρέωση επίδοσης του αντικειμένου στη διεύθυνση του Παραλήπτη και σε τρίτο πρόσωπο, σε περίπτωση απουσίας του Παραλήπτη. Στην παράδοση ο Παραλήπτης αναγράφει ευκρινώς το όνομα του, την ημερομηνία και ώρα παραλαβής και υπογράφει στη φορτωτική.

Η ευθύνη της «Svelta Courier» για τις μεταφερόμενες αποστολές παύει να ισχύει την στιγμή της παράδοσης της εκάστοτε αποστολής στον Παραλήπτη. Η υπογραφή του Παραλήπτη με την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης πάνω στο αντίγραφο του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ αποτελεί σαφή απόδειξη του ορθού της παράδοσης.

Όλες οι διακινούμενες από τη Svelta Courier αποστολές παρακολουθούνται και εντοπίζονται ηλεκτρονικά σε όλα τα στάδια της μεταφοράς τους μέσω Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.. Η «Svelta Courier» διατηρεί πληροφορίες διακίνησης μέσω Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. καθώς και αρχείο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή για έξι μήνες από την ημερομηνία έναρξης της αποστολής.

Η «Svelta Courier» καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να παραδώσει την αποστολή σύμφωνα με τα συνήθη χρονοδιαγράμματα διακίνησης. Η «Svelta Courier» δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημία που προκαλείται από τυχόν καθυστερήσεις, πέραν των όσων ορίζονται στο Άρθρο 9 των όρων και προϋποθέσεων ταχυμεταφοράς. Η «Svelta Courier» είναι σε θέση να ενημερώνει άμεσα για την τύχη της αποστολής τον αποστολέα και τον παραλήπτη αρκεί να της γνωρίζουν τον αριθμό της φορτωτικής (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.).

Αναλυτικά οι όροι και προϋποθέσεις ανάλυσης μεταφοράς είναι οι εξής:

Όροι & Προϋποθέσεις Ανάληψης Μεταφοράς Εγγράφων & Δεμάτων**από τη «Svelta Courier»:**

Για την μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της «Svelta Courier», ο Αποστολέας συμφωνεί με τους όρους και τις προϋποθέσεις, που αναφέρονται στο παρόν έντυπο. Ο οποιοσδήποτε εμπλεκόμενος -εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της «Svelta Courier», ο Αποστολέας ή Παραλήπτης δεν έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και προϋποθέσεις.

ΑΡΘΡΟ 1: Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ) της

«Svelta Courier» είναι έντυπο μη διαπραγματεύσιμο και ο Αποστολέας αναγνωρίζει ότι συμπληρώθηκε από αυτόν ή από την «Svelta Courier» για λογαριασμό του. Ο Αποστολέας δηλώνει και αποδέχεται ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών. Επίσης, δηλώνει ότι με το παρόν αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους μεταφοράς της «Svelta Courier» τόσο για τον εαυτό του όσο και υπό την ιδιότητα του εκπροσώπου του εντολέα, κυρίου ή κατόχου, των υπό μεταφορά αγαθών.

ΑΡΘΡΟ 2: Ο Αποστολέας εγγυάται ότι το υπό διεκπεραίωση αντικείμενο:

α) δεν εμπίπτει στα μη αποδεκτά από τη «Svelta Courier» Ταχυδρομικά Αντικείμενα, β) φέρει σωστά τα απαιτούμενα στοιχεία αποστολέα και παραλήπτη, γ) έχει συσκευασθεί κατάλληλα ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διεκπεραίωση. Πρόσθετα έξοδα που τυχόν προκύψουν κατά τη διεκπεραίωση, (πχ επιστροφή ή αποθήκευση) της Αποστολής θα καταβληθούν από τον Αποστολέα/Εντολέα.

ΑΡΘΡΟ 3: Η «Svelta Courier» δικαιούται αλλά δεν υποχρεούται, να προβεί σε έλεγχο του περιεχομένου της αποστολής την οποία αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει. Επιπλέον έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή του αντικειμένου, εφόσον ο Αποστολέας αρνηθεί τον έλεγχο αυτού.

Η «Svelta Courier» έχει το δικαίωμα να διακόψει τη διεκπεραίωση κάποιου αντικειμένου

όταν υπάρχουν ενδείξεις ότι αυτό εμπίπτει στα μη αποδεκτά από τη «Svelta Courier» Ταχυδρομικά Αντικείμενα ή όταν ο Αποστολέας για οποιονδήποτε λόγο έδωσε ελλιπή ή λανθασμένα για τη διεκπεραίωση στοιχεία ή τέλος αν δεν έχουν υποβληθεί τα απαραίτητα έγγραφα που απαιτούνται από τις αρμόδιες τελωνειακές αρχές.

ΑΡΘΡΟ 4: Η «Svelta Courier» έχει το δικαίωμα να παρακρατήσει ή να αρνηθεί την παράδοση κάθε είδους το οποίο μεταφέρει, προκειμένου να εξασφαλίσει οποιαδήποτε δαπάνη προκύπτει από την εν λόγω μεταφορά ή προγενέστερες (ναύλοι-δασμοί-φορτωτικές κλπ), μέχρι να εξοφληθεί πλήρως.

ΑΡΘΡΟ 5: Η «Svelta Courier» αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση αποστολών με χρέωση της αμοιβής της στον παραλήπτη. Σε περίπτωση μη καταβολής της παραπάνω αμοιβής για οποιονδήποτε λόγο, την υποχρέωση εξόφλησης της «Svelta Courier» αναλαμβάνει ο Αποστολέας.

ΑΡΘΡΟ 6: Η «Svelta Courier» διεκπεραιώνει κάθε είδους αποστολή (πχ. αγορά, αντικαταβολή κλπ) και με μη έγγραφη εντολή (πχ. ηλεκτρονική, τηλεφωνική). Στις περιπτώσεις αυτές ο εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου ως αποστολέα στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ..

ΑΡΘΡΟ 7: Σε περίπτωση απώλειας ή ζημίας του αποστελλομένου αντικειμένου, εγγράφου ή δέματος, η ευθύνη της «Svelta Courier» περιορίζεται στο μικρότερο των παρακάτω οριζόμενων ποσών:

7.1) Μέχρι του ποσού των 50 Ευρώ για έγγραφα και μέχρι του ποσού των 100 Ευρώ για δέματα (αποστολές εσωτερικού).

7.2) Μέχρι το εκάστοτε αντίστοιχο σε Ευρώ ποσό των 100 Δολαρίων ΗΠΑ για αποστολές εξωτερικού.

7.3) Στο πραγματικό κόστος κτήσης εγγράφων ή αντικειμένων, χωρίς να

λαμβάνεται υπ' όψη η εμπορική αξία ή η ιδιαίτερη αξία αυτών για τον αποστολέα, παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο και με ανώτατο όριο τα ως άνω οριζόμενα ποσά. Ως πραγματικό κόστος κτήσης νοείται: για τα έγγραφα το κόστος αντικατάστασης ή αναπαραγωγής αυτών και για τα αντικείμενα το κόστος αγοράς, επισκευής ή αντικατάστασης αυτών (λαμβάνοντας υπ' όψη την κατάσταση στην οποία ήταν κατά την παραλαβή), όπως αποδεικνύεται από σχετικά προσκομιζόμενα παραστατικά.

Τα ανωτέρω ισχύουν και για τις περιπτώσεις αποστολών με δηλωμένη αξία χωρίς όμως να έχουν ασφαλιστεί στη «Svelta Courier». Σε κάθε περίπτωση, ισχύουν τα οριζόμενα από την απόφαση της ΕΕΤΤ 688/52 (ΦΕΚ Β' 1412/2013).

Η «Svelta Courier» συμβάλλεται με τον Εντολέα/Αποστολέα επί τη βάση του αυστηρού περιορισμού της ευθύνης της μόνο για άμεση ζημία και για τα όρια που περιγράφονται ανωτέρω. Σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κάθε άλλο είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά θετικής ή αποθετικής ζημίας, διαφυγόντων κερδών, απώλεια εισοδήματος κ.λ.π) από οποιοδήποτε λόγο και αν επέλθουν, ακόμα και στην περίπτωση που ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της «Svelta Courier» πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του Εντολέα/Αποστολέα ή τρίτων περιορίζονται σε μια μόνο αξίωση ανά αποστολή, η διευθέτηση της οποίας αποτελεί πλήρη και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημία σε σχέση με την αποστολή.

Η «Svelta Courier», σε καμία περίπτωση, δεν μπορεί να γνωρίζει το ακριβές περιεχόμενο των εκάστοτε αποστολών. Ο Εντολέας/Αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου - στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του μέσω της «Svelta Courier» καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα - είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια στο άρθρο 7.1 & 7.2 και είναι ο ίδιος υπεύθυνος για τυχόν υπερβάσεις των παραπάνω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

ΑΡΘΡΟ 8: Ο Εντολέας/Αποστολέας έχει τη δυνατότητα να προβεί σε ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών του, μέσω της ασφαλιστικής εταιρείας με την οποία συνεργάζεται η «Svelta Courier», επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος ασφάλισης που ανέρχεται σε 0.6% επί της ασφαλιζόμενης αξίας (αποστολές εσωτερικού) και 1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας (αποστολές εξωτερικού). Η ασφαλιζόμενη αξία πρέπει να δηλώνεται στο προκαθορισμένο πεδίο ασφάλισης του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ και να δύναται να επιβεβαιωθεί από σχετικά νόμιμα παραστατικά.

Για αποστολές αξίας άνω των 3.000 Ευρώ η διακίνηση και η ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών μπορεί να γίνει μόνον κατόπιν επικοινωνίας και ειδικής συμφωνίας (γραπτής μέσω FAX) με την εταιρεία.

Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας/Αποστολέας προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την «Svelta Courier» αντικειμένων σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η «Svelta Courier» με την παρούσα σύμβαση), η ευθύνη της «Svelta Courier» - συνολικά έναντι του Εντολέα/Αποστολέα και επομένως και της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οποιουδήποτε άλλου τρίτου - δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά έχουν συμφωνηθεί και περιγράφονται ανωτέρω (Άρθρο 7, 7.1 και 7.2). Στην περίπτωση αυτή, ο Εντολέας/Αποστολέας ή τρίτος δηλώνει και εγγυάται στην «Svelta Courier» ότι στην ασφάλιση έχει συμπεριληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της «Svelta Courier» για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρου όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.

Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την «Svelta Courier» οποιουδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της «Svelta Courier» καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου.

ΑΡΘΡΟ 9: Η «Svelta Courier» καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια προκειμένου να παραδώσει κάθε αποστολή σύμφωνα με τα συνήθη χρονοδιαγράμματα παράδοσης, όπως αυτά αναφέρονται στην επίσημη διαδικτυακή σελίδα της εταιρείας www.sveltacourier.gr. Τυχόν εσφαλμένη αντίληψη του Εντολέα/Αποστολέα ή αυτόβουλη αναγραφή-επισήμανση επί του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ ή της αποστολής, σχετικά με τους χρόνους παράδοσης, δεν ισχύει και δε δημιουργεί δέσμευση για την εταιρεία.

Σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης μιας αποστολής με προφανή και αποδεδειγμένη υπαιτιότητά της, η «Svelta Courier» δεν ευθύνεται, για οποιαδήποτε ζημία ή απώλεια που προκαλείται, πέραν των ορίων που ορίζονται στην απόφαση της ΕΕΤΤ 688/52 (ΦΕΚ Β' 1412/2013).

Συγκεκριμένα, η αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης ταχυδρομικού αντικειμένου δε δύναται να υπερβαίνει την αποζημίωση που καταβάλλεται για απώλεια μη ασφαλισμένων αποστολών, όπως αυτή ορίζεται στο Άρθρο 7, 7.1 και 7.2.

Τα οριζόμενα ανώτατα ποσά αποζημίωσης είναι αποδεκτά από τον Εντολέα/Αποστολέα, ο οποίος παραιτείται από κάθε άλλη πιθανή αξίωσή του για επιπλέον θετική ή αποθετική ζημία, διαφυγόντα κέρδη, απώλεια εισοδήματος κ.λ.π, από οποιονδήποτε λόγο και αν επέλθουν.

Τα παραπάνω ισχύουν ακόμα και αν η πιθανότητα μιας τέτοιας απώλειας τέθηκε υπόψη της «Svelta Courier» πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής.

Σε καμία όμως περίπτωση, η «Svelta Courier» δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, ζημία, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση, οφειλόμενα σε ανωτέρα βία ή απρόβλεπτες αιτίες, όπως ενδεικτικά αναφέρονται: α) Έκτακτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, εγκληματικές ενέργειες κ.λ.π.). β) Πράξεις και παραλείψεις ή λανθασμένες οδηγίες του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου

προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή. γ) Η φύση της αποστολής στην οποία μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή πχ ευπαθή τρόφιμα, μαγνητικά μέσα κοκ.

Σε κάθε περίπτωση, η ευθύνη της «Svelta Courier» για τις μεταφερόμενες αποστολές παύει να ισχύει με την παράδοση της αποστολής στον Παραλήπτη. Η υπογραφή του Παραλήπτη, με την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης πάνω στο αντίγραφο του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ, χωρίς την έγγραφη επισήμανση οποιασδήποτε Επιφύλαξης, αποτελεί αδιάσειστη απόδειξη του ορθού της παράδοσης.

ΑΡΘΡΟ 10: Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον αποστολέα και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της «Svelta Courier» ή στον πλησιέστερο πράκτορα ή αντιπρόσωπο της, σε διάστημα 6 μηνών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την «Svelta Courier». Καμία απαίτηση δεν γίνεται δεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω χρονικής προθεσμίας.

ΑΡΘΡΟ 11: Η «Svelta Courier» δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των εξής εγγράφων και αντικειμένων: Χρήματα – Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα – Ενεργοποιημένες τραπεζικές κάρτες – Κάρτες Χρόνου Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας – Χρυσό σε οποιαδήποτε μορφή – Ωρολόγια Χρυσά – Κοσμήματα – Πολύτιμοι Λίθοι & Μέταλλα – Αρχαιότητες – Έργα Τέχνης – Μη Αναπαραγώγιμα Έγγραφα ή Αντικείμενα (πχ Αλληλογραφία/Φίλμ/Βίντεο Προσωπικής Αξίας, Γραμματόσημα, Λαχεία, Αντίκες) – Αλλοιώσιμα Τρόφιμα – Φυτά – Ναρκωτικά – Εύφλεκτα, Εκρηκτικά & Ραδιενεργά Υλικά – Βιολογικό Υλικό – Μολυσματικές, Διαβρωτικές & Δηλητηριώδεις Ουσίες – Είδη ή μέρη Οπλισμού – Ζώα – Πορνογραφικό Υλικό και Γενικά Είδη των οποίων η μεταφορά απαγορεύεται από διεθνείς συμβάσεις ή Οργανισμούς (IATA, ICAO) ή/και από διατάξεις της Κοινοτικής ή/και Εθνικής νομοθεσίας. Η «Svelta Courier» δεν υποχρεούται να ελέγξει το περιεχόμενο του υπό διακίνηση αντικειμένου και ο Αποστολέας δηλώνει υπεύθυνα ότι η αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη.

ΑΡΘΡΟ 12: Κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο ζυγίζεται/ογκομετρείται στις εγκαταστάσεις της εταιρείας και επ' αυτού του βάρους γίνεται η τιμολόγησή του ανεξαρτήτως από την δήλωση βάρους του αποστολέα. Η χρέωση κάθε αποστολής υπολογίζεται με βάση το μεγαλύτερο βάρος μεταξύ του πραγματικού και ογκομετρικού.

ΑΡΘΡΟ 13: Όταν το ταχυδρομικό αντικείμενο δεν είναι δυνατόν, για κάποιο λόγο, να επιδοθεί στον παραλήπτη ή να επιστραφεί στον αποστολέα, τότε παραμένει για έξι (6) μήνες από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσής του, στις αποθήκες της εταιρείας με έξοδα του αποστολέα. Μετά την πάροδο του εξαμήνου το αντικείμενο θεωρείται οριστικά ανεπίδοτο και ακολουθείται διαδικασία καταστροφής του, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής από την εταιρεία.

Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των 100 ευρώ , οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ..

ΑΡΘΡΟ 14: Η διαδικασία επίλυσης διαφορών γίνεται είτε μέσω Φιλικού διακανονισμού: έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με την «Svelta Courier» για την επίτευξη επίλυσης της διαφοράς, είτε με τη Συγκρότηση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών: η «Svelta Courier», κατόπιν σχετικού αιτήματος, συγκροτεί Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.

ΑΡΘΡΟ 15: Για κάθε νομική διαφορά, μεταξύ της «Svelta Courier» και του χρήστη, αποκλειστικά αρμόδιο είναι το Δικαστικό Μέγαρο Θεσσαλονίκης.

5. ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ

Η «Svelta Courier» δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των παρακάτω εγγράφων και ταχυδρομικών αντικειμένων:

Χρήματα – Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα – Ενεργοποιημένες τραπεζικές κάρτες – Κάρτες Χρόνου Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας – Χρυσό σε οποιαδήποτε μορφή – Ωρολόγια Χρυσά – Κοσμήματα – Πολύτιμοι Λίθοι & Μέταλλα – Αρχαιότητες – Έργα Τέχνης – Μη Αναπαραγώγιμα Έγγραφα ή Αντικείμενα (πχ Αλληλογραφία/Φίλμ/Βίντεο Προσωπικής Αξίας, Γραμματόσημα, Λαχεία, Αντίκες) – Αλλοιώσιμα Τρόφιμα – Φυτά – Ναρκωτικά – Εύφλεκτα, Εκρηκτικά & Ραδιενεργά Υλικά – Βιολογικό Υλικό – Μολυσματικές, Διαβρωτικές & Δηλητηριώδεις Ουσίες – Είδη ή μέρη Οπλισμού – Ζώα – Πορνογραφικό Υλικό και Γενικά Είδη των οποίων η μεταφορά απαγορεύεται από διεθνείς συμβάσεις ή Οργανισμούς (IATA, ICAO) ή/και από διατάξεις της Κοινοτικής ή/και Εθνικής νομοθεσίας. Η «Svelta Courier» δεν υποχρεούται να ελέγξει το περιεχόμενο του υπό διακίνηση αντικειμένου και ο Αποστολέας δηλώνει υπεύθυνα ότι η αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη.

6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΡΑΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Η «Svelta Courier» λαμβάνει μέριμνα για όλες τις περιπτώσεις ταχυδρομικών αποστολών που δεν κατέστη δυνατή η παράδοσή τους για οποιαδήποτε αιτία. Σε πρώτο στάδιο προβαίνει σε έγγραφη ειδοποίηση (ειδοποιητήριο) προς τον Παραλήπτη και επιστροφή της αποστολής στο χώρο της εταιρείας. Σε ένα δεύτερο στάδιο γίνεται προσπάθεια για δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες παράδοσης σε συνεννόηση με τον Παραλήπτη ή/και τον Αποστολέα. Τελικά, εφόσον καταστεί αδύνατη η παράδοση της αποστολής στον Παραλήπτη, η «Svelta Courier» επιστρέφει την αποστολή στον Αποστολέα με χρέωση ίση του αρχικού ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή της.

Να τονισθεί ότι και στις περιπτώσεις άρνησης του εκάστοτε Παραλήπτη να παραλάβει μια αποστολή, η εν λόγω αποστολή θα επιστρέφεται στον Αποστολέα με χρέωση ίση του αρχικού ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή της.

Όταν το ταχυδρομικό αντικείμενο δεν είναι δυνατόν, για κάποιο λόγο, να επιδοθεί στον παραλήπτη ή να επιστραφεί στον αποστολέα, τότε παραμένει για έξι (6) μήνες από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσής του, στις αποθήκες της εταιρείας με έξοδα του αποστολέα. Μετά την πάροδο του εξαμήνου, το αντικείμενο θεωρείται οριστικά ανεπίδοτο και ακολουθείται διαδικασία καταστροφής του κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής από την εταιρεία.

Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των 100,00 ευρώ , οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ.

7. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ «Svelta Courier»

Σε περίπτωση απώλειας ή ζημίας του αποστελλομένου αντικειμένου, εγγράφου ή δέματος, η ευθύνη της «Svelta Courier» περιορίζεται στο μικρότερο των παρακάτω οριζόμενων ποσών:

1) Μέχρι του ποσού των 50 Ευρώ για έγγραφα και μέχρι του ποσού των 100 Ευρώ για δέματα (αποστολές εσωτερικού).

2) Μέχρι το εκάστοτε αντίστοιχο σε Ευρώ ποσό των 100 Δολαρίων ΗΠΑ για αποστολές εξωτερικού.

3) Στο πραγματικό κόστος κτήσης εγγράφων ή αντικειμένων, χωρίς να λαμβάνεται υπ' όψη η εμπορική αξία ή η ιδιαίτερη αξία αυτών για τον αποστολέα, παραλήπτη πρόσωπο και με ανώτατο όριο τα ως άνω οριζόμενα ποσά. Ως πραγματικό κόστος κτήσης νοείται: για τα έγγραφα το κόστος αντικατάστασης ή αναπαραγωγής αυτών και για τα αντικείμενα το κόστος αγοράς, επισκευής ή αντικατάστασης αυτών (λαμβάνοντας υπ' όψη την κατάσταση στην οποία ήταν κατά την παραλαβή), όπως αποδεικνύεται από σχετικά προσκομιζόμενα παραστατικά.

Τα ανωτέρω ισχύουν και για τις περιπτώσεις αποστολών με δηλωμένη αξία χωρίς όμως να έχουν ασφαλιστεί στη «Svelta Courier». Σε κάθε περίπτωση, ισχύουν τα οριζόμενα από την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β).

Εάν ο πελάτης επιθυμεί να έχει περαιτέρω κάλυψη, πρέπει να ασφαλίσει την αποστολή του στη «Svelta Courier» δηλώνοντας τούτο επί του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και αναγράφοντας την αξία της αποστολής, η οποία πρέπει να προκύπτει από νόμιμα παραστατικά, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος της ασφάλισης.

Για αποστολές αξίας άνω των 3.000 Ευρώ η διακίνηση και η ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών μπορεί να γίνει μόνον κατόπιν επικοινωνίας και ειδικής συμφωνίας με την εταιρεία.

Η αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης ταχυδρομικού αντικειμένου

όταν δεν οφείλεται σε ανωτέρα βία), δε δύναται να υπερβαίνει την αποζημίωση που καταβάλλεται για απώλεια μη ασφαλισμένων αποστολών, όπως αυτή ορίζεται στο Άρθρο 7, 7.1 και 7.2 των όρων και προϋποθέσεων ανάληψης μεταφοράς από τη «Svelta Courier».

Η «Svelta Courier» ευθύνεται μόνο για άμεση ζημία και μέχρι των ποσών που ορίζονται ανωτέρω. Σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κάθε άλλο είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών, διαφυγόντων κερδών, απώλεια εισοδήματος κ.λ.π) από οποιονδήποτε λόγο και αν επέλθουν.

8. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ «Svelta Courier»

Η «Svelta Courier» δεν φέρει καμία ευθύνη για πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων της οφειλόμενη σε μία εκ των παρακάτω περιπτώσεων:

- 1)** Ανωτέρα βία, όπως αυτή ορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, όπως ιδίως έκτακτα γεγονότα, που δεν οφείλονται σε πράξεις ή παραλείψεις της επιχείρησης ή των συνεργατών ή προσκτηθέντων της, των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της επιχείρησης. Κατά την διάρκεια οποιουδήποτε γεγονότος που εμπίπτει στον παρόντα όρο, η ταχυδρομική επιχείρηση θα λαμβάνει όλα τα πρόσφορα μέτρα, προκειμένου να συμμορφωθεί όσο το δυνατόν πληρέστερα με τους όρους στο πλαίσιο του παρόντος.
- 2)** Αποδεδειγμένες εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων στο πλαίσιο των όσων αναφέρονται και αμέσως ανωτέρω.
- 3)** Μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων από την πλευρά των χρηστών.
- 4)** Ενέργειες ή πράξεις που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.
- 5)** Μη υλοποίηση της υποχρέωσης της εταιρείας μας εξαιτίας της υπαιτιότητας ή επιθυμίας του πελάτη.
- 6)** Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- 7)** Αποδεδειγμένη υπαιτιότητα του πελάτη ή τρίτου προσώπου (Λανθασμένες κατευθύνσεις-οδηγίες του Αποστολέα ή του Παραλήπτη, ακατάλληλη συσκευασία κοκ).

9. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Η διαδικασία επίλυσης διαφορών περιλαμβάνει τα εξής διακριτά στάδια:

► **Φιλικός Διακανονισμός:** Έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με τη

«Svelta Courier» προκειμένου να επιτευχθεί επίλυση της διαφοράς μεταξύ των δύο μερών, εντός των προβλεπόμενων στον ΧΥΚ ή και με την σύμφωνη γνώμη των μερών.

► **Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών:** Οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στην «Svelta Courier», μπορούν να επιλύονται σε επόμενο στάδιο και από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Έπειτα από αίτημα του χρήστη η εταιρεία συγκροτεί την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών η οποία αποτελείται από μέλη της επιχείρησης και εκπρόσωπο των καταναλωτών ενώ στις συνεδριάσεις μπορεί να παρίσταται ή να εκπροσωπείται από ειδικά εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ο χρήστης. Η εταιρεία ενημερώνει τον χρήστη για τον τόπο και το χρόνο των συνεδριάσεων της Επιτροπής και για το δικαίωμά του να υποβάλει γραπτό υπόμνημά του σε περίπτωση που κωλύεται να παραστεί. Οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον το επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, εντός χρονικής περιόδου 6 μηνών από την κατάθεση του αποστελλόμενου αντικειμένου. Η εταιρεία ενημερώνει τον χρήστη για τον τόπο και το χρόνο των συνεδριάσεων της Επιτροπής και για το δικαίωμά του να υποβάλει γραπτό υπόμνημά του σε περίπτωση που κωλύεται να παραστεί. Οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον το επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, εντός χρονικής περιόδου 6 μηνών από την κατάθεση του αποστελλόμενου αντικειμένου.