



Χάρτης  
Υποχρεώσεων  
ΕΛΤΑ -  
Καταναλωτή

# ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΕΛΤΑ – ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

0. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7
0.1 Όμιλος ΕΛΤΑ .....	7
0.2 Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή .....	7
0.3 Περιπτώσεις που δεν ισχύει ο Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή .....	9
0.4 Περιεχόμενα Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή .....	10
ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ .....	11
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ .....	11
A1 Η Εταιρεία .....	11
A1.1 Νομική μορφή .....	11
A1.2 Έδρα .....	11
A1.3 Σκοπός .....	12
A1.4 Διάρκεια.....	15
A1.5 Άδειες Λειτουργίας ως Ταχυδρομικής Εταιρείας.....	15
A1.6 Οικονομικά Στοιχεία.....	15
A1.7 Πιστοποίηση .....	15
A1.8 Συμμετοχή σε Διεθνείς Οργανισμούς .....	16
A1.9 Διοικητικό Συμβούλιο.....	17
A1.10 Οργανωτική δομή .....	18
A1.11 Μέγεθος της Εταιρείας.....	20
A2. Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία .....	20
A3. Διαρκής Εκσυγχρονισμός.....	20
A4. Απλούστευση Διοικητικών Διαδικασιών .....	23
A5. Ενημέρωση αρμοδίων Αρχών.....	23
A6. Ποιότητα .....	24
A7. Ταχυδρομικό Τιμολόγιο .....	25
A8. Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών .....	26
A9. Συμπεριφορά Προσωπικού .....	27
A10. Διευκόλυνση ατόμων με ειδικές ανάγκες .....	28
A11. Δίκτυο Καταστημάτων.....	29
A11.1 Ταχυδρομικά Καταστήματα .....	29
A11.2 Ταχυδρομικά Πρακτορεία .....	30
A12. Γραμματοκιβώτια.....	31
A13. Γραμμαθοθυρίδες Ταχυδρομικών Καταστημάτων .....	31

A14. Συντήρηση ταχυδρομικού δικτύου .....	32
A15. Αποζημιώσεις ΕΛΤΑ.....	32
A15.1 Ευθύνη ΕΛΤΑ .....	32
A15.2 Αποζημιώσεις ΕΛΤΑ για ταχυδρομικές υπηρεσίες με καθεστώς Ειδικής Άδειας .....	33
A15.3 Αποζημιώσεις ΕΛΤΑ για ταχυδρομικές υπηρεσίες με καθεστώς Γενικής Άδειας.....	39
A16. Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών .....	43
A17. Μη αποδεκτά ταχυδρομικά αντικείμενα .....	44
A18. Απροπλήρωτα ταχυδρομικά αντικείμενα .....	45
A19. Ανεπίδοτα ταχυδρομικά αντικείμενα .....	46
A20. Αζήτητα ταχυδρομικά αντικείμενα .....	46
ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ .....	48
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ .....	48
B1. Αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εσωτερικού .....	48
B1.1 Συνήθη-Απλά (Χωρίς Ειδική Διαχείριση) Ταχυδρ/κά Αντικείμενα ....	48
B1.1.1 Κανονικές επιστολές (Α' Προτεραιότητας) .....	48
B1.1.2 Οικονομικές επιστολές (Β' Προτεραιότητας).....	48
B1.1.3 Ομαδικές Επιστολές Πληροφόρησης .....	49
B1.1.3.1 Ad Post .....	49
B1.1.3.2 PRESS POST .....	49
B1.1.4 Απαντητική αλληλογραφία .....	50
B1.1.5 Αντικείμενα για χρήση από τυφλούς.....	50
B1.1.6 Ειδικοί Σάκοι «Μ» .....	51
B1.1.7 Εφημερίδες και περιοδικά εκδοτών.....	51
B1.2. Ειδικές Διαχειρίσεις Εσωτερικού.....	52
B1.2.1 Συστημένα .....	52
B1.2.2 Επιστολές Δηλωμένης Αξίας .....	52
B1.2.3 Επιστολές με αντικαταβολή .....	53
B1.2.4 Registered Premium .....	53
B1.2.5 Smart Post .....	53
B1.2.6 Αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εσωτερικού Ειδικής Διαχείρισης με Απόδειξη Παραλαβής .....	54
B1.3 Προθεσμίες Επίδοσης Αντικειμένων Ειδικής Διαχείρισης .....	54
B1.4 Κατεπείγοντα (Επείγουσα επίδοση) .....	54
B1.5 Business Express Post .....	55

B1.6	Ειδικές Παρεχόμενες Υπηρεσίες .....	55
B1.6.1	Service Post .....	55
B1.6.2	Υπηρεσία Αλλαγής Διεύθυνσης .....	55
B2.	Αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εξωτερικού .....	56
B2.1	Συνήθη (χωρίς ειδική διαχείριση) ταχυδρομικά αντικείμενα Εξωτερικού -Αποστολή .....	56
B2.1.1	Α' Προτεραιότητας .....	56
B2.1.2	Β' Προτεραιότητας .....	56
B2.1.3	Διεθνής ομαδική αποστολή .....	57
B2.1.4	Διεθνή Ένσημα Απαντήσεως (CR) .....	57
B2.1.5	Διεθνής Εμπορική Απαντητική Αλληλογραφία (IBRS/CCRI).....	57
B2.1.6	Αντικείμενα για χρήση από τυφλούς.....	58
B2.2	Ειδικές Διαχειρίσεις Αντικειμένων Επιστολικού Ταχυδρομείου Εξωτερικού .....	58
B2.2.1	Συστημένα .....	58
B2.2.2	Δηλωμένης Αξίας.....	59
B2.2.3	Συστημένα με Αντικαταβολή .....	59
B2.2.4	Κατεπείγοντα (Επείγουσα επίδοση) .....	59
B2.2.5	Με Απόδειξη Παραλαβής.....	59
B2.3	Αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εξωτερικού - Άφιξη .....	60
B3.	Υπηρεσία Δεμάτων & Logistics.....	61
B3.1	Δέματα Εσωτερικού .....	61
B3.1.1	Συνήθη .....	61
B3.1.2	Ογκώδη .....	61
B3.1.3	Εύθραυστα .....	61
B3.1.4	Δηλωμένης Αξίας / Ασφαλισμένα .....	62
B3.1.5	Επί Αντικαταβολή Μετρητοίς .....	62
B3.1.6	Επί Αντικαταβολή Μικτού Διακανονισμού .....	62
B3.1.8	Με Απόδειξη Παραλαβής.....	62
B3.1.9	Δέματα «Κατ' Οίκον» .....	63
B3.1.10	Ομαδική παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα .....	63
B3.1.11	Συσκευασίες Easy Parcel Post.....	63
B3.1.12	Δέματα Free Parcel Post .....	63
B3.1.13	Στρατιωτικά Δέματα .....	63
B3.2	Δέματα Εξωτερικού - Αποστολή.....	63
B3.2.1	Συνήθη .....	63
B3.3.2	Δέματα Βεβαιωμένης Ημερομηνίας Επίδοσης- EPG.....	64
B3.2.3	Ειδικές Διαχειρίσεις Δεμάτων Εξωτερικού .....	64

B4 Διανομή Ταχυδρομικών Αντικειμένων .....	66
B4.1 Απλή αλληλογραφία .....	66
B4.2 Απλά Μικροδέματα .....	67
B4.3 Επίδοση σε γραμματοθυρίδες .....	67
B4.4 Έκδοση ειδοποιητηρίου .....	67
B4.5 Επίδοση συστημένης αλληλογραφίας .....	67
B4.6 Επίδοση Δεμάτων Εσωτερικού .....	68
B4.7 Εισερχόμενα Δέματα Εξωτερικού – Επίδοση .....	68
B5. Υπηρεσία Φιλοτελισμού.....	69
B5.1 Συλλεκτικά αντικείμενα τέχνης.....	69
B6. Ειδικά Προϊόντα –Υπηρεσίες ΕΛΤΑ.....	70
B6.1 Προϊόντα με προπληρωμένο ταχυδρομικό τέλος.....	70
B6.1.1 Φάκελοι με προπληρωμένο τέλος (prepaid) Α΄ Προτεραιότητας ...	70
B6.1.2 Κάρτες prepaid postcards ΕΛΤΑ.....	71
B6.2 Ευχετήριες Κάρτες ΕΛΤΑ .....	71
B6.3 Προϊόντα συσκευασίας .....	71
B6.3.1 Χαρτοκιβώτια συσκευασίας .....	71
B6.3.2 Φάκελοι εξασφάλισης εύθραυστων.....	71
B6.4 Εποχικά και διάφορα είδη .....	71
B6.5 CD's Ταχυδρομικού Κώδικα .....	71
B7. Ευθύνη των ΕΛΤΑ για τους Φακέλους prepaid.....	72
B8. Unaddressed Mail .....	72
B9. Ευθύνη ΕΛΤΑ για τα είδη που διαθέτουν (εμπορεύματα, υλικά κλπ.) ....	72
ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ.....	73
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΕΛΤΑ .....	73
Γ1. Κίνηση Κεφαλαίων Εσωτερικού .....	73
Γ1.1 Ταχυδρομικές Επιταγές Εσωτερικού.....	73
Γ1.1.1 Έκδοση – Πληρωμή Ταχυδρομικών Επιταγών Εσωτερικού .....	73
Γ1.1.2 Κατηγορίες Ταχυδρομικών Επιταγών Εσωτερικού .....	73
Γ1.1.3 Δικαιώματα Αποστολέα Παραλήπτη Επιταγών Εσωτερικού.....	74
Γ1.1.4 Εξόφληση Ταχυδρομικών Επιταγών Εσωτερικού .....	75
Γ2. Κίνηση Κεφαλαίων Εξωτερικού – Διεθνείς Πληρωμές.....	76
Γ2.1 Ταχυδρομικές Επιταγές Εξωτερικού .....	76
Γ2.2 Eurogiro .....	76
Γ3. Εισπράξεις - Πληρωμές.....	77
Γ3.1 Ταχυπληρωμή .....	77

#### **Γ4. Πληρωμές Συντάξεων και Επιδομάτων μέσω Λογαριασμού Giro . ... 77**

ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ .....	79
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ.....	79
<b>Δ1Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς Εσωτερικού.....</b>	<b>79</b>
Δ2 Express Mail Service (E.M.S.) .....	80
Δ2.1 Εισερχόμενα στην Ελλάδα ταχυδρομικά αντικείμενα της Υπηρεσίας Express Mail Service (E.M.S.).....	80
ΜΕΡΟΣ ΠΕΜΠΤΟ.....	81
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΤΑ ΕΛΤΑ ΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΤΡΙΤΩΝ.....	81
E1. Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς Αντικειμένων .....	81
E1.1 Εσωτερικού (Πόρτα - Πόρτα) .....	81
E1.2 Εξωτερικού .....	81
E1.2.1 Special Priority Mail (SPM).....	81
E1.2.2 Εξερχόμενα από την Ελλάδα ταχυδρομικά αντικείμενα της Υπηρεσίας Express Mail Service(E.M.S.).....	81
E1.3 Ευθύνη ΕΛΤΑ για τις υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς Αντικειμένων .....	82
E2. Χρηματοοικονομικά Προϊόντα .....	82
E2.1 Western Union .....	82
E3. Προϊόντα και Υπηρεσίες Λιανικής Τραπεζικής.....	83
E3.1 Λογαριασμοί Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου(N.T.T.).....	83
E3.2 Πιστωτικές Κάρτες Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου (N.T.T.) .....	83
E3.2.1 Philatelic Visa.....	83
E3.2.2 N.T.T. Visa Classic και N.T.T. Visa Gold .....	83
E3.2.3 Καταναλωτικά Προεγκεκριμένα και Στεγαστικά Δάνεια N.T.T.....	83
E3.2.4 Λοιπά προϊόντα .....	84
E4. Προϊόντα Υπηρεσίες Τηλεφωνίας.....	84
E5. Διάφορα προϊόντα τρίτων.....	84
E6. Ευθύνη ΕΛΤΑ .....	85

## **0. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

### **0.1 Όμιλος ΕΛΤΑ**

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ) αποτελούν σήμερα έναν όμιλο επιχειρήσεων, ο οποίος παρέχει σύγχρονες ταχυδρομικές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε προσιτές τιμές σε όλους τους χρήστες στην επικράτεια.

Τον όμιλο ΕΛΤΑ συνιστούν η Εταιρεία ΕΛΤΑ Α.Ε. και οι θυγατρικές εταιρείες της, Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ Α.Ε. και ΚΕΚ-ΕΛΤΑ Α.Ε.

### **0.2 Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή**

Η Εταιρεία ΕΛΤΑ Α.Ε. (εφεξής τα ΕΛΤΑ) στο πλαίσιο των υποχρεώσεων της καθιερώνει το Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) με πρωταρχικό στόχο τη ρύθμιση των σχέσεων της με το συναλλασσόμενο κοινό.

Ο Χ.Υ.Κ./ΕΛΤΑ εκτός από τη βασική και υπεύθυνη πληροφόρηση σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες που προσφέρει η Εταιρεία, καθορίζει τις υποχρεώσεις της προς τους χρήστες, τους όρους υπό τους οποίους η Εταιρεία παρέχει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της προς τους καταναλωτές και τη διαδικασία επίλυσης διαφορών και αποζημίωσης προς αυτούς σε περίπτωση μη τήρησης εκ μέρους της των ανωτέρω υποχρεώσεων και όρων.

Τα ΕΛΤΑ εγγυώνται το απόρρητο της αλληλογραφίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Συντάγματος και των Νόμων του Κράτους και παρέχουν τις υπηρεσίες τους με την απαιτούμενη κατά περίπτωση εχεμύθεια για την προστασία των συμφερόντων των πελατών τους.

Αξίζει να επισημανθεί ότι οι υποχρεώσεις αυτές που αφορούν προϊόντα - υπηρεσίες που παράγουν και προσφέρουν τα ΕΛΤΑ, απορρέουν τόσο από τους Νόμους του Ελληνικού Κράτους, όσο και από τις Παγκόσμιες Ταχυδρομικές Συμβάσεις που ισχύουν για τα Κράτη - Μέλη της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης, της οποίας είναι μέλος και η Ελλάδα.

Για τη σύνταξη του παρόντος Χ.Υ.Κ. λήφθηκαν υπόψη:

- Η Οδηγία ΕΕ 2008/6/ΕΚ/20.02.2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση της οδηγίας 97/67/ΕΚ σχετικά με την πλήρη υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Ο ν.3738/2009 «Κύρωση των Πράξεων του XXIII Παγκόσμιου Ταχυδρομικού Συνεδρίου Βουκουρέστι 2004» (ΦΕΚ 14/Α/30.01.2009).
- Ο ν.4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α/07.03.2012).
- Η Υ.Α. με αριθ. οικ. 7728/190/13.02.2013 «Ορισμός περιεχομένου που εμπίπτει στην Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία (Κ.Υ)» (ΦΕΚ 478/Β/28.02.2013).
- Η με αριθ. 686/064/26.03.2013 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1700/Β'/10.07.2013).
- Η με αριθ. 686/065/26.03.2013 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Κανονισμός Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1876/Β'/31.07.2013).
- Η με αριθ. 687/327/05.04.2013 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Κανονισμός περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφέρονται μεταξύ των φορέων ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών» (ΦΕΚ 1874/Β'/31.07.2013).
- Η με αριθ. 687/328/05.04.2013 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Κώδικας Δεοντολογίας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1874/Β'/31.07.2013).
- Η με αριθ. 688/52/16.04.2013 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ'αποκοπήν αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1412/Β'/10.06.2013).
- Η με αριθ. 710/019/13.03.2014 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. «Καθορισμός των προϋποθέσεων διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων, των πιθανών παρεκκλίσεων και προϋποθέσεων αυτών, καθώς και θέσπισης ειδικών ρυθμίσεων για την κατ'οίκον διανομή ταχυδρομικών δεμάτων βάρους το πολύ είκοσι (20) χιλιόγραμμων, στο πλαίσιο της παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας» (ΦΕΚ 1441/Β'/04.06.2014).
- Η Υ.Α με αριθ. οικ. 72142/1663/4.12.2014 «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχομένων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 3423/Β/19.12.2014).



### 0.3 Περιπτώσεις που δεν ισχύει ο Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή

Ο παρών Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή της Εταιρείας δεν ισχύει στις περιπτώσεις:

- Τυχρών και ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της Εταιρείας.
- Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις, ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη, ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων ειδικής διαχείρισης.
- Αδυναμίας πρόσβασης οργάνου της Εταιρείας στο ακίνητο που οφείλεται στον πελάτη, ή σε οποιονδήποτε τρίτο.
- Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων από τον πελάτη.
- Ενεργειών που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.
- Μη υλοποίησης της υποχρέωσης των ΕΛΤΑ εξαιτίας υπαιτιότητας του πελάτη ή τρίτου, ή επιθυμίας του πελάτη.
- Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του πελάτη που προβλέπεται από τον Χ.Υ.Κ. Ενδεικτικά αναφέρονται η τήρηση προθεσμιών εντός των οποίων θα πρέπει να καταθέσει αίτηση αναζήτησης, η προσκόμιση απόδειξης κατάθεσης, η αληθινή δήλωση περιεχομένου, η συσκευασία αντικειμένου σύμφωνα με τη φύση του περιεχομένου, περιεχόμενο του οποίου απαγορεύεται η διακίνηση από την ελληνική ή τη νομοθεσία της χώρας προορισμού προκειμένου για χώρες του εξωτερικού.
- Διακίνησης των ταχυδρομικών αντικειμένων (κατάθεσης, επίδοσης κ.λπ.) και εκτέλεσης κάθε εν γένει ταχυδρομικής υπηρεσίας, σε χώρο εξουσίας και ευθύνης κάποιου φορέα (στρατός, δημόσιες υπηρεσίες, μονές, επιχειρήσεις κ.λπ.) όταν αυτή γίνεται μέσω τρίτων προσώπων, εξουσιοδοτημένων ειδικά προς τούτο, είτε βάσει διατάξεων νόμων, ή Υπουργικών Αποφάσεων, ή επιθυμίας του φορέα.
- 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.

## **0.4 Περιεχόμενα Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή**

Ο παρών Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή χωρίζεται σε 5 μέρη :

Στο πρώτο μέρος αναφέρονται όλες οι βασικές πληροφορίες σχετικά με τα κύρια χαρακτηριστικά της Εταιρείας και παρέχονται αναλυτικά τα μέτρα που έχουν ληφθεί από την Εταιρεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του καταναλωτή και την προστασία των δικαιωμάτων του.

Στο δεύτερο μέρος περιγράφονται τα τεχνικά χαρακτηριστικά των ταχυδρομικών υπηρεσιών που παρέχουν τα ΕΛΤΑ ως Εταιρεία που λειτουργεί με Ειδική Άδεια και ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.

Στο τρίτο μέρος περιλαμβάνονται τα τεχνικά χαρακτηριστικά των χρηματοοικονομικών προϊόντων των ΕΛΤΑ.

Στο τέταρτο μέρος περιγράφονται οι Υπηρεσίες που παρέχουν τα ΕΛΤΑ ως Εταιρεία που λειτουργεί με καθεστώς Γενικής Άδειας.

Στο πέμπτο μέρος παρέχεται πληροφόρηση για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τρίτων που διατίθενται από τα ΕΛΤΑ.

# ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

## ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

### **A1 Η Εταιρεία**

#### **A1.1 Νομική μορφή**

Η ταχυδρομική υπηρεσία ιδρύθηκε το έτος 1828, σχεδόν ταυτόχρονα με την ίδρυση του Ελληνικού Κράτους, με προεδρικό διάταγμα του Ιωάννη Καποδίστρια. Η συστηματική οργάνωσή της πραγματοποιήθηκε στις αρχές του έτους 1900 και μέχρι το έτος 1949, η ταχυδρομική υπηρεσία με την τηλεγραφική και τηλεφωνική υπηρεσία αποτελούσαν τα Τ.Τ.Τ, ενώ από την 01/05/1970 λειτούργησε ως δημόσια υπηρεσία υπό την εποπτεία του τότε Υπουργείου Συγκοινωνιών.

Από την παραπάνω ημερομηνία μετατρέπεται σε Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου, με την επωνυμία «Ελληνικά Ταχυδρομεία» (ΕΛΤΑ), ενώ από το 1996 τα ΕΛΤΑ λειτουργούν ως Ανώνυμη Εταιρεία. Η κοινωνική αναγνώριση των ΕΛΤΑ κατά τη διάρκεια της μεγάλης ιστορικής τους διαδρομής αποτελεί τη βάση για την περαιτέρω ανάπτυξη του λειτουργικού ρόλου τους και την καθιέρωση των νέων επιχειρησιακών στόχων τους.

Η Εταιρεία είναι εγγεγραμμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ) του Εμπορικού Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών με αριθμό ΑΡ. Γ.Ε.Μ.Η.: 1092101000.

Η Εταιρεία έχει Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) 094026421, με αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (ΔΟΥ) την Φ.Α.Ε. Αθηνών.

#### **A1.2 Έδρα**

Η έδρα της Εταιρείας βρίσκεται στην οδό Απελλού 1, 10188 ΑΘΗΝΑ στο Δήμο Αθηναίων.

Τα στοιχεία επικοινωνίας της έδρας της Εταιρείας είναι :

Τηλ.: 800-11-82000 & 210 3353100 & 210 3353256

Fax: +30-210 3223595

E - mail: [gr\\_dioikisis@elta-net.gr](mailto:gr_dioikisis@elta-net.gr)

Website : [www.elta.gr](http://www.elta.gr)

### **A1.3 Σκοπός**

Σύμφωνα με το καταστατικό της Εταιρείας σκοπός των ΕΛΤΑ είναι:

- Η παροχή καθολικών ταχυδρομικών υπηρεσιών προς όλους, σε οποιοδήποτε σημείο της ελληνικής επικράτειας.
- Η ανάπτυξη των ταχυδρομικών υπηρεσιών, επιστολικού ταχυδρομείου, ομαδικών επιστολών, δεμάτων, αποστολών ειδικής διαχείρισης, διαφημιστικού ταχυδρομείου, υβριδικού ταχυδρομείου, καθώς και άλλων υπηρεσιών, όπως ταχυμεταφορές, υπηρεσίες ανταλλαγής και διαχείρισης εγγράφων, υπηρεσίες εσωτερικής διαχείρισης αλληλογραφίας οργανισμών, υπηρεσίες διαχείρισης δεδομένων διεύθυνσης, υπηρεσίες ταχυδρομικού κώδικα, υπηρεσίες διαχείρισης δεδομένων για την ανάπτυξη του διαφημιστικού ταχυδρομείου, υπηρεσίες ολοκληρωμένης ταχυδρομικής εξυπηρέτησης, υπηρεσίες που συνδυάζουν τις νέες τηλεπικοινωνιακές τεχνολογίες με στοιχεία των υπηρεσιών του ταχυδρομείου, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ταχυδρομικές επιταγές και πάσης φύσεως ταχυδρομικές υπηρεσίες με την ευρεία έννοια σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο.
- Η ανάπτυξη, λειτουργία και εκμετάλλευση κάθε είδους ταχυδρομικής και τεχνολογικής υποδομής.
- Η Εταιρεία μπορεί να αναλαμβάνει, με σύμβαση, για λογαριασμό τρίτων την πώληση προς το κοινό, μέσω του δικτύου της, ομολόγων, εντόκων γραμματίων και άλλων, ενσώματων ή άυλων τίτλων Ελληνικού Δημοσίου και τραπεζών, αμοιβαίων κεφαλαίων ή άλλων χρηματοοικονομικών προϊόντων, καθώς και ασφαλιστικών προϊόντων, να αποδέχεται για λογαριασμό του Δικτύου Νέου Ταχυδρομικού Ταμειευτηρίου και άλλων πιστωτικών ή χρηματοοικονομικών ιδρυμάτων καταθέσεις ή αναλήψεις χρημάτων, να παραλαμβάνει έγγραφα και δικαιολογητικά του κοινού προς τα ιδρύματα αυτά για συνομολόγηση ή εξυπηρέτηση δανείων, να συνδέει το δίκτυο τερματικών Αυτόματων Ταμειακών Μηχανών (ΑΤΜ) με αντίστοιχα διατραπεζικά και άλλα συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών και γενικά να εκτελεί τις υπηρεσίες που συνομολογεί με το Δημόσιο ή τα παραπάνω ιδρύματα.
- Η σύσταση προσωπικών ταχυδρομικών λογαριασμών στο σύστημα της Ταχυπληρωμής με καταθέσεις φυσικών και νομικών προσώπων, διακινούμενες με ειδικές εντολές για εισπράξεις ή πληρωμές, καθώς και η έκδοση από την

Εταιρεία, μόνη της ή σε συνεργασία με τρίτους πιστωτικών καρτών και η διάθεσή τους στους κατόχους των προσωπικών ταχυδρομικών λογαριασμών.

- Η είσπραξη για λογαριασμό του Ελληνικού Δημοσίου φόρου βεβαιωμένες στις Δ.Ο.Υ οφειλές φόρου εισοδήματος και οποιουδήποτε άλλου φόρου ή τέλους με τους όρους σύμβασης που συνάπτεται μεταξύ του Υπουργού Οικονομικών και της Εταιρείας.
- Η πληρωμή των αποδοχών των υπαλλήλων του Δημοσίου και νομικών προσώπων δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου ύστερα από υπογραφή σύμβασης της Εταιρείας με κάθε φορέα.
- Η διαβίβαση στις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες, τα Ν.Π.Δ.Δ., τους Ο.Τ.Α., υπηρεσίες και φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, αιτήσεων πολιτών με τα συνημμένα δικαιολογητικά και η είσπραξη του αντιτίμου των κατά περίπτωση προβλεπόμενων αντίστοιχων τελών, ενσήμων, δικαιωμάτων και παραβόλων για λογαριασμό του Δημοσίου και των άλλων φορέων, καθώς και η παράδοση αδειών βεβαιώσεων και πιστοποιητικών που αποστέλλονται από τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες και φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα στους πολίτες με παράλληλη είσπραξη των προβλεπόμενων τελών, ενσήμων και παραβόλων. Για τις υπηρεσίες αυτές συνάπτεται σύμβαση της Εταιρείας με το Ελληνικό Δημόσιο.
- Η διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών τρίτων προς το κοινό, μέσω του δικτύου της, όπως ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά: υπηρεσίες και προϊόντα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, υπηρεσίες και προϊόντα διαδικτύου (internet), υπηρεσίες κράτησης και έκδοσης εισιτηρίων, συλλεκτικά και άλλα συναφή προϊόντα.
- Η εκπόνηση μελετών για λογαριασμό τρίτων και η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και τεχνογνωσίας σε τρίτους στην Ελλάδα και την αλλοδαπή.
- Η επαγγελματική εκπαίδευση και εν γένει διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, μισθωτών και μη, για την απασχόλησή τους στην Εταιρεία ή σε τρίτους, καθώς και η παροχή ή διάθεση επιστημονικού και ειδικευμένου τεχνικού ή άλλου προσωπικού προς τρίτους.
- Η εμπορία και προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας και η παροχή πάσης φύσεως υπηρεσιών σχετιζόμενων με αυτές τις δραστηριότητες, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Για την επίτευξη του σκοπού της η Εταιρεία μπορεί ενδεικτικά:

- Να αναλαμβάνει και να εκτελεί κάθε δραστηριότητα και συναλλαγή, συνδεδεμένη άμεσα ή έμμεσα με τον σκοπό της.
- Να εγκαθιστά προσωρινά ταχυδρομεία, τροχοταχυδρομεία, οικίσκους ταχυδρομικής συναλλαγής, γραμματοθυρίδες, γραμματοκιβώτια και ταχυδρομικά εντυποκιβώτια σε δημόσιους, δημοτικούς ή κοινοτικούς χώρους για την ταχυδρομική εξυπηρέτηση του κοινού.
- Να χρησιμοποιεί υπηρεσίες τρίτων για την αποτελεσματική παροχή της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.
- Να ιδρύει θυγατρικές εταιρείες, ή να μετέχει σε ενώσεις, εταιρείες ή κοινοπραξίες, που έχουν σκοπούς συναφείς με τους σκοπούς και τις δραστηριότητες της Εταιρείας.
- Να συνάπτει κάθε είδους συμβάσεις, να συμπράττει ή να συνεργάζεται με ημεδαπά ή αλλοδαπά φυσικά πρόσωπα, ή νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, κερδοσκοπικού ή μη χαρακτήρα, με ενώσεις προσώπων, με κρατικούς φορείς και με μη κυβερνητικές οργανώσεις, με κράτη και διεθνείς οργανισμούς, καθώς και με διακρατικούς φορείς που αφορούν στις δραστηριότητες της Εταιρείας.
- Να συμμετέχει απ' ευθείας, ή μέσω θυγατρικής Εταιρείας της, σε εταιρείες παραγωγής και διάθεσης αμοιβαίων κεφαλαίων, ασφαλιστικών προϊόντων και εν γένει χρηματοοικονομικών και ασφαλιστικών υπηρεσιών και προϊόντων.
- Να ιδρύει, να διαχειρίζεται ή να συμμετέχει σε εταιρείες ή κοινοπραξίες διαχείρισης χαρτοφυλακίου, ή χρηματοδοτικής μίσθωσης, που αποσκοπούν στην άσκηση δραστηριοτήτων στον ευρύτερο τομέα δράσης της Εταιρείας και των θυγατρικών της εταιρειών.
- Να ιδρύει υπηρεσίες ή κέντρα ή εταιρείες μελετών και παροχής εκπαίδευσης, επιμόρφωσης και τεχνογνωσίας στον ευρύτερο τομέα δράσης της Εταιρείας και των θυγατρικών της εταιρειών.
- Να αναλαμβάνει κάθε εμπορική ή άλλη δραστηριότητα και να διενεργεί κάθε υλική πράξη ή δικαιοπραξία, που συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με το σκοπό της Εταιρείας.
- Να ιδρύει ή να συμμετέχει σε εταιρείες επιχειρηματικού κεφαλαίου, που έχουν ως σκοπό την προώθηση και υλοποίηση επενδύσεων υψηλής τεχνολογίας και καινοτομίας στον τομέα των ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών, των χρηματοοικονομικών προϊόντων και των logistics.

## **A1.4 Διάρκεια**

Η διάρκεια της Εταιρείας έχει αρχίσει από την έναρξη της λειτουργίας της (01/05/1970) και λήγει την 30η Απριλίου του έτους 2105. Η διάρκεια αυτή μπορεί να παραταθεί με απόφαση της Γενικής Συνέλευσής της.

## **A1.5 Άδειες Λειτουργίας ως Ταχυδρομικής Εταιρείας**

Με το νόμο 4053/2012 για τη ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, τα ΕΛΤΑ ορίστηκαν ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (εφεξής) Φ.Π.Κ.Υ. και ανατέθηκε σε αυτά, η παροχή της καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας μέχρι 31/12/2028.

Επίσης η Εταιρεία κατέχει Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με αριθμό 99-150 του μητρώου της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, που εμπίπτουν στο πεδίο Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών».

## **A1.6 Οικονομικά Στοιχεία**

Η Εταιρεία δημοσιεύει ετήσιες οικονομικές καταστάσεις (ισολογισμό και αποτελέσματα χρήσης κατά Δ.Λ.Π.) στην ιστοσελίδα της (<http://www.elta.gr/el-gr/εταιρία/οικονομικάστοιχεία.aspx>).

## **A1.7 Πιστοποίηση**

Τα ΕΛΤΑ έχουν λάβει τις εξής πιστοποιήσεις από τους αντίστοιχους φορείς:

- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 9001:2008 με αριθμό πιστοποίησης 1440/Δ από την EUROCERT το 2013 το οποίο αφορά στην παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.
- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 9001:2008 με αριθμό πιστοποίησης PIR0361742/A από τον LLOYDS το 2013, το οποίο αφορά στη Διαλογή Ταχυδρομικών Αντικειμένων από το Κέντρο Διαλογής Θεσσαλονίκης.
- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 9001:2008 με αριθμό πιστοποίησης 1300/Δ/2012 από την EUROCERT το 2012, το οποίο αφορά στη Διανομή Ταχυδρομικών Αντικειμένων από τις Μονάδες Διανομής Αθήνας, Θεσσαλονίκης και Πάτρας.

- Επίσημη πιστοποίηση εξαιρετικής λειτουργίας “CERTIFICATE OF EXCELLENCE” που απονεμήθηκε στο Κέντρο Αεροπορικού Ταχυδρομείου (Κ.Α.Τ.) από την IPC το 2012, το οποίο αφορά στο διεθνές ταχυδρομείο.
- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 9001:2008 με αριθμό πιστοποίησης PIR6004930 από τη LLOYDS το 2011, το οποίο αφορά στην παροχή Υπηρεσιών Υβριδικού Ταχυδρομείου από τα Κέντρα Διαλογής Αθήνας και Θεσσαλονίκης.
- Διεθνές Πρότυπο EN ISO 9001:2008 με αριθμό πιστοποίησης 0105075 από την TUV AUSTRIA το 2011, το οποίο αφορά στη διεκπεραίωση αναζητήσεων-αποζημιώσεων Ταχυδρομικών Αντικειμένων, επίλυση αιτημάτων-παραπόνων πελατών, παροχή πληροφοριών στις υπηρεσίες ΕΛΤΑ και στους εξωτερικούς πελάτες από την Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών ΕΛΤΑ.

### **A1.8 Συμμετοχή σε Διεθνείς Οργανισμούς**

- **Universal Postal Union – UPU (Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση - ΠΤΕ)**, εξειδικευμένο όργανο του Ο.Η.Ε. για τα ταχυδρομικά θέματα, αποτελούμενο από 192 χώρες – μέλη, το οποίο συνιστά το κύριο forum για τη συνεργασία μεταξύ των φορέων, οι οποίοι δραστηριοποιούνται στον ταχυδρομικό τομέα και συμβάλλει στη δημιουργία ενός παγκόσμιου ταχυδρομικού δικτύου, με τη διασφάλιση παροχής της παγκόσμιας ταχυδρομικής καθολικής υπηρεσίας και την ανάπτυξη σύγχρονων προϊόντων και υπηρεσιών.

Η Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση θεσπίζει κανόνες για την ανταλλαγή του διεθνούς ταχυδρομείου (Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση, Κανονισμοί “Επιστολικού Ταχυδρομείου” και “Δεμάτων”) οι οποίοι είναι δεσμευτικοί για όλες τις χώρες - μέλη της. Στο πλαίσιο αυτό, τα ΕΛΤΑ έχουν την υποχρέωση να συνεργάζονται με όλους τους καθορισμένους ταχυδρομικούς φορείς παροχής καθολικής υπηρεσίας (ΦΠΚΥ - designated operators) των χωρών-μελών της Π.Τ.Ε., προκειμένου να διασφαλίζεται σε παγκόσμιο επίπεδο η παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας, αποτελώντας μέρος του ενιαίου παγκόσμιου δικτύου, στο οποίο συμμετέχουν όλες οι αναγνωρισμένες από τον Ο.Η.Ε. χώρες.



➤ **PostEurop (Association of European Public Postal Operators):**

Ένωση 52 Ευρωπαϊκών Ταχυδρομικών Οργανισμών Φορέων Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, αποτελεί αναγνωρισμένη Περιορισμένη Ένωση της Π.Τ.Ε. (Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης). Η αποστολή της PostEurop είναι η ενίσχυση και η ανάπτυξη μιας βιώσιμης και ανταγωνιστικής ευρωπαϊκής ταχυδρομικής αγοράς προσβάσιμης σε όλους τους χρήστες καθώς και η διασφάλιση παροχής μιας σύγχρονης και προσιτής καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας.

➤ **International Post Corporation (I.P.C.):** Διεθνής Συνεργατική (Cooperative) Ταχυδρομική Εταιρεία, αποτελούμενη από 24 ταχυδρομικούς οργανισμούς - μέλη της Ευρώπης, Βόρειας Αμερικής και της περιοχής της Ασίας - Ειρηνικού, της οποίας σκοπός είναι η παροχή τεχνικών λύσεων για τη βελτίωση της ποιότητας υπηρεσίας και η ανάπτυξη λειτουργικών υπηρεσιών, με σκοπό τα μέλη της να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στις επιχειρηματικές δραστηριότητες τους προς όφελος των χρηστών.

➤ **Euromed Postal Community – EuroMed/PUMed (Ευρω-Μεσογειακή Ταχυδρομική Κοινότητα):** "Ταχυδρομική Ένωση για τη Μεσόγειο", αποτελεί Περιορισμένη Ένωση της Π.Τ.Ε., περιλαμβάνει χώρες – μέλη που ανήκουν στην PostEurop και στην Arab Permanent Postal Commission (A.P.P.C.). Η αποστολή της είναι η προάσπιση και η προώθηση των κοινών συμφερόντων των χωρών - μελών της στην Ευρω-Μεσογειακή ζώνη και η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών τους μέσω της ανάπτυξης κοινών επιχειρηματικών προγραμμάτων και δραστηριοτήτων.

### **A1.9 Διοικητικό Συμβούλιο**

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) είναι το ανώτατο διοικητικό όργανο της Εταιρείας, διαμορφώνει τη στρατηγική και την πολιτική ανάπτυξης της Εταιρείας, μέσα στο πλαίσιο των αποφάσεων της Γενικής Συνέλευσης και εποπτεύει και ελέγχει τη διαχείριση της περιουσίας της. Είναι αρμόδιο να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά στη διοίκηση της Εταιρείας και γενικά στην επιδίωξη του σκοπού της, πλην των θεμάτων που ανάγονται στις αποκλειστικές αρμοδιότητες της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων. Η θητεία του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας είναι πενταετής.

Στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου περιλαμβάνονται ο Πρόεδρος, ο Διευθύνων Σύμβουλος, επτά μέλη οριζόμενα από τη Γενική Συνέλευση και δύο αιρετοί εκπρόσωποι των εργαζομένων της Εταιρείας που εκλέγονται με άμεση και καθολική ψηφοφορία κατά τη διαδικασία του άρθρου 11 του ν. 1264/82.

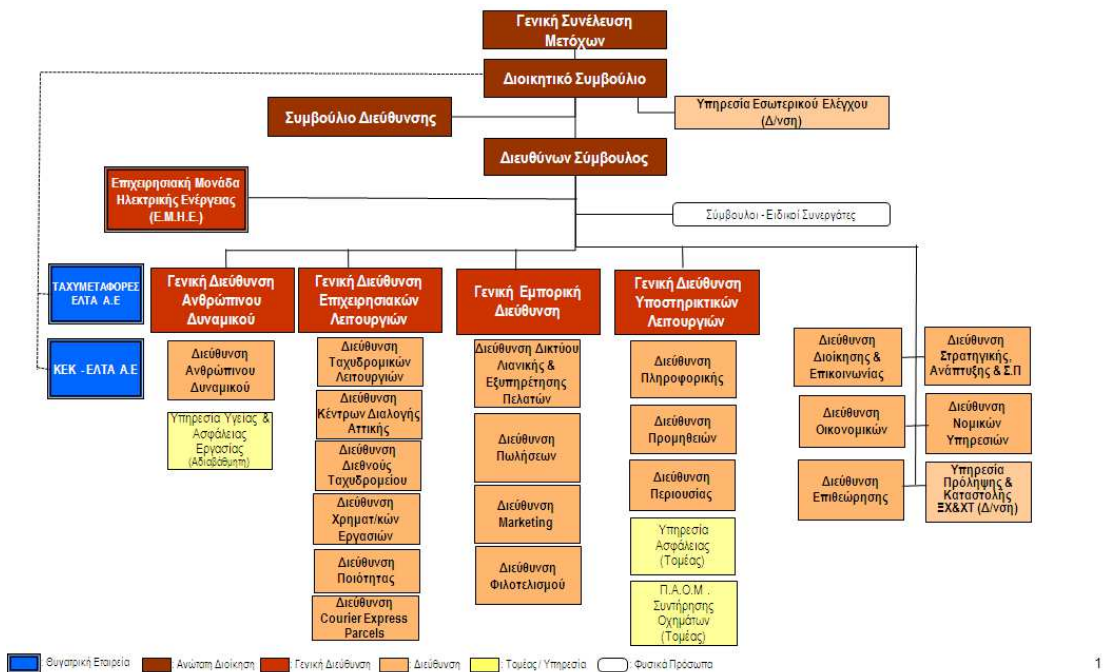
### **A1.10 Οργανωτική δομή**

Τα ΕΛΤΑ στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού τους έχουν αναπτύξει μια ευέλικτη οργανωτική δομή των υπηρεσιακών λειτουργιών τους με στόχο την αποτελεσματική λειτουργία τους και την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους χρήστες.

Η οργανωτική δομή των ΕΛΤΑ λειτουργεί σε τρία επίπεδα:

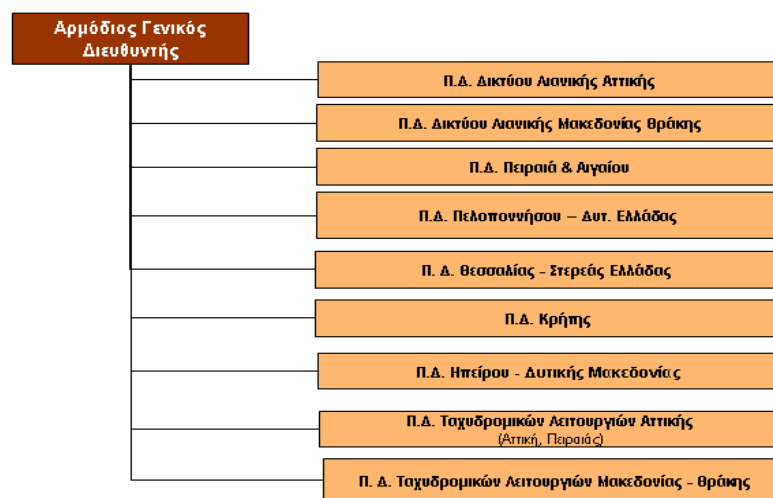
- κεντρικό (Κεντρική Υπηρεσία)
- περιφερειακό (Περιφερειακές Διευθύνσεις) και
- τοπικό

Σε κεντρικό επίπεδο οι κεντρικές Διευθύνσεις (που απεικονίζονται στο παρακάτω σχήμα) αποτελούν την Κεντρική Υπηρεσία και έχουν ως έργο τους τη μελέτη, το σχεδιασμό και τη λήψη μέτρων ανάπτυξης των εργασιών των ΕΛΤΑ, καθώς και τον προγραμματισμό, οργάνωση, συντονισμό, καθοδήγηση και έλεγχο των Υπηρεσιακών Λειτουργιών περιφερειακού και τοπικού επιπέδου.



Οι Περιφερειακές Διευθύνσεις και οι Περιφερειακές Διευθύνσεις Ταχυδρομικών Λειτουργιών (που απεικονίζονται στο παρακάτω σχήμα) αποτελούν τις Επιχειρησιακές Λειτουργίες οι οποίες, στα πλαίσια ενός αποκεντρωμένου συστήματος, έχουν ως έργο τους το να διευθύνουν, συντονίζουν, παρακολουθούν και εποπτεύουν τις Μονάδες Δικτύου Λιανικής και τις Ειδικές Μονάδες Παραγωγής αντίστοιχα που λειτουργούν στο χώρο της δικαιοδοσίας τους, για την καλύτερη δυνατή απόδοση στη διεξαγωγή του έργου τους και την επίτευξη των στόχων που τίθενται, πάντοτε μέσα στα πλαίσια της εγκεκριμένης πολιτικής, των κανονισμών που ισχύουν, των οικείων προγραμμάτων, εντολών και οδηγιών της Διοίκησης και των κλιμακίων που υπέρκεινται αυτών.

Οργάνωση ΕΛΤΑ  
Περιφερειακό Επίπεδο



Σε τοπικό επίπεδο λειτουργούν για την εξυπηρέτηση των χρηστών τα ταχυδρομικά καταστήματα και τα ταχυδρομικά πρακτορεία, ενώ σε μεγάλες πόλεις λειτουργούν για την καλύτερη οργάνωση του έργου Ειδικές Μονάδες Παραγωγής, Κέντρα Διαλογής και Μονάδες Διανομής, με ειδικό έργο τη διαλογή και τη διανομή αντίστοιχα.

Τα ταχυδρομικά πρακτορεία διεξάγουν ταχυδρομικό έργο. Διευθύνονται από ιδιώτες που έχουν τα προσόντα που καθορίζονται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου-ΕΛΤΑ και επιβλέπονται από τα ταχυδρομικά καταστήματα που ορίζονται στην απόφαση σύστασής τους ή καθορίζονται από την οικεία Περιφερειακή Διεύθυνση ΕΛΤΑ.

### **A1.11 Μεγέθη Εταιρείας**

Τα χαρακτηριστικά μεγέθη της Εταιρείας κατά το έτος 2017 είναι:

- Αριθμός εργαζομένων : συνολικά 6.400
- Αριθμός καταστημάτων : 690
- Αριθμός ταχυδρομικών πρακτορείων : 694
- Αριθμός Κομβικών Κέντρων Διαλογής : 10
- Αυτοκίνητα – Φορτηγά : 611
- Δίκυκλα : 1826

## **A2. Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία**

Σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση ΟΙΚ 7728/190/13.02.2013 «Ορισμός περιεχομένου που εμπίπτει στην Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία (Κ.Υ)» (ΦΕΚ 478/Β/28.02.2013), η καθολική ταχυδρομική υπηρεσία περιλαμβάνει τις εξής επί μέρους υπηρεσίες εσωτερικού και διασυνοριακού ταχυδρομείου:

α) την περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή όλων των ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους έως 2 χιλιογράμμων, στα οποία ενδεικτικά περιλαμβάνονται πέραν των αντικειμένων αλληλογραφίας και βιβλία, κατάλογοι, εφημερίδες, περιοδικά, κ.λπ. καθώς και το διαφημιστικό ταχυδρομείο με διεύθυνση παραλήπτη.

β) την περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή ταχυδρομικών δεμάτων βάρους το πολύ είκοσι (20) χιλιογράμμων.

γ) τις υπηρεσίες των συστημένων και των αποστολών με δηλωμένη αξία.

Το δικαίωμα των χρηστών να λαμβάνουν τις καθολικές υπηρεσίες εξασφαλίζεται:

α) με τον καθορισμό της πυκνότητας των σημείων επαφής, πρόσβασης και περισυλλογής, με βάση τις ανάγκες των χρηστών, τις γεωγραφικές ιδιαιτερότητες και τις κοινωνικές συνθήκες.

β) με την παροχή ταχυδρομικής υπηρεσίας πέντε (5) εργάσιμες ημέρες την εβδομάδα πλην εξαιρετικών περιστάσεων ή ιδιαίτερων γεωγραφικών συνθηκών.

γ) με την πραγματοποίηση μιας (1) περισυλλογής και μιας (1) διανομής την ημέρα στην οικία ή έδρα κάθε φυσικού ή νομικού προσώπου τουλάχιστον, ή, κατά παρέκκλιση και υπό προϋποθέσεις, σε προσήκουσες εγκαταστάσεις.

Τα ΕΛΤΑ παρέχοντας την καθολική υπηρεσία είναι υποχρεωμένα να τηρούν πιστά την ισχύουσα νομοθεσία και να συμμορφώνονται με τα μέτρα που λαμβάνει το Κράτος σύμφωνα με το δημόσιο συμφέρον που αφορούν ειδικότερα στη δημόσια τάξη και ασφάλεια συμπεριλαμβανομένων των ερευνών για εγκλήματα.

Τα ΕΛΤΑ ως Φ.Π.Κ.Υ. παρέχουν την Καθολική Υπηρεσία, όπως ορίζεται στο νόμο 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α/07.03.2012) με συγκεκριμένη ποιότητα σε κάθε χρήστη, ανεξάρτητα από το σημείο της ελληνικής επικράτειας στο οποίο βρίσκεται, μόνιμα και σε προσιτή τιμή.

Ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας εξασφαλίζει ένα επαρκές σύνολο σημείων πρόσβασης των χρηστών σε όλη την επικράτεια για την παροχή της καθολικής υπηρεσίας. Διαθέτει ένα τουλάχιστον σημείο πρόσβασης περισυλλογής της αλληλογραφίας για κάθε 1.000 κατοίκους στις αστικές περιοχές και ένα τουλάχιστον σημείο πρόσβασης σε κάθε οικισμό στις αγροτικές περιοχές της χώρας.

Η παρουσία των ΕΛΤΑ στην ελληνική επικράτεια γίνεται μέσω των σημείων πρόσβασης και επαφής που είναι τα ταχυδρομικά καταστήματα, οι ειδικές μονάδες παραγωγής (ενδεικτικά: κέντρα διαλογής και μονάδες διανομής), τα ταχυδρομικά πρακτορεία, οι αγροτικοί διανομείς, οι γραμματοθυρίδες και τα γραμματοκιβώτια.

Περιοχές όπου η οδοαρίθμηση είναι ελλιπής ή χωρίς μοναδικές ονομασίες οδών και κατά συνέπεια δεν υπάρχει δυνατότητα κατοίκων διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων, εξυπηρετούνται από προσήκουσες εγκαταστάσεις (γραμματοθυρίδες) που εγκαθίστανται με ευθύνη των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου

βαθμού σε κατάλληλα προκαθορισμένα σημεία, σε συνεννόηση με τον Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.

Οι προσήκουσες εγκαταστάσεις που εγκαθίστανται με δαπάνη αρχών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται από όλους τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών. Οι περιοχές εγκατάστασης των γραμματοθυρίδων εγκρίνονται από την Ε.Ε.Τ.Τ.

### **A3. Διαρκής Εκσυγχρονισμός**

Στόχοι του Στρατηγικού & Επιχειρησιακού Σχεδιασμού των ΕΛΤΑ για την περίοδο 2013 – 2017 είναι:

1. Η αναδιοργάνωση σε όλους τους τομείς, ώστε τα ΕΛΤΑ να μπορέσουν να υποστηρίξουν αποτελεσματικά την επιτυχή δραστηριοποίησή τους σε νέες αγορές.
2. Η διαφοροποίηση των υφιστάμενων προϊόντων και η ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών.
3. Η αλλαγή, διαφοροποίηση και επέκταση του μίγματος πωλήσεων και
4. Η διερεύνηση και διεκδίκηση νέων αγορών.

Η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των ταχυδρομικών υπηρεσιών, η μείωση του κόστους της παραγωγικής αλυσίδας, η διεύρυνση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, εστιάζοντας στις ψηφιακές υπηρεσίες και στην ενίσχυση των σημείων επαφής και των επιλογών εξυπηρέτησης για κάθε πελάτη, αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για τη βιωσιμότητα και την περαιτέρω ανάπτυξη της Εταιρείας.

Προκειμένου τα ΕΛΤΑ να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις και συνθήκες, δρομολογούν την υλοποίηση επενδύσεων προστιθέμενης αξίας στα επόμενα χρόνια, όπως:

- Επέκταση της αυτοματοποίησης του δικτύου ταχυδρομικής εξυπηρέτησης.
- Επέκταση της τηλεματικής διαχείρισης του στόλου των ταχυδρομικών οχημάτων στη φάση της περισυλλογής, μεταφοράς και διανομής της αλληλογραφίας.
- Αυτοματοποίηση του έργου των ταχυδρομικών διανομέων.

- Δημιουργία καθολικής βάσης κανονικοποιημένων ταχυδρομικών διευθύνσεων (ηλεκτρονικών και φυσικών).
- Δημιουργία πλατφόρμας ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ηλεκτρονική ταυτοποίηση και ψηφιακή υπογραφή, δημιουργία πλατφόρμας ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) για την υποστήριξη μικρομεσαίων επιχειρήσεων.
- Ψηφιοποίηση της αλληλογραφίας μέσα από την επέκταση των υπηρεσιών υβριδικού ταχυδρομείου.

Επιχειρώντας ηγετικά σε ένα περιβάλλον ιδιαίτερα ανταγωνιστικό μετά και την απελευθέρωση της ελληνικής ταχυδρομικής αγοράς την 01/01/2013 και σε μια δύσκολη οικονομική συγκυρία, τα Ελληνικά Ταχυδρομεία επιλέγουν να επενδύσουν στο μέλλον, σε τεχνολογικές υποδομές, υπηρεσίες και εξοπλισμούς νέας γενιάς, με στόχο την μετάβαση του ταχυδρομείου στην ψηφιακή εποχή.

#### **A4. Απλούστευση Διοικητικών Διαδικασιών**

Η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξυπηρετεί το κοινό κατά τον απλούστερο δυνατό τρόπο. Για αυτό το λόγο για τα θέματα που αφορούν τις σχέσεις της με το κοινό οφείλει να χρησιμοποιεί απλουστευμένες, ταχείες και σαφείς διαδικασίες μέσα στα πλαίσια των νόμων της Πολιτείας και των διεθνών ταχυδρομικών συμβάσεων, εκπαιδύοντας και επιμορφώνοντας κατάλληλα το προσωπικό της.

#### **A5. Ενημέρωση αρμοδίων Αρχών**

Η Εταιρεία οφείλει να ενημερώνει τις αρμόδιες Αρχές σχετικά με τις θέσεις της κατά τη διερεύνηση από αυτές επιστολών χρηστών και τα συναφή μέτρα που λαμβάνονται για την προστασία και την εξυπηρέτηση αυτών σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Επίσης η Εταιρεία υποχρεώνεται να λαμβάνει υπόψη κατά το σχεδιασμό των παραπάνω μέτρων τις συγκεκριμένες υποδείξεις και οδηγίες των ανωτέρω αρμοδίων Αρχών, με στόχο την αύξηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών της και την επίλυση στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας προβλημάτων που απασχολούν τους καταναλωτές.

## A6. Ποιότητα

- Οι ποιοτικές προδιαγραφές που αφορούν στην καθολική ταχυδρομική υπηρεσία ορίζονται στην Υπουργική Απόφαση 72142/1663/4.12.2014 «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχομένων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών» (ΦΕΚ 3423/Β/19.12.2014).

Στόχος της Εταιρείας είναι τα αντικείμενα:

- Επιστολικού ταχυδρομείου και δεμάτων εσωτερικού να επιδίδονται ως εξής:
  - Τα ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου Α' Προτεραιότητας επιδίδονται κατά κανόνα την επόμενη εργάσιμη από την ημέρα κατάθεσης [X+1], εφόσον έχουν κατατεθεί μέχρι την ώρα που αναφέρεται επί εκάστου γραμματοκιβωτίου.
  - Τα ταχυδρομικά αντικείμενα της υπηρεσίας Business Express Post επιδίδονται την επόμενη εργάσιμη ημέρα στους επιλεγμένους προορισμούς της υπηρεσίας, εφόσον έχουν κατατεθεί το αργότερο μέχρι τις 17:00' στα ειδικά γραμματοκιβώτια περισυλλογής Business Express Post.
  - Τα ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου Β' Προτεραιότητας επιδίδονται κατά κανόνα την τρίτη εργάσιμη ημέρα από την ημέρα κατάθεσης [X+3], εφόσον έχουν κατατεθεί μέχρι την ώρα που αναφέρεται επί εκάστου γραμματοκιβωτίου.
  - Τα αντικείμενα της υπηρεσίας, Ad Post και Unaddressed Mail επιδίδονται κατά κανόνα την 5η εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσής τους [X+5].
  - Τα αντικείμενα της υπηρεσίας, PRESS POST (X+1), επιδίδονται κατά κανόνα την επόμενη εργάσιμη ημέρα, PRESS POST (X+3), επιδίδονται κατά κανόνα την 3η εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης και PRESS POST (X+5), επιδίδονται κατά κανόνα την 5η εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης.
  - Τα δέματα Εσωτερικού επιδίδονται κατά κανόνα σε τρεις εργάσιμες ημέρες (X+3) μετά την ημέρα κατάθεσης.
- Επιστολικού ταχυδρομείου εξωτερικού να επιδίδονται ως εξής :



- τα Α' Προτεραιότητας κατά κανόνα σε τρεις (3) εργάσιμες ημέρες (Χ+3) μετά την ημέρα κατάθεσής τους (για προορισμούς Ευρωπαϊκής Ένωσης). Ο χρόνος επίδοσης των αντικειμένων Β' Προτεραιότητας εξαρτάται από τους χρόνους διακίνησης που ισχύουν στο εσωτερικό της χώρας προορισμού για τα αντικείμενα της κατηγορίας αυτής.
- τα ταχυδρομικά αντικείμενα εξωτερικού κατά κανόνα την επόμενη ημέρα από την ημέρα κατάθεσής τους στο μεταφορέα με τον οποίο συνεργάζονται τα ΕΛΤΑ, προκειμένου αυτός με τη σειρά του να τα προωθήσει στην ταχυδρομική υπηρεσία της χώρας προορισμού. Η ευθύνη των ΕΛΤΑ περιορίζεται μόνο στην έγκαιρη διακίνησή τους στο εσωτερικό της χώρας και στην έγκαιρη παράδοσή τους στο μεταφορέα χωρίς να ευθύνονται για ενέργειες, ή παραλείψεις αυτού, ή της ταχυδρομικής υπηρεσίας της χώρας προορισμού με την οποία συνεργάζονται, εκτός από τις περιπτώσεις ευθύνης που αναφέρονται σαφώς στο κεφάλαιο Α15 του παρόντος Χ.Υ.Κ.

Οι παραπάνω χρόνοι είναι ενδεικτικοί. Οι χρόνοι επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων που κατατίθενται σε γραμματοκιβώτια μπορούν να ισχύουν εφόσον τα ταχυδρομικά αντικείμενα ταχυδρομούνται πριν από τις προβλεπόμενες ώρες που αναγράφονται στα γραμματοκιβώτια.

## **A7. Ταχυδρομικό Τιμολόγιο**

Το ταχυδρομικό τιμολόγιο βρίσκεται σε εμφανές σημείο του χώρου συναλλαγής κάθε ταχυδρομικού καταστήματος και στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (<http://www.elta.gr/el-gr/ιδιώτες/τιμοκατάλογοι.aspx>).

Ειδικότερα το τιμολόγιο των υπηρεσιών των ΕΛΤΑ που ανήκουν στην καθολική υπηρεσία εγκρίνεται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ), η οποία ελέγχει εάν είναι σύμφωνο με τις σχετικές διατάξεις του θεσμικού πλαισίου του ν. 4053/2012.

## **A8. Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών**

Για την καλύτερη ενημέρωση και πληροφόρηση του συναλλασσόμενου κοινού σχετικά με κάθε απορία, πρόβλημα, ή παράπονο που έχει σχέση με την εξυπηρέτησή του, εκτός από τη δυνατότητα επικοινωνίας, η οποία του προσφέρεται στα ταχυδρομικά καταστήματα, λειτουργεί στην έδρα της Εταιρείας, στην Αθήνα, Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών.

Ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει με τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών με τους παρακάτω τρόπους :

- με επίσκεψή του στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών που εδρεύει στη διεύθυνση Αδριανουπόλεως 45, 160 70 ΚΑΙΣΑΡΙΑΝΗ κατά τις ώρες 08.00' - 14.00'.
- με επιστολή στην παραπάνω ταχυδρομική διεύθυνση
- με τηλεφωνική κλήση του αριθμού 800 11 82000 (χωρίς χρέωση) ή του αριθμού 210 3353 777 κατά τις ώρες 08.00' - 18.00'.
- με χρήση της ηλεκτρονικής φόρμας, που υπάρχει στην ιστοσελίδα των ΕΛΤΑ (<http://www.elta.gr/el-gr/ιδιώτες/επικοινωνια.aspx>), ή στέλνοντας απευθείας ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση [info@elta-net.gr](mailto:info@elta-net.gr)

Οι πελάτες μπορούν να έχουν την παραπάνω ενημέρωση και πληροφόρηση και στις έδρες των Περιφερειακών Διευθύνσεων, ώστε, εκτός από ένα μεγάλο δίκτυο ταχυδρομικών καταστημάτων σ' όλη τη χώρα, υπάρχει και σε περιφερειακό επίπεδο μία ειδική υπηρεσία εξυπηρέτησης του καταναλωτή για τα παραπάνω θέματα.

Γενικά η Εταιρεία οφείλει να απαντήσει εντός δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής επιστολής του καταναλωτή, σε οποιοδήποτε ταχυδρομικό κατάστημα, ή Περιφερειακή Διεύθυνση, ή στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας, που αφορά οποιοδήποτε θέμα εξυπηρέτησής του, στο πλαίσιο της κείμενης νομοθεσίας. Η παραπάνω υποχρέωση για την Εταιρεία ισχύει και στην περίπτωση ταχυδρομικής ή ηλεκτρονικής επιστολής του καταναλωτή προς τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών από την ημερομηνία παραλαβής της.

Εάν η απάντηση δεν μπορεί για οποιοδήποτε λόγο να είναι οριστική, η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώσει τον πελάτη για τη διαδικασία που θα

ακολουθήσει για την επίλυση του προβλήματός του, στο πλαίσιο του παρόντος Χ.Υ.Κ, των κανονιστικών διατάξεων και της κείμενης νομοθεσίας, καθώς επίσης να τον πληροφορήσει οριστικά σύμφωνα με τα παραπάνω, μετά το πέρας της σχετικής διαδικασίας.

Η παρούσα υποχρέωση της Εταιρείας δεν ισχύει για τις περιπτώσεις που προβλέπονται διαφορετικά από τον παρόντα Χ.Υ.Κ. ή την κείμενη νομοθεσία.

Στην περίπτωση οποιασδήποτε αναφοράς παραπόνων που έρχεται σε γνώση της Εταιρείας, σύμφωνα με τα παραπάνω, ο παραπονούμενος πελάτης έχει την υποχρέωση να παρέχει στα ελεγκτικά όργανα των ΕΛΤΑ, εφόσον αυτό του ζητηθεί, τα αναγκαία στοιχεία για τη διερεύνηση των αναφερομένων του.

Ο αριθμός τηλεφώνου και το ωράριο τηλεφωνικής επικοινωνίας του κοινού με τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών ή με τις Περιφερειακές Διευθύνσεις βρίσκεται αναρτημένο σε εμφανές σημείο του χώρου συναλλαγής των ταχυδρομικών καταστημάτων.

## **A9. Συμπεριφορά Προσωπικού**

Το προσωπικό των ΕΛΤΑ είναι υποχρεωμένο να επιδεικνύει τον αρμόζοντα σεβασμό έναντι του συναλλασσόμενου κοινού κατά την ενάσκηση των υπηρεσιακών καθηκόντων του. Διαπιστωμένες υπηρεσιακές παραβάσεις του προσωπικού σε θέματα συμπεριφοράς ελέγχονται από την Εταιρεία με την άσκηση υπηρεσιακού ελέγχου κατά του υπαίτιου προσωπικού.

Παράπονα του κοινού κατά του προσωπικού για ανάρμοστη συμπεριφορά μπορούν να γίνουν προφορικά στον προϊστάμενο του ταχυδρομικού καταστήματος ή στον αναπληρωτή του ή με την υποβολή έντυπης αναφοράς παραπόνων ή και απλής έγγραφης αναφοράς προκειμένου αυτή να χρησιμεύσει ως στοιχείο στο διενεργούμενο έλεγχο σε βάρος του υπαίτιου προσωπικού.

Αναφορές παραπόνων μπορούν να υποβληθούν σε όλα τα ταχυδρομικά καταστήματα καθώς και στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών ή στις Περιφερειακές Διευθύνσεις. Ο παραπονούμενος πελάτης μπορεί να υποβάλλει την παραπάνω αναφορά για την τεκμηρίωση των παραπόνων του.

Στην περίπτωση ύπαρξης παραπόνων για τη συμπεριφορά προσωπικού, σύμφωνα με τα παραπάνω, ο παραπονούμενος πελάτης έχει την υποχρέωση να παρέχει τα αναγκαία στοιχεία για τη διερεύνηση των παραπόνων του στα ελεγκτικά όργανα της Εταιρείας, εφόσον αυτό του ζητηθεί.

Τα ΕΛΤΑ οφείλουν να πληροφορήσουν τον παραπονούμενο πελάτη, ο οποίος έχει ενεργήσει σύμφωνα με την παραπάνω διαδικασία, εφόσον αυτό ζητηθεί, για τα αποτελέσματα του διενεργηθέντος ελέγχου και τα τυχόν μέτρα τα οποία λήφθηκαν από την Εταιρεία.

## **A10. Διευκόλυνση ατόμων με ειδικές ανάγκες**

Τα ΕΛΤΑ αντιμετωπίζουν με ευαισθησία τα άτομα με ειδικές ανάγκες προσπαθώντας να τα διευκολύνουν στο πλαίσιο των επιχειρησιακών τους δυνατοτήτων και κατ'εφαρμογή των προβλεπομένων, από το νόμο και τις Υπουργικές Αποφάσεις όπως εκάστοτε ισχύουν, που αφορούν στους όρους παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας.

Τα ΕΛΤΑ είναι υποχρεωμένα να εξασφαλίζουν την καλύτερη δυνατή πρόσβαση και εξυπηρέτηση σε άτομα με ειδικές ανάγκες, εφόσον τούτο επιτρέπεται από τις συνθήκες που βρίσκεται ο χώρος συναλλαγής και στο πλαίσιο των κανονιστικών διατάξεων της Εταιρείας. Τα άτομα με ειδικές ανάγκες εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα από τις θυρίδες συναλλαγής των ταχυδρομικών καταστημάτων και σε κάθε ταχυδρομικό κατάστημα υπάρχει σε εμφανές σημείο του χώρου συναλλαγής, πινακίδα που αναγράφεται η ένδειξη «ΤΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝΤΑΙ ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ».

Τα ΕΛΤΑ καταβάλλουν κάθε προσπάθεια, ώστε η εξυπηρέτηση ηλικιωμένων ατόμων ή ατόμων με ειδικές ανάγκες των περιοχών αυτών, τα οποία δεν μπορούν να μεταβούν στο προκαθορισμένο σημείο διανομής, να γίνεται στην οικία τους. Τα απαραίτητα δικαιολογητικά, που αποδεικνύουν την ανικανότητα μετακίνησης των ατόμων με ειδικές ανάγκες είναι αυτά τα οποία προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία και υποβάλλονται στην Εταιρεία.

Η διαδικασία υποβολής και εξέτασης των δικαιολογητικών ορίζεται από την Εταιρεία, η οποία είναι υποχρεωμένη να πληροφορεί σχετικά τους ενδιαφερόμενους καταναλωτές και να την γνωστοποιεί στην Ε.Ε.Τ.Τ.

## **A11. Δίκτυο Καταστημάτων**

### **A11.1 Ταχυδρομικά Καταστήματα**

Το πρόγραμμα των εργασίμων ημερών και των ωρών συναλλαγής των ταχυδρομικών καταστημάτων για την εξυπηρέτηση του κοινού, καταρτίζεται σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες του καθώς και τις εκάστοτε υφιστάμενες δυνατότητες της Εταιρείας.

Για την κατάρτιση του παραπάνω προγράμματος, η Εταιρεία λαμβάνει υπόψη συγκεκριμένα αντικειμενικά κριτήρια, όπως την περίοδο του έτους (χειμερινό ή θερινό ωράριο, περίοδος Χριστουγέννων κλπ), το χαρακτήρα της περιοχής (αστική, εμπορική, αγροτική κλπ), τον όγκο της ταχυδρομικής κίνησης της περιοχής, την πυκνότητα των ταχυδρομικών καταστημάτων κλπ.

Το ωράριο λειτουργίας των ταχυδρομικών καταστημάτων είναι τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως και Παρασκευή) 07.30' - 14.00' για τα μη αυτοματοποιημένα καταστήματα και 07.30' - 14.30' για τα αυτοματοποιημένα, εκτός από ορισμένα μονοπρόσωπα ταχυδρομικά καταστήματα της χώρας, τα οποία κλείνουν, τουλάχιστον για διάστημα μιας ώρας, προκειμένου να εκτελεστεί το έργο της διανομής στην έδρα αυτών.

Ορισμένα ταχυδρομικά καταστήματα είναι ανοικτά απογευματινές ώρες μέχρι ώρα 20.30' καθώς επίσης Σάββατο 07.30' - 14.30' ή και Κυριακή 09.00' - 13.30'.

Οι πίνακες που εμφανίζουν το ωράριο λειτουργίας και τα ταχυδρομικά καταστήματα, τα οποία λειτουργούν απογευματινές ώρες, καθώς επίσης και Σάββατο ή και Κυριακή, βρίσκονται στην ιστοσελίδα της εταιρείας ([www.elta.gr](http://www.elta.gr))καθώς και σε εμφανές σημείο στην πρόσοψη των ταχυδρομικών καταστημάτων της ίδιας περιοχής.

Επίσης λειτουργούν ορισμένες θυρίδες συναλλαγής σε αστικές και αγροτικές περιοχές με συγκεκριμένες ιδιαιτερότητες. Οι θυρίδες αυτές λειτουργούν με ωράριο κατάλληλα προσαρμοσμένο για την κάλυψη ειδικών, τοπικών, ή αυξημένων ταχυδρομικών αναγκών.

## **A11.2 Ταχυδρομικά Πρακτορεία**

Τα ταχυδρομικά πρακτορεία, λειτουργούν σε επιχειρήσεις – καταστήματα ιδιωτών με ωράριο εμπορικών καταστημάτων και αποτελούν ένα εκτεταμένο εναλλακτικό δίκτυο παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανεπτυγμένο σε όλη σχεδόν την επικράτεια, τόσο σε αστικές όσο και σε αγροτικές περιοχές με ιδιαιτερότητες.

Τα ταχυδρομικά πρακτορεία ανάλογα με τις υπηρεσίες που προσφέρουν στο κοινό, χωρίζονται στις παρακάτω τρεις κατηγορίες:

**1<sup>η</sup> Κατηγορία : Ταχυδρομικά Πρακτορεία - Α' Τάξης**, με εκτελούμενο έργο την πώληση γραμματοσήμων, φακέλων προπληρωμένου τέλους, φιλοτελικών προϊόντων και προϊόντων ΕΛΤΑ & τρίτων.

**2<sup>η</sup> Κατηγορία : Αστικά Ταχυδρομικά Πρακτορεία - Β' Τάξης (Shop in Shop - Post Corner)**, σε αστικά κέντρα και σημεία με υψηλή εμπορική δραστηριότητα, με εκτελούμενο έργο συναλλαγής, δηλαδή πώληση γραμματοσήμων, φακέλων προπληρωμένου τέλους, προϊόντων ΕΛΤΑ και τρίτων, φιλοτελικών προϊόντων, παραλαβή συστημένων ταχυδρομικών αντικείμενων, ταχυδρομικών δεμάτων, ταχυδρομικών επιταγών, εισπράξεων λογαριασμών ταχυπληρωμής, μεταφορά κεφαλαίων, πληρωμή συντάξεων, επίδοση ειδοποιημένης αλληλογραφίας, μίσθωση γραμματοθυρίδων.

**3<sup>η</sup> Κατηγορία : Περιφερειακά Ταχυδρομικά Πρακτορεία - Γ' Τάξης (Shop in Shop)**, σε αγροτικές, ημιαγροτικές και ημιαστικές περιοχές. Τα περιφερειακά ταχυδρομικά πρακτορεία Γ' Τάξης χωρίζονται στις **υποκατηγορίες Γ1 με εκτελούμενο έργο συναλλαγής και διανομής αλληλογραφίας και Γ2 με εκτελούμενο έργο διανομής αλληλογραφίας**.

**Πιο συγκεκριμένα παρέχονται ανά υποκατηγορία οι εξής υπηρεσίες:**

**Υποκατηγορία Γ1 :** Πώληση γραμματοσήμων, φακέλων προπληρωμένου τέλους, προϊόντων ΕΛΤΑ και τρίτων, φιλοτελικών προϊόντων, παραλαβή συστημένων ταχυδρομικών αντικείμενων, ταχυδρομικών δεμάτων, ταχυδρομικών επιταγών, εισπράξεων λογαριασμών ταχυπληρωμής, μεταφορά κεφαλαίων, πληρωμή συντάξεων, επίδοση ειδοποιημένης αλληλογραφίας, μίσθωση γραμματοθυρίδων, διανομή αλληλογραφίας κατ' οίκον.

**Υποκατηγορία Γ2 :** Διανομή όλων των ταχυδρομικών αντικειμένων, κατ' οίκον, στην έδρα του οικισμού λειτουργίας του ταχυδρομικού πρακτορείου και στους περιφερειακά εξυπηρετούμενους από αυτό οικισμούς. Επίσης ο ταχυδρομικός πράκτορας στους περιφερειακά εξυπηρετούμενους οικισμούς, παραλαμβάνει όλα τα ταχυδρομικά αντικείμενα (απλή αλληλογραφία Α' και Β' προτεραιότητας, επιταγές, δέματα αντικείμενα ειδικής διαχείρισης, Πόρτα - Πόρτα κλπ), εκτελεί το έργο πληρωμής ταχυδρομικών επιταγών, εξόφλησης λογαριασμών Ταχυπληρωμής (Δ.Ε.Η, ΟΤΕ, κινητή τηλεφωνία κλπ), πληρωμής συντάξεων και επιδομάτων και του παρέχεται επιπλέον η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών σε πώληση γραμματοσήμων, φακέλων προπληρωμένου τέλους, προϊόντων ΕΛΤΑ και τρίτων, φιλοτελικών προϊόντων, περισυλλογή της αλληλογραφίας από τα γραμματοκιβώτια της περιοχής ευθύνης του.

### **A12. Γραμματοκιβώτια**

Τα γραμματοκιβώτια περισυλλογής της αλληλογραφίας (κίτρινα, κόκκινα ή ειδικά κόκκινα της υπηρεσίας Business Express Post) έχουν τοποθετηθεί σε επιλεγμένα κεντρικά σημεία πόλεων και χωριών, προκειμένου το συναλλασσόμενο κοινό να μπορεί να ρίχνει μέσα σε αυτά την αλληλογραφία του. Στην πρόσοψη των γραμματοκιβωτίων τοποθετούνται πινακίδες στις οποίες αναγράφονται οι ώρες και οι ημέρες συλλογής της αλληλογραφίας καθώς και ο χρόνος επίδοσής της.

### **A13. Γραματοθυρίδες Ταχυδρομικών Καταστημάτων**

Τα ΕΛΤΑ παρέχουν τη δυνατότητα σε φυσικά και νομικά πρόσωπα να μισθώνουν ειδικές ταχυδρομικές θυρίδες (γραματοθυρίδες), που βρίσκονται εντός των ταχυδρομικών καταστημάτων. από τις οποίες μπορούν να παραλαμβάνουν την αλληλογραφία τους που απευθύνεται σε αυτά, αντί να επιδίδεται στη διεύθυνση κατοικίας, ή εργασίας τους. Για το σκοπό αυτό οι μισθωτές καταβάλλουν μίσθωμα σε ετήσια ή εξαμηνιαία βάση. Στοιχεία για τους μισθωτές των γραματοθυρίδων δεν χορηγούνται σε τρίτους, διότι προστατεύονται από τις διατάξεις περί απορρήτου και επαγγελματικής εχεμύθειας.

## **A14. Συντήρηση ταχυδρομικού δικτύου**

Η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη να συντηρεί σε καλή κατάσταση τα μέσα και τις εγκαταστάσεις της, επισκευάζοντας και αποκαθιστώντας κάθε βλάβη, ή ανωμαλία που επηρεάζει την εξυπηρέτηση του κοινού.

Στις περιπτώσεις βλαβών, ανωμαλιών, ή εξωγενών δυσμενών παρεμβάσεων που επιβάλλουν τη διακοπή λειτουργίας υπηρεσίας που προσφέρει το ταχυδρομικό κατάστημα ή ακόμη και την λειτουργία του ίδιου του ταχυδρομικού καταστήματος, τα ΕΛΤΑ είναι υποχρεωμένα να παρεμβαίνουν άμεσα για την αποκατάσταση της λειτουργίας, ενεργώντας σύμφωνα με τους νόμους της Πολιτείας και με τους ισχύοντες κανονισμούς και διατάξεις ασφάλειας.

## **A15. Αποζημιώσεις ΕΛΤΑ**

### **A15.1 Ευθύνη ΕΛΤΑ**

Τα ΕΛΤΑ καταβάλλουν αποζημιώσεις μόνον στις περιπτώσεις που αναφέρονται συγκεκριμένα στα κεφάλαια A15.2 και A15.3 του παρόντος Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή.

Οι έννοιες της απώλειας, μερικής /ολικής βλάβης και ανωτέρας βίας, που αναφέρονται στον παρόντα Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή, ορίζονται ως εξής:

- **Απώλεια:** Η ανέκκλητη αποστέρηση παραληφθέντος αντικειμένου κατά τη διάρκεια της διαχείρισής του από τις υπηρεσίες της Εταιρείας.
- **Μερική βλάβη:** Η μερική καταστροφή του διακινουμένου αντικειμένου, το οποίο δύναται να επισκευαστεί.
- **Ολική βλάβη:** Η ολική και μη αναστρέψιμη καταστροφή του διακινουμένου αντικειμένου.
- **Ανωτέρα Βία:** Ατυχήματα, φυσικές καταστροφές, θεομηνίες, απεργίες, αργοπορίες μεταφορικών μέσων, καθώς και άλλες περιπτώσεις που ορίζονται από το νόμο.



## **A15.2 Αποζημιώσεις ΕΛΤΑ για ταχυδρομικές υπηρεσίες με καθεστώς Ειδικής Άδειας**

**Τα ποσά αποζημιώσεων που καταβάλλει η Εταιρεία μόνον στις περιπτώσεις που αναφέρονται συγκεκριμένα στις επόμενες παραγράφους καθορίζονται σε ευρώ για τα αντικείμενα εσωτερικού και σε DTS, για τα αντικείμενα εξωτερικού.**

Το DTS (Droit de Tirage Special / ειδικό τραβηχτικό δικαίωμα) έχει καθιερωθεί από την Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση, ως η ενιαία νομισματική μονάδα υπολογισμού των αποζημιώσεων που καταβάλλουν οι ταχυδρομικές υπηρεσίες. Σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης για κάθε μια προβλεπόμενη από τη Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση και τους κανονισμούς εκτέλεσης περίπτωση αποζημίωσης έχει καθορισθεί και ένα ανώτατο ποσό σε DTS, που μπορεί να αναπροσαρμόζεται και το οποίο καταβάλλεται στους δικαιούχους σε ευρώ, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα ισοτιμία.

Για το έτος 2017 η ισοτιμία DTS / Ευρώ διαμορφώνεται  $1 \text{ DTS} = 1,2574\text{€}$ .

### A15.2.1 Επιστολικό Ταχυδρομείο

Τα ΕΛΤΑ ευθύνονται για απώλεια ή καταστροφή (ολική ή μερική) μόνο των αντικειμένων ειδικής διαχείρισης (συστημένα - δηλωμένης αξίας - με αντικαταβολή) για τα οποία τηρούνται από την Εταιρεία στοιχεία διαχείρισής τους. Τα ΕΛΤΑ ουδεμία ευθύνη φέρουν για απώλεια, για τα απλά-συνήθη αντικείμενα του επιστολικού ταχυδρομείου, τα κατεπείγοντα (επείγουσα επίδοση), τους προπληρωμένους φακέλους, τις αποδείξεις παραλαβής και τα BEP (Business Express Post), αφού τα αντικείμενα αυτά δεν αφήνουν ίχνη και ως εκ τούτου δεν τηρούνται στοιχεία διαχείρισής τους από την Εταιρεία, σύμφωνα με το ν.4581/1930 και το από 21/09/35 Προεδρικό Διάταγμα για τα αντικείμενα εσωτερικού. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για καθυστερήσεις στην επίδοση αντικειμένων ειδικής διαχείρισης. Η ευθύνη της Εταιρείας για τα αντικείμενα ειδικής διαχείρισης αφορά αποκλειστικά στις παρακάτω περιπτώσεις.

Οι καταβαλλόμενες αποζημιώσεις είναι οι εξής :

- Για την απώλεια συστημένων αντικειμένων εσωτερικού, αντικειμένων Registered Premium και αντικειμένων Smart Post, ή βλάβη περιεχομένου τους, τριάντα έξι (36,00) €.
- Για την απώλεια, ολική βλάβη (μη επελθούσα λόγω ανωτέρας βίας), ή ολική κλοπή του περιεχομένου συστημένων προορισμού εξωτερικού τριάντα (30,00) DTS. Επιπλέον τα καταβληθέντα κατά την κατάθεση του συστημένου ταχυδρομικά τέλη, εκτός του τέλους σύστασης.
- Για την μερική βλάβη, ή μερική κλοπή του περιεχομένου συστημένων προορισμού εξωτερικού ποσό αντίστοιχο κατ' αρχή της πραγματικής αξίας της κλοπής, ή της βλάβης με ανώτατο όριο τα τριάντα (30,00) DTS. Επιπλέον τα καταβληθέντα κατά την κατάθεση του συστημένου ταχυδρομικά τέλη, εκτός του τέλους σύστασης.
- Για την απώλεια συστημένου ειδικού σάκου μέχρι διακόσια έξι (206)€.
- Για την απώλεια συστημένου ειδικού σάκου M με έντυπα προορισμού εξωτερικού μέχρι εκατόν πενήντα (150) DTS.
- Για την απώλεια, ή βλάβη, μη επελθούσα λόγω ανωτέρας βίας, επιστολής δηλωμένης αξίας εσωτερικού ο αποστολέας δικαιούται αποζημίωση ίση με τη αξία της ζημίας που υπέστη λόγω της παραβίασης (εάν έχει χαθεί μέρος του περιεχομένου), ή ίση με το ποσό της δηλωθείσας αξίας λόγω απώλειας. Για την απώλεια, ολική βλάβη, ή ολική κλοπή του περιεχομένου των επιστολών δηλωμένης αξίας προορισμού εξωτερικού καταβάλλεται αποζημίωση εκτός των περιπτώσεων ανωτέρας βίας, ίση με το ποσό που δηλώνεται. Επιπλέον τα καταβληθέντα κατά την κατάθεση του συστημένου ταχυδρομικά τέλη, εκτός των τελών ασφάλισης.
- Για τη μερική βλάβη, ή μερική κλοπή του περιεχομένου επιστολών δηλωμένης αξίας προορισμού εξωτερικού ποσό αντίστοιχο καταρχήν της πραγματικής αξίας της κλοπής, ή της βλάβης με ανώτατο όριο το ποσό της δηλωθείσας αξίας. Επιπλέον τα καταβληθέντα κατά την κατάθεση του συστημένου ταχυδρομικά τέλη, εκτός των τελών ασφάλισης.
- Σε περίπτωση απώλειας του ταχυδρομικού αντικειμένου εσωτερικού με αντικαταβολή η αποζημίωση που καταβάλλεται ανέρχεται στο ποσό των τριάντα έξι (36,00) €.
- Ο αποστολέας του ταχυδρομικού αντικειμένου με αντικαταβολή εσωτερικού, το οποίο επιδόθηκε στον παραλήπτη χωρίς να εισπραχθεί το ποσό της αντικαταβολής, ή επιδόθηκε αλλά εισπράχθηκε μικρότερο ποσό από αυτό που

αναγράφεται στη επιταγή αντικαταβολής, δικαιούται αποζημίωσης ίσης προς το ποσό της αντικαταβολής που δεν εισπράχθηκε, εφόσον η μη είσπραξη του ποσού δεν οφείλεται σε σφάλμα του αποστολέα.

- Για την απώλεια, βλάβη, ή κλοπή αντικειμένου αντικαταβολής εξωτερικού οι καταβαλλόμενες αποζημιώσεις είναι αυτές που προβλέπονται και για τα λοιπά αντικείμενα ειδικής διαχείρισης εξωτερικού.
- Σε περίπτωση επίδοσης αντικειμένου αντικαταβολής εξωτερικού χωρίς να εισπραχθεί το ποσό της αντικαταβολής, ή έχοντας εισπραχθεί μικρότερο ποσό, τότε η αποζημίωση που δίδεται ισούται με το ποσό της αντικαταβολής, ή με τη διαφορά που δεν εισπράχθηκε.
- Εάν ένα συστημένο ή ασφαλισμένο αντικείμενο εξωτερικού επιστραφεί και ο λόγος της μη επίδοσης δεν αναφέρεται, ο αποστολέας δικαιούται αποζημίωσης μόνο των τελών που καταβλήθηκαν για την ταχυδρόμηση του αντικειμένου.
- Για καθυστέρηση επίδοσης φακέλου Business Express Post στο εγγυημένο δίκτυο επιδόσεων της υπηρεσίας αυτής χορηγείται ένας φάκελος ίδιας αξίας.

Με την πληρωμή της αποζημίωσης τα ΕΛΤΑ υποκαθίστανται μέχρι του ποσού της αποζημίωσης σε όλα τα δικαιώματα του αποζημιωθέντος, για ενδεχόμενη προσφυγή είτε εναντίον του παραλήπτη, είτε εναντίον άλλου προσώπου.

Τα ΕΛΤΑ δεν ευθύνονται στις περιπτώσεις που η απώλεια ή βλάβη, του ταχυδρομικού αντικειμένου, οφείλεται σε περιστατικά που δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν, ή σε υπαιτιότητα του αποστολέα, ή στην ιδιαίτερη φύση του ταχυδρομικού αντικειμένου. Δεν ευθύνονται επίσης για αποστολές των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη, καθώς και για αποστολές το περιεχόμενο των οποίων έχει κατασχεθεί ή καταστραφεί από τις αρμόδιες Αρχές.

Όταν η απώλεια ή η ολική καταστροφή συστημένων και ασφαλισμένων αντικειμένων οφείλεται σε περίπτωση ανωτέρας βίας για την οποία δεν καταβάλλεται αποζημίωση, ο αποστολέας δικαιούται να εισπράξει τα τέλη που είχε καταβάλει για την ταχυδρόμηση του αντικειμένου, με εξαίρεση το τέλος ασφάλισης.

#### A15.2.2 Δέματα

Τα ΕΛΤΑ φέρουν ευθύνη για την απώλεια, βλάβη, ή παραβίαση δέματος εσωτερικού και υποχρεούνται στην καταβολή της αποζημίωσης που προβλέπεται στο ταχυδρομικό τιμολόγιο.

Η καταβαλλόμενη αποζημίωση είναι:

- Για την απώλεια, ή βλάβη περιεχομένου συνήθους δέματος εσωτερικού μέχρι διακόσια τριάντα πέντε (235,00) €.
- Για την βλάβη περιεχομένου συνήθους δέματος εσωτερικού την οποία υπέστη λόγω καθυστέρησης στη διακίνηση του από υπαιτιότητα των ΕΛΤΑ μέχρι τριάντα έξι (36,00) €.
- Για την απώλεια ασφαλισμένου δέματος εσωτερικού παρέχεται αποζημίωση ίση με το ποσό ασφάλισης του δέματος.
- Οι αποζημιώσεις για τα προπληρωμένου τέλους δέματα εσωτερικού ανά μέγεθος, ανέρχονται στα ακόλουθα ποσά: Χ. Small & Small 36€, Medium 50 €, Large 70 € και Χ.Large 90 € εκτός αν είναι αντικαταβολής, οπότε ισχύουν οι αντίστοιχες ειδικές προβλέψεις. Για μερική απώλεια ή μερική βλάβη καταβάλλεται έως το 50% των αποζημιώσεων αυτών.
- Για τα δέματα εξωτερικού καταβάλλεται αποζημίωση σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις των αποφάσεων των οργάνων της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης. Ειδικότερα για απλό δέμα καταβάλλεται αποζημίωση ίση με σαράντα (40) DTS, πάγιο τέλος και (4,5) DTS ανά κιλό βάρους, πλέον των τελών αποστολής.
- Για την απώλεια, ολική βλάβη, ή ολική κλοπή του περιεχομένου των δεμάτων δηλωμένης αξίας προορισμού εξωτερικού καταβάλλεται αποζημίωση, εκτός των περιπτώσεων ανωτέρας βίας, ίση με το ποσό που δηλώνεται. Επιπλέον τα καταβληθέντα κατά την κατάθεση του δέματος ταχυδρομικά τέλη, εκτός των τελών ασφάλισης.
- Για τη μερική βλάβη, ή μερική κλοπή του περιεχομένου δεμάτων δηλωμένης αξίας προορισμού εξωτερικού, ποσό αντίστοιχο κατ' αρχή της πραγματικής αξίας της κλοπής ή της βλάβης, με ανώτατο όριο το ποσό της δηλωθείσας αξίας και επιπλέον τα καταβληθέντα κατά την κατάθεση του δέματος ταχυδρομικά τέλη, εκτός των τελών ασφάλισης.
- Για την απώλεια, ή βλάβη δέματος εσωτερικού επί αντικαταβολή, η αποζημίωση που καταβάλλεται ανέρχεται στο ποσό των διακοσίων τριάντα

πέντε (235,00) €, κατά ανώτατο όριο. Σε περιπτώσεις που το δέμα επί αντικαταβολή εσωτερικού επιδοθεί χωρίς να εισπραχθεί το ποσό της αντικαταβολής, ή εισπραχθεί μικρότερο ποσό, τότε δίδεται αποζημίωση ίση με το ποσό που δεν εισπράχθηκε.

- Σε περίπτωση μερικής παραβίασης ενός δέματος αντικαταβολής η αποζημίωση που καταβάλλεται ορίζεται στην πραγματική αξία της κλοπής βάσει του ποσού της αντικαταβολής.
- Σε περίπτωση επίδοσης δέματος αντικαταβολής εξωτερικού χωρίς να εισπραχθεί το ποσό της αντικαταβολής, ή έχοντας εισπραχθεί μικρότερο ποσό, τότε η αποζημίωση που καταβάλλεται ισούται με το ποσό της αντικαταβολής, ή με τη διαφορά που δεν εισπράχθηκε.
- Εάν ένα δέμα εξωτερικού επιστραφεί και ο λόγος της μη επίδοσης δεν αναφέρεται, ο αποστολέας δικαιούται αποζημίωσης των τελών που κατέβαλε για την ταχυδρόμηση του δέματος στη χώρα καταγωγής και των εξόδων που ενδεχομένως κατέβαλε για την επιστροφή του δέματος από τη χώρα προορισμού.
- Όταν η απώλεια, ή η ολική καταστροφή απλών και ασφαλισμένων δεμάτων οφείλεται σε περίπτωση ανωτέρας βίας για την οποία δεν καταβάλλεται αποζημίωση, ο αποστολέας δικαιούται να εισπράξει τα τέλη που είχε καταβάλει για την ταχυδρόμηση του αντικειμένου. Στην περίπτωση απώλειας, ή ολικής καταστροφής ασφαλισμένου δέματος, που οφείλεται σε λόγους ανωτέρας βίας για την οποία δεν καταβάλλεται αποζημίωση, ο αποστολέας δεν δικαιούται το τέλος ασφάλισης.
- Τα δέματα βεβαιωμένης ημερομηνίας επίδοσης (EPG) αποζημιώνονται σε περίπτωση απώλειας κλοπής, ή ολικής καταστροφής του περιεχομένου τους με το ποσό των τετρακοσίων πενήντα (450,00) DTS, ποσό στο οποίο συμπεριλαμβάνονται τα ταχυδρομικά τέλη που έχουν καταβληθεί και η αξία του περιεχομένου του δέματος. Σε περίπτωση μερικής καταστροφής, ή μερικής κλοπής του περιεχομένου, η αποζημίωση που καταβάλλεται είναι αντίστοιχη κατ' αρχήν της πραγματικής αξίας της κλοπής, ή της βλάβης, με ανώτατο όριο το ποσό των τετρακοσίων πενήντα (450,00) DTS.

### A15.2.3 Διαδικασία Αποζημιώσεων

Σε καμία άλλη περίπτωση πλην αυτών που προβλέπονται από το κεφάλαιο A15.2 του παρόντος Χ.Υ.Κ. καταβάλλεται αποζημίωση.

Επισημαίνεται ότι την αποζημίωση δικαιούται ο αποστολέας ή ο παραλήπτης στην περίπτωση, όμως, που παραιτηθεί εγγράφως από τη σχετική αξίωση ο αποστολέας.

Το ποσό της κατά περίπτωση αποζημίωσης είναι αυτό που προβλέπεται από το ταχυδρομικό τιμολόγιο. Για την καταβολή της παραπάνω αποζημίωσης στο δικαιούχο πρέπει να γίνει έγγραφη αίτηση αναζήτησης και αίτηση αποζημίωσης.

Για τη διαπίστωση των πραγματικών περιστατικών για την καταβολή αποζημίωσης, σύμφωνα με παραπάνω αναφερόμενες περιπτώσεις η Εταιρεία διεξάγει έρευνα μέσω των ελεγκτικών οργάνων της.

Έντυπες αιτήσεις αναζήτησης και αιτήσεις αποζημιώσεων βρίσκονται σε όλα τα ταχυδρομικά καταστήματα. Ο αποστολέας ή ο παραλήπτης μπορεί με την επίδειξη της απόδειξης κατάθεσης του ταχυδρομικού αντικειμένου και την κατάθεση της αίτησης αναζήτησης σε οποιοδήποτε ταχυδρομικό κατάστημα, να πληροφορηθεί για την τύχη του εν λόγω αντικειμένου και στην περίπτωση που ευθύνονται τα ΕΛΤΑ και αποκλειστικά για τις περιπτώσεις που αναφέρονται στο κεφάλαιο Α15 του παρόντος Χ.Υ.Κ., να αποζημιωθεί.

- Για τα αντικείμενα ειδικής διαχείρισης του επιστολικού ταχυδρομείου, καθώς και για τα δέματα εσωτερικού – εξωτερικού, αίτηση αναζήτησης υποβάλλεται μέσα σε έξι (6) μήνες από την επόμενη της ημέρας κατάθεσης των παραπάνω αντικειμένων.
- Για τις επιταγές εσωτερικού, αιτήσεις αναζήτησης γίνονται δεκτές έως και ένα (1) χρόνο μετά από την ημερομηνία έκδοσής τους, που υπολογίζεται από την επόμενη της κατάθεσής τους.
- Για τις επιταγές εξωτερικού, αιτήσεις αναζήτησης γίνονται δεκτές έως και έξι (6) μήνες μετά από την ημερομηνία έκδοσής τους, που υπολογίζεται από την επόμενη της κατάθεσής τους.

Το ταχυδρομικό κατάστημα κατάθεσης της ανωτέρω αίτησης αναζήτησης οφείλει να πληροφορήσει εντός προθεσμίας έξι (6) εβδομάδων τον αιτούντα με συστημένη επιστολή, όταν πρόκειται για ταχυδρομικά αντικείμενα ειδικής διαχείρισης επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού και δεμάτων εσωτερικού, για την τύχη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Όταν πρόκειται για αίτηση αναζήτησης ταχυδρομικών αντικειμένων εξωτερικού το ταχυδρομείο κατάθεσης της αίτησης οφείλει να απαντήσει στον αιτούντα με συστημένη επιστολή, για την τύχη του αντικειμένου, εντός δύο μηνών, από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης αναζήτησης, με την προϋπόθεση ότι η ξένη ταχυδρομική υπηρεσία έχει απαντήσει στα ΕΛΤΑ εντός των προβλεπομένων προθεσμιών από τις διατάξεις της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης.

Στην περίπτωση που μετά την κατάθεση της αίτησης αναζήτησης και τη σχετική έρευνα πρέπει να καταβληθεί αποζημίωση από την Εταιρεία, σύμφωνα με το παρόν κεφάλαιο του Χ.Υ.Κ. θα πρέπει να κατατεθεί αίτηση αποζημίωσης μέσα σε αποκλειστική προθεσμία έξι (6) μηνών από την επομένη της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου στο ταχυδρομικό κατάστημα που έχει γίνει η αίτηση αναζήτησης. Έντυπες αιτήσεις αποζημιώσεων βρίσκονται σε όλα τα ταχυδρομικά καταστήματα. Η αποζημίωση καταβάλλεται από το ταχυδρομικό κατάστημα που έχει γίνει η αίτηση αποζημίωσης εντός προθεσμίας πέντε ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης και παραμένει στη διάθεση του δικαιούχου επί πέντε χρόνια, μετά την παρέλευση της οποίας παραγράφεται το δικαίωμα για αποζημίωση.

Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την έγκαιρη επίδοση των αντικειμένων μέσα στα προβλεπόμενα χρονικά όρια, όπως αυτά εμφανίζονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της. Η επίδοση αντικειμένων γίνεται εργάσιμες ημέρες στη χώρα προορισμού. Σε περιπτώσεις καθυστερημένων επιδόσεων δεν καταβάλλεται αποζημίωση.

### **A15.3 Αποζημιώσεις ΕΛΤΑ για ταχυδρομικές υπηρεσίες με καθεστώς Γενικής Άδειας**

Οι αποζημιώσεις του παρόντος κεφαλαίου καταβάλλονται για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες της Εταιρείας που περιγράφονται στο τέταρτο μέρος του παρόντος Χ.Υ.Κ.

#### A15.3.1 Υπηρεσίες ταχυμεταφοράς εσωτερικού

Ο αποστολέας μπορεί να απευθύνεται στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών των ΕΛΤΑ, τηλεφωνικά 800 11 82000 (χωρίς χρέωση) ή του αριθμού 210 3353 777 κατά τις ώρες 08.00' - 18.00' ή ηλεκτρονικά ([www.elta.gr](http://www.elta.gr)), για κάθε πληροφορία περί της τύχης του αντικειμένου και μέσα σε χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την επόμενη

της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου. Αίτηση για αποζημίωση γίνεται δεκτή μόνο εγγράφως, μέσα σε αποκλειστική προθεσμία έξι (6) μηνών από την επομένη της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου. Απαραίτητη είναι η προσκόμιση του πρωτότυπου Συνοδευτικού Δελτίου (ΣΥΔΕΛΤΑ).

Τα ΕΛΤΑ καταβάλλουν αποζημιώσεις για τις παρεχόμενες υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού μόνον στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Σε περίπτωση ολικής βλάβης ή απώλειας του περιεχομένου των αποστελλόμενων αντικειμένων από υπαιτιότητα της Εταιρείας, αυτή υποχρεούται να καταβάλλει μόνον την παρακάτω αποζημίωση, το ύψος της οποίας ορίζεται ως ακολούθως :

α) για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου, η οφειλόμενη αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των πενήντα (50) € ανά αντικείμενο, με επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους της συγκεκριμένης αποστολής.

β) για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος, η οφειλόμενη αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των διακοσίων (200) €, με επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους της συγκεκριμένης αποστολής.

γ) για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, υπό την προϋπόθεση ότι αυτή δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή. Ως πραγματική αξία ορίζεται το κόστος αποκατάστασης, επισκευής ή αναπαραγωγής του περιεχομένου.

Για το ύψος της αποζημίωσης, σε καμία περίπτωση δεν λαμβάνεται υπόψη η εμπορική χρησιμότητα ή η ιδιαίτερη αξία των αντικειμένων για τον αποστολέα, παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο.

- Σε περίπτωση ολικής βλάβης ή απώλειας αντικειμένου δηλωμένης αξίας, η αποζημίωση ανέρχεται στο ύψος της δηλωθείσας αξίας - εφόσον υπάρχει αποδεδειγμένη βλάβη και εφόσον ο αποστολέας προσκομίσει στην Εταιρεία απόδειξη ή τιμολόγιο ή δελτίο αποστολής, που να αποδεικνύει την αξία του αντικειμένου, καθώς και έκθεση ειδικού πραγματογνώμονα και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.



- Σε περίπτωση αποδεδειγμένης μερικής βλάβης ή μερικής απώλειας αντικειμένου δηλωμένης αξίας, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της μερικής απώλειας ή της βλάβης. Ως πραγματική αξία νοείται η δαπάνη επισκευής ή αποκατάστασης του περιεχομένου, που αποδεικνύεται από τον πελάτη με προσκόμιση έκθεσης ειδικού πραγματογνώμονα, καθώς και απόδειξης τιμολογίου ή δελτίου αποστολής του καταστραφέντος αντικειμένου. Η καταβληθείσα αποζημίωση δε δύναται να υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας.
- Σε περίπτωση μερικής βλάβης αντικειμένου δηλωμένης αξίας, που περιέχει εμπορεύματα, η αποζημίωση καλύπτει τη δαπάνη επισκευής ή αποκατάστασής του περιεχομένου, που αποδεικνύεται από τον πελάτη με προσκόμιση έκθεσης ειδικού πραγματογνώμονα, καθώς και απόδειξης, τιμολογίου ή δελτίου αποστολής του καταστραφέντος αντικειμένου.
- Για την καταβολή της αποζημίωσης σε περιπτώσεις απώλειας ή ολικής βλάβης αντικειμένων δηλωμένης αξίας, απαιτείται η αποδεδειγμένη αθέτηση υποχρέωσης της Εταιρείας, που απορρέει από τον Χ.Υ.Κ. και τους γενικούς όρους παροχής των υπηρεσιών ταχυμεταφορών εσωτερικού. Αποδεδειγμένη αθέτηση υποχρέωσης είναι αυτή που προκύπτει ύστερα από διοικητική έρευνα των αρμοδίων οργάνων της Εταιρείας.
- Σε περίπτωση επιστροφής ενός αντικειμένου, του οποίου η αιτία της μη επίδοσης είναι αποδεδειγμένα άγνωστη, ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.
- Σε περίπτωση καθυστερημένης επίδοσης, που οφείλεται αποδεδειγμένα και αποκλειστικά σε υπαιτιότητα της Εταιρείας, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με έξι (6) € για κάθε ημέρα καθυστέρησης και σε περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, υπό την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει όσα προβλέπονται ανωτέρω στις περιπτώσεις

(α) και (β) για τις περιπτώσεις απωλειών και σε καμία περίπτωση δεν ξεπερνά το ποσό των διακοσίων (200) €.

- Σε πολλαπλή αποστολή, όπου αποστέλλονται πολλά αντικείμενα ταχυμεταφοράς προς έναν παραλήπτη και που εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται χωριστά.

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.

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

α) 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.

β) για απώλεια ή βλάβη αντικειμένων, που προκλήθηκε από υπαιτιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη ή αντικειμένων των οποίων την αποστολή δεν αναλαμβάνει η Εταιρεία, με περιεχόμενο:

Εκρηκτικές ύλες, εύφλεκτα υλικά, ραδιενεργά υλικά, διαβρωτικές ουσίες, συμπιεσμένα αέρια, ναρκωτικές ουσίες, δηλητήρια, αρχαιότητες, έργα τέχνης, αλλοιώσιμα τρόφιμα, ζώντα ή νεκρά ζώα, φυτά και γενικώς αντικείμενα, που από τη φύση τους ή εξ αιτίας της συσκευασίας τους υπάρχει κίνδυνος να αυτοκαταστραφούν ή να καταστρέψουν 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.

γ) για απώλεια ή βλάβη που είναι αποτέλεσμα της κακής συσκευασίας ή της φύσης του αντικειμένου ή απρόοπτων και εκτάκτων γεγονότων, κείμενων πέραν των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ατυχήματα, απεργίες, καιρικές συνθήκες, εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή τα μεταφορικά μέσα.

δ) για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση θετική ή αποθετική ζημία, από απώλεια εισοδήματος, κερδών, αγορών ή χρεώσεων, διάρρηξη συμβολαίων κλπ., που προκλήθηκε από υπαιτιότητα ή μη της Εταιρείας, σε πελάτες ή τρίτους.

ε) όταν δεν υποβληθεί η σχετική αίτηση για αποζημίωση εντός της αποκλειστικής προθεσμίας έξι (6) μηνών από την επομένη της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου.

#### A15.3.2 Εισερχόμενα στην Ελλάδα ταχυδρομικά αντικείμενα της υπηρεσίας Express Mail Service (E.M.S.)

Ο αποστολέας μπορεί να απευθύνεται στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρείας με την επωνυμία «ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.» και το διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ COURIER» τηλεφωνικά στον αριθμό **11 120**, από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο με αστική χρέωση για όλη την Ελλάδα, ή ηλεκτρονικά (στην ιστοσελίδα [www.elta-courier.gr](http://www.elta-courier.gr) και [info@elta-courier.gr](mailto:info@elta-courier.gr)) για κάθε πληροφορία περί της τύχης του αντικειμένου και μέσα σε χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την επόμενη της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου.

Σύμφωνα με τις κανονιστικές διατάξεις που διέπουν την υπηρεσία E.M.S. διεθνώς, τυχόν δικαιουμένη αποζημίωση για πλημελή παροχή της εν λόγω υπηρεσίας καταβάλλεται μόνο από τη χώρα καταγωγής σύμφωνα με τις εκεί ισχύουσες διατάξεις.

### **A16. Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών**

Για την επίλυση κάθε διαφοράς που ερείδεται σε αποδεδειγμένη από την Εταιρεία αθέτηση του παρόντος Χ.Υ.Κ., ο καταναλωτής, εφόσον δεν έχει ικανοποιηθεί από την έγγραφη οριστική απάντηση των ΕΛΤΑ, μπορεί να απευθυνθεί με έγγραφη αίτησή του στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών και να ζητήσει την επίλυση της διαφοράς από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, η οποία συστήνεται με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου και στην οποία συμμετέχουν υπηρεσιακοί παράγοντες των ΕΛΤΑ και εκπρόσωποι Ενώσεων Καταναλωτών.

Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών ενημερώνει εγγράφως τον χρήστη για τον τόπο και χρόνο της συνεδρίασης της Επιτροπής και τον καλεί, αν το επιθυμεί, να παρασταθεί

και να εκφράσει προφορικά, τις απόψεις του, ή να υποβάλλει γραπτό υπόμνημα σε περίπτωση που κωλύεται.

Η παραπάνω Επιτροπή επιλαμβάνεται της υπόθεσης και εκδίδει σχετική απόφαση μέσα σε προθεσμία είκοσι εργασίμων ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής αίτησης, ή σαράντα εργασίμων ημερών εφόσον απαιτηθούν πρόσθετα στοιχεία. Η Επιτροπή επιχειρεί να επιλύσει φιλικά τη διαφορά. Οι αποφάσεις της Επιτροπής δεν αποτελούν δεδικασμένο και δεν κωλύουν, ούτε αναστέλλουν την προθεσμία προσφυγής στα δικαστήρια. Η παραπάνω αίτηση για την επίλυση της διαφοράς μπορεί να κατατεθεί σε όλα τα ταχυδρομικά καταστήματα της χώρας.

### **A17. Μη αποδεκτά ταχυδρομικά αντικείμενα**

Η Εταιρεία δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση αντικειμένων με περιεχόμενο που απαγορεύεται από τους όρους διεθνών συνθηκών ή από τους νόμους του Κράτους :

- ✓ εκρηκτικές ύλες
- ✓ όπλα
- ✓ εύφλεκτα υλικά
- ✓ ραδιενεργά υλικά
- ✓ διαβρωτικές ουσίες
- ✓ συμπιεσμένα αέρια
- ✓ νομίσματα, χαρτονομίσματα και άλλα πολύτιμα αντικείμενα
- ✓ άσεμνα ή ανήθικα αντικείμενα
- ✓ μπαταρίες λιθίου
- ✓ ναρκωτικές ουσίες
- ✓ δηλητήρια
- ✓ αρχαιότητες
- ✓ έργα τέχνης
- ✓ αλλοιώσιμα τρόφιμα
- ✓ ζώντα ή νεκρά ζώα
- ✓ φυτά

καθώς και 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 η Εταιρεία δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση, για λογαριασμό περιστασιακών πελατών, συναλλάγματος και χρημάτων σε μετρητά. Επισημαίνεται ακόμη ότι - πέραν των ανωτέρω - η κάθε χώρα έχει συγκεκριμένες ιδιαιτερότητες σχετικά με τα αντικείμενα που κάνει αποδεκτά ή μη.

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 με την κατάθεση του ταχυδρομικού αντικειμένου αποδέχεται ότι είναι κύριος, ή νόμιμος κάτοχος των παραδοθέντων για αποστολή αντικειμένων, ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του νομίμου κατόχου των εν λόγω αντικειμένων.

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τα μη αποδεκτά αντικείμενα παρέχονται από τους υπαλλήλους της Εταιρείας στα ταχυδρομικά καταστήματα.

### **A18. Απροπλήρωτα ταχυδρομικά αντικείμενα**

Αντικείμενα για τα οποία δεν έχει καταβληθεί το προβλεπόμενο ταχυδρομικό τέλος (απροπλήρωτα) δεν επιδίδονται, ούτε διανέμονται χωρίς την είσπραξη των αντίστοιχων ταχυδρομικών τελών.

Τα απροπλήρωτα αντικείμενα των κατηγοριών έντυπα, δείγματα εμπορευμάτων και εγγράφων υποθέσεων δεν προωθούνται περαιτέρω, αλλά επιστρέφονται στον αποστολέα εφόσον υπάρχει η πλήρης διεύθυνσή του. Αν ο αποστολέας είναι άγνωστος τα αντικείμενα αυτά κατατίθενται στα άχρηστα. Οι απροπλήρωτες ή ανεπαρκώς προπληρωμένες επιστολές επιδίδονται στον παραλήπτη με την είσπραξη τέλους 0,70 € πλέον του ελλείποντος τέλους και σε περίπτωση που αυτός αρνηθεί

την καταβολή του, επιστρέφονται στον αποστολέα. Αν και αυτός αρνηθεί την καταβολή του ελλείποντος τέλους κατατίθενται στα άχρηστα.

### **A19. Ανεπίδοτα ταχυδρομικά αντικείμενα**

Ως ανεπίδοτα χαρακτηρίζονται τα ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία έχουν κατατεθεί από τον αποστολέα στο δίκτυο των ΕΛΤΑ, έχουν τιμολογηθεί και για τα οποία η Εταιρεία έχει εξαντλήσει κάθε εύλογη προσπάθεια επίδοσής τους, στο πλαίσιο της προβλεπόμενης διαδικασίας, χωρίς αποτέλεσμα, κυρίως επειδή ο παραλήπτης είναι άγνωστος, έφυγε χωρίς να αφήσει διεύθυνση, απεβίωσε, ή το αντικείμενο είναι απαράδεκτο ή αζήτητο από αυτόν, ή η διεύθυνση του παραλήπτη που αναγράφεται σε αυτό είναι ανεπαρκής ή δυσανάγνωστη.

Τα ανεπίδοτα αντικείμενα επιστρέφονται στον αποστολέα, εφόσον υπάρχει η πλήρης διεύθυνσή του, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία. Τα ανεπίδοτα αντικείμενα εσωτερικού επιστρέφονται χωρίς επιπλέον χρέωση. Στην περίπτωση κατά την οποία αν και έχει ενημερωθεί ο αποστολέας, εφόσον υπάρχει πλήρης διεύθυνση, δεν έχει προσέλθει να τα παραλάβει, η Εταιρεία διαχειρίζεται τα παραπάνω αντικείμενα ως αζήτητα, σύμφωνα με το κεφάλαιο Α20 του παρόντος Χ.Υ.Κ.

### **A20. Αζήτητα ταχυδρομικά αντικείμενα**

Αζήτητα ταχυδρομικά αντικείμενα χαρακτηρίζονται τα αντικείμενα τα οποία παραμένουν στην Εταιρεία ως απροπλήρωτα ή ανεπίδοτα σύμφωνα με τα κεφάλαια Α18 και Α19. Τα αντικείμενα αυτά παραμένουν σε ειδικούς χώρους της Εταιρείας για ένα τουλάχιστον εξάμηνο, που αρχίζει από την ημερομηνία κατάθεσής τους και στο διάστημα αυτό οι αποστολείς ή οι παραλήπτες τους μπορούν να ζητήσουν με ατελή αίτηση την παραλαβή τους, καταβάλλοντας όμως τα ταχυδρομικά τέλη που επιβαρύνονται, κατά περίπτωση.

Στη συνέχεια προωθούνται στις ορισμένες, για τη παραπέρα διαχείρισή τους (καταστροφή - εκποίηση), υπηρεσιακές λειτουργίες ΕΛΤΑ.

Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα ταχυδρομικά αντικείμενα:

- για τα οποία υπάρχει διαφορετική έγγραφη συμφωνία
- που έχουν παρακρατηθεί επίσημα

- που ανήκουν σε ταχυδρομικές υπηρεσίες που παρέχονται με καθεστώς γενικής άδειας και έχει δηλωθεί από τον αποστολέα τους αξία μείζονα των εκατό (100) €, οπότε στην περίπτωση αυτή αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ.

## **ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ**

### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ**

#### **B1. Αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εσωτερικού**

##### **B1.1 Συνήθη-Απλά (Χωρίς Ειδική Διαχείριση) Ταχυδρ/κά Αντικείμενα**

###### **B1.1.1 Κανονικές επιστολές (Α' Προτεραιότητας)**

Είναι όλα τα ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού ανεξαρτήτως περιεχομένου (επιστολές, κάρτες, τιμολόγια, λογαριασμοί, έντυπα κλπ).

Στόχος της Εταιρείας είναι τα αντικείμενα αυτά να διανέμονται κατά κανόνα την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεσή τους. Το ανώτατο βάρος των κανονικών επιστολών είναι μέχρι δύο (2) κιλά.

Η κατάθεσή τους γίνεται σε όλα τα σημεία πρόσβασης των ΕΛΤΑ (ταχυδρομικά καταστήματα, γραμματοκιβώτια, αγροτικούς διανομείς και ταχυδρομικά πρακτορεία).

Στην κατηγορία αυτή μπορεί να ανήκουν τα μικροδέματα Α' Προτεραιότητας.

Τα μικροδέματα είναι μικρά πακέτα τα οποία έχουν διαστάσεις εκτός των ορίων του φακέλου και βάρος κάτω των δύο (2) κιλών.

###### **B1.1.2 Οικονομικές επιστολές (Β' Προτεραιότητας)**

Είναι ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού, ανεξαρτήτως περιεχομένου (επιστολές, κάρτες, τιμολόγια, λογαριασμοί, έντυπα κλπ) με φθηνότερα ταχυδρομικά τέλη, των οποίων η επίδοση προβλέπεται να γίνεται κατά κανόνα την τρίτη εργάσιμη ημέρα από την ημέρα κατάθεσής τους.

Το ανώτατο βάρος των επιστολών Β' Προτεραιότητας (οικονομικών επιστολών) είναι μέχρι δύο (2) κιλά και η κατάθεσή τους γίνεται μόνο στα ταχυδρομικά καταστήματα, στους αγροτικούς διανομείς και στα ταχυδρομικά πρακτορεία. Δεν επιτρέπεται να ρίχνονται στα γραμματοκιβώτια.



Στην κατηγορία αυτή μπορεί να ανήκουν τα μικροδέματα Β' Προτεραιότητας. Τα μικροδέματα είναι μικρά πακέτα τα οποία έχουν διαστάσεις εκτός των ορίων του φακέλου και βάρος κάτω των δύο (2) κιλών.

### **B1.1.3 Ομαδικές Επιστολές Πληροφόρησης**

Είναι ταχυδρομικά αντικείμενα με το ίδιο βάρος, μέγεθος και περιεχόμενο (έντυπα), που έχουν χαρακτήρα πληροφόρησης ή διαφήμισης με την προϋπόθεση ότι θα ταχυδρομούνται σε μεγάλες ποσότητες (σήμερα άνω των 500).

Οι ομαδικές επιστολές πληροφόρησης διακρίνονται σε διάφορες επιμέρους παρεχόμενες υπηρεσίες ως ακολούθως:

#### **B1.1.3.1 Ad Post**

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα που διακινούνται με την υπηρεσία Ad Post είναι αντικείμενα με περιεχόμενο αποκλειστικά έντυπο υλικό πληροφόρησης – διαφήμισης (διαφημιστικά φυλλάδια, κατάλογοι πώλησης προϊόντων – εμπορευμάτων, έντυπα προωθητικά κοινωνικών και πολιτικών σκοπών, προσκλήσεις, ανακοινώσεις συλλόγων). Το περιεχόμενό τους πρέπει να είναι πανομοιότυπο και να έχουν ίδιο αποστολέα, ίδιο περιεχόμενο, ίδιο βάρος, ίδιο μέγεθος και ίδιες διαστάσεις ανά κατάθεση - αποστολή.

Η ελάχιστη ποσότητα ταχυδρόμησης είναι 500 τυποποιημένα αντικείμενα, ανά αποστολή. Το ανώτατο βάρος τους σήμερα είναι τα χίλια (1.000) γραμμάρια και η κατάθεσή τους γίνεται αποκλειστικά και μόνο σε ταχυδρομικά καταστήματα και ΚΕΜΠ. Η επίδοσή τους γίνεται κατά κανόνα την 5η εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης.

#### **B1.1.3.2 Press Post**

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα που διακινούνται με την υπηρεσία Press Post είναι έντυπα (εφημερίδες και περιοδικά) τα οποία φέρουν τίτλο ή ιδιαίτερο χαρακτηρισμό ταυτότητας, αναγράφουν τόπο και ημερομηνία έκδοσης, αρίθμηση τευχών, περιοδικότητα έκδοσης (ημερήσια, εβδομαδιαία, δεκαπενθήμερη, μηνιαία κλπ), έχουν συνεχή αρίθμηση σελίδων κατά τεύχος και δεν φέρουν περισσότερους του ενός αριθμού έκδοσης. Η κυκλοφορία τους είναι τακτική, δηλαδή εκδίδονται ανελλιπώς σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Τα έντυπα που εντάσσονται στην υπηρεσία Press Post, έχουν ποικιλία ύλης και δεν καλύπτουν το μισό και πλέον του συνόλου της ύλης αυτής με ένα και μόνο δημοσίευμα. Πρέπει να έχουν ίδιο αποστολέα, ίδιο περιεχόμενο, ίδιο βάρος, ίδιο μέγεθος και ίδιες διαστάσεις ανά κατάθεση - αποστολή.

Το ανώτατο όριο βάρος καθορίζεται στα δύο χιλιάδες (2.000) γραμμάρια ανά τεμάχιο.

Η επίδοση των αντικειμένων πραγματοποιείται ανάλογα με το είδος του εντύπου. Τα ημερήσια έντυπα επιδίδονται κατά κανόνα την επόμενη εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης (X+1), τα εβδομαδιαία και δισεβδομαδιαία κατά κανόνα την 3η εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης (X+3) και τα υπόλοιπα (δεκαπενθήμερα, μηνιαία, διμηνιαία και τριμηνιαία) επιδίδονται κατά κανόνα την 5η εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης (X+5).

#### **B1.1.4 Απαντητική αλληλογραφία**

Τα απαντητικά αντικείμενα είναι φάκελοι, ή δελτάρια, με συγκεκριμένες προδιαγραφές, τα οποία ταχυδρομούνται χωρίς να επιβαρύνονται οι αποστολές με ταχυδρομικά τέλη. Τα τέλη αυτά τα καταβάλλει ο παραλήπτης τους.

Η κατάθεσή τους γίνεται σε όλα τα σημεία πρόσβασης των ΕΛΤΑ (ταχυδρομικά καταστήματα, γραμματοκιβώτια, αγροτικούς διανομείς και ταχυδρομικά πρακτορεία).

Το ανώτατο όριο βάρους τους σήμερα είναι τα δύο (2) κιλά.

Η άδεια χρήσης της υπηρεσίας αυτής παρέχεται από το ταχυδρομικό κατάστημα από το οποίο θα γίνεται η επίδοση των αντικειμένων, κατόπιν αίτησης των ενδιαφερόμενων πελατών.

Τα απαντητικά αντικείμενα μπορούν να αποσταλούν στο εσωτερικό της χώρας και ως συστημένα αντικείμενα, με την προϋπόθεση όμως ότι ο αποστολέας τους θα τα προσκομίζει για κατάθεση στις θυρίδες των ταχυδρομικών καταστημάτων.

#### **B1.1.5 Αντικείμενα για χρήση από τυφλούς**

Αντικείμενα για χρήση από τυφλούς περιλαμβάνουν επιστολές οι οποίες έχουν γραφεί με την ειδική γραφή των τυφλών και κατατίθενται ανοικτές καθώς και τυπογραφικές

πλάκες που φέρουν χαρακτήρες της γραφής αυτής, όπως περιγράφονται αναλυτικά παρακάτω :

α) αλληλογραφία, λογοτεχνία σε οποιαδήποτε μορφή συμπεριλαμβανομένων των ηχητικών εγγραφών, εφόσον στέλνονται από ή απευθύνονται σε ένα ίδρυμα για τυφλούς ή στέλνονται από ή προς ένα τυφλό άτομο.

β) κάθε είδους εξοπλισμός ή υλικό που φτιάχεται ή προσαρμόζεται για να εξυπηρετεί τυφλά άτομα ώστε να αντιμετωπίζουν τα προβλήματα της τυφλότητας, συμπεριλαμβανομένων αντικειμένων όπως ειδικά προσαρμοσμένα CDs, εξοπλισμός γραφής Braille, ρολόγια Braille, λευκά ραβδιά και εξοπλισμός εγγραφής, εφόσον στέλνονται από, ή απευθύνονται σε ένα ίδρυμα για τυφλούς ή στέλνονται από ή προς ένα τυφλό άτομο.

Τα αντικείμενα αυτά διακινούνται ΑΤΕΛΩΣ και το ανώτατο όριο βάρους τους είναι επτά (7) κιλά.

#### **B1.1.6 Ειδικοί Σάκοι «Μ»**

- Ειδικοί σάκοι Μ είναι ταχυδρομικά αντικείμενα με περιεχόμενο έντυπο υλικό (εφημερίδες, περιοδικά, βιβλία, ή άλλα έντυπα) για τον ίδιο παραλήπτη στην ίδια διεύθυνση, συνολικού βάρους μέχρι είκοσι (20) κιλά.
- Το βάρος κάθε επιμέρους εντύπου δεν πρέπει να υπερβαίνει τα δύο (2) κιλά, ή εφ' όσον δεν μπορεί να τεμαχισθεί, τα πέντε (5) κιλά.
- Οι ειδικοί σάκοι «Μ» δύνανται να αποσταλούν, σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη, ως συστημένοι ή κατεπείγοντες (επείγουσας επίδοσης) ή και τα δύο μαζί.
- Η κατάθεσή τους γίνεται στα ταχυδρομικά καταστήματα και οι χρόνοι επίδοσης είναι κατά κανόνα για μεν τους σάκους Α' Προτεραιότητας η επόμενη εργάσιμη ημέρα, μετά την ημέρα κατάθεσης, για δε τους σάκους Β' Προτεραιότητας η 3η εργάσιμη ημέρα, μετά την ημέρα κατάθεσης.

#### **B1.1.7 Εφημερίδες και περιοδικά εκδοτών**

Τα ΕΛΤΑ ύστερα από σύμβαση συνεργασίας με τη Γενική Γραμματεία Επικοινωνίας - Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης, έχουν αναλάβει τη διακίνηση και διανομή στο

εσωτερικό της χώρας των εφημερίδων και περιοδικών εκδοτών που επιδοτούνται από τη Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης και Επικοινωνίας.

Το τιμολόγιο των εφημερίδων και περιοδικών εκδοτών καθορίζεται μετά από συνεργασία των ΕΛΤΑ και των αρμόδιων Υπουργείων και οι ισχύουσες τιμές αναφέρονται στις εκάστοτε εγκυκλίους που εκδίδονται για το σκοπό αυτό.

Εφημερίδες και περιοδικά που δεν επιδοτούνται, από τη Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης και Επικοινωνίας, λόγω υπέρβασης του πλαφόν επιδότησης, όπως ορίζεται από το τιμολόγιο εκδοτών, εντάσσονται στην υπηρεσία Press Post.

## **B1.2. Ειδικές Διαχειρίσεις Εσωτερικού**

### **B1.2.1 Συστημένα**

- Στην ειδική διαχείριση των συστημένων υπάγονται οι κανονικές επιστολές Α' Προτεραιότητας, οι οικονομικές επιστολές Β' Προτεραιότητας, τα απαντητικά αντικείμενα κλπ.
- Η κατάθεσή τους γίνεται στα ταχυδρομικά καταστήματα, στους αγροτικούς διανομείς και στα ταχυδρομικά πρακτορεία.
- Στον αποστολέα χορηγείται απόδειξη κατάθεσης και η επίδοση στον παραλήπτη ή στο νόμιμο εκπρόσωπό του, γίνεται μόνο με υπογραφή.
- Ο χρόνος επίδοσής τους έχει σχέση με την υπηρεσία που επιλέγει ο αποστολέας δηλαδή Α' ή Β' Προτεραιότητα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο κεφάλαιο Α6 του παρόντος Χ.Υ.Κ.

### **B1.2.2 Επιστολές Δηλωμένης Αξίας**

- Είναι ειδική διαχείριση που παρέχει τη δυνατότητα διακίνησης των επιστολών με την ύψιστη ασφάλεια.
- Ως δηλωμένης αξίας επιστολές αποστέλλονται κυρίως αντικείμενα με σημαντική αξία.
- Το ανώτατο ποσό ασφάλισης είναι σήμερα τριάντα χιλιάδες (30.000) €. Σε περίπτωση απώλειας ο αποστολέας αποζημιώνεται με το ποσό που έχει δηλωθεί.
- Εκτός των συνήθων τελών καταβάλλεται, επί πλέον, ένα πάγιο και ένα αναλογικό τέλος ασφάλισης.

- Είναι αντικείμενα που κατατίθενται αποκλειστικά και μόνο στα ταχυδρομικά καταστήματα και στον αποστολέα χορηγείται απόδειξη κατάθεσης.
- Οι επιστολές δηλωμένης αξίας ιχνηλατούνται σε όλα τα στάδια διακίνησης και η επίδοση στον παραλήπτη ή στο νόμιμο εκπρόσωπό του γίνεται με υπογραφή.

### **B1.2.3 Επιστολές με αντικαταβολή**

- Είναι ταχυδρομικά αντικείμενα Α΄ ή Β΄ Προτεραιότητας, που συνοδεύονται από ταχυδρομικές επιταγές αντικαταβολής, στις οποίες αναγράφεται το ποσό που πρέπει να καταβάλει ο παραλήπτης για να τα παραλάβει (το ανώτατο ποσό αντικαταβολής κατά κανόνα είναι σήμερα έξι χιλιάδες 6.000 €).
- Ο αποστολέας των επιστολών με αντικαταβολή επιβαρύνεται, εκτός των συνήθων ταχυδρομικών τελών, με την καταβολή ειδικού πρόσθετου τέλους.
- Η κατάθεση των αντικειμένων γίνεται αποκλειστικά και μόνο στα ταχυδρομικά καταστήματα και στον αποστολέα χορηγείται απόδειξη κατάθεσης.
- Επιστρέφονται, ως συστημένα αντικείμενα, αφού παραμείνουν στη διάθεση του παραλήπτη ένα (1) μήνα από την άφιξή τους / ειδοποίηση του παραλήπτη, εκτός και εάν έχει κατατεθεί αίτηση επιστροφής από τον αποστολέα.

### **B1.2.4 Registered Premium**

- Είναι συστημένες επιστολές Α΄ ή Β΄ Προτεραιότητας ομαδικώς αποστελλόμενες που ιχνηλατούνται πλήρως σε όλα τα στάδια διαχείρισής τους.
- Εξασφαλίζουν «οίκοι» επίδοση και παρέχουν αναφορές «reports» επαναπληροφόρησης στον πελάτη για την τύχη των αντικειμένων του.
- Για την εξασφάλιση της επίδοσής τους, ο διανομέας πραγματοποιεί και δεύτερη έξοδο (σε περίπτωση που η επιστολή δεν επιδοθεί κατά την πρώτη έξοδο).
- Η κατάθεσή τους γίνεται μόνο σε ταχυδρομικά καταστήματα και στον αποστολέα χορηγείται απόδειξη κατάθεσης.

Ο χρόνος επίδοσής τους έχει σχέση με την κατηγορία που επιλέγει ο αποστολέας (δηλαδή Α΄ ή Β΄ Προτεραιότητα) σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο κεφάλαιο Α6 του παρόντος Χ.Υ.Κ.

### **B1.2.5 Smart Post**

- Είναι επιστολές Α΄ ή Β΄ Προτεραιότητας που ιχνηλατούνται στα στάδια κατάθεσης και επίδοσής τους.

- Εξασφαλίζουν «οίκοι» επίδοση και παρέχουν αναφορές «reports» επαναπληροφόρησης στον πελάτη για την τύχη των αντικειμένων του.
- Σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη οι επιστολές επιδίδονται σε πρόσωπα συνοικούντα με τον παραλήπτη.
- Για την εξασφάλιση της επίδοσής τους, ο διανομέας πραγματοποιεί και δεύτερη έξοδο (σε περίπτωση που η επιστολή δεν επιδοθεί κατά την πρώτη έξοδο).
- Η κατάθεση των αντικειμένων γίνεται στα ταχυδρομικά καταστήματα, στους αγροτικούς διανομείς και στα ταχυδρομικά πρακτορεία και στον αποστολέα χορηγείται απόδειξη κατάθεσης.

Ο χρόνος επίδοσής τους έχει σχέση με την κατηγορία που επιλέγει ο αποστολέας (δηλαδή Α΄ ή Β΄ Προτεραιότητα) σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο κεφάλαιο Α6 του παρόντος Χ.Υ.Κ.

#### **B1.2.6 Αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εσωτερικού Ειδικής Διαχείρισης με Απόδειξη Παραλαβής**

Η απόδειξη παραλαβής συνοδεύει τα συστημένα, τα με αντικαταβολή και τα δηλωμένης αξίας αντικείμενα ειδικής διαχείρισης, υπόκειται σε ειδικό τέλος και μετά την επίδοση του αντικειμένου η απόδειξη παραλαβής υπογεγραμμένη από τον παραλήπτη, επιστρέφεται στον αποστολέα ως απλό αντικείμενο.

#### **B1.3 Προθεσμίες Επίδοσης Αντικειμένων Ειδικής Διαχείρισης**

Οι προθεσμίες επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων ειδικής διαχείρισης είναι αντίστοιχες με αυτές των συνήθων αντικειμένων του επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο κεφάλαιο Α6 του παρόντος Χ.Υ.Κ.

#### **B1.4 Κατεπείγοντα (Επείγουσα επίδοση)**

Γίνονται δεκτά αντικείμενα του επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού τα οποία, με την καταβολή πρόσθετου τέλους, διαβιβάζονται με τον ταχύτερο τρόπο (εφόσον υπάρχουν περισσότεροι του ενός τρόποι διαβίβασης) και επιδίδονται με ειδικό πρόγραμμα διανομής αμέσως μετά την άφιξή τους στην ταχυδρομική μονάδα διανομής του προορισμού τους.

## **B1.5 Business Express Post**

Η υπηρεσία παρέχεται μέσω ειδικών φακέλων προπληρωμένου τέλους. Εξασφαλίζει επίδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα σε επιλεγμένους προορισμούς, εφόσον οι φάκελοι κατατεθούν στα ειδικά κόκκινα γραμματοκιβώτια περισυλλογής Business Express Post το αργότερο μέχρι τις 17:00 εργάσιμης ημέρας.

## **B1.6 Ειδικές Παρεχόμενες Υπηρεσίες**

### **B1.6.1 Service Post**

Είναι η προγραμματισμένη και καθημερινή παραλαβή της αλληλογραφίας από την έδρα του πελάτη, με υπηρεσιακό αυτοκίνητο και προγραμματισμένο δρομολόγιο κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.

Η υπηρεσία παρέχεται έναντι αμοιβής μόνο σε συμβεβλημένες εταιρίες σε δύο μορφές:

- με τη μορφή **Service Post Basic**, όπου γίνεται απλά παραλαβή της αλληλογραφίας, μέσα σε συσκευασμένους σάκους και
- με τη μορφή **Service Post Plus**, όπου παρέχεται στους πελάτες το πλήρες φάσμα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως κατά κανόνα παρέχονται από τους αγροτικούς διανομείς.

### **B1.6.2 Υπηρεσία Αλλαγής Διεύθυνσης**

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, που έχουν αλλάξει διεύθυνση και προκειμένου τα αντικείμενά τους να επιδίδονται στη νέα τους διεύθυνση, τα ΕΛΤΑ παρέχουν σ' αυτούς τη δυνατότητα να καταθέτουν, μόνο μία φορά για κάθε αλλαγή, δήλωση αλλαγής διεύθυνσης στα ταχυδρομικά καταστήματα με την υποβολή ειδικού εντύπου. Η χρονική διάρκεια ισχύος των δηλώσεων αυτών είναι εξάμηνη και υπολογίζεται από την ημερομηνία κατάθεσής της. Μετά το πέρας ισχύος της παραπάνω δήλωσης τα ταχυδρομικά αντικείμενα επιδίδονται στη διεύθυνση του παραλήπτη που αναγράφεται σε αυτά.

## **B2. Αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εξωτερικού**

Είναι όλα τα ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου προορισμού εξωτερικού ανεξαρτήτως περιεχομένου (επιστολές, κάρτες, τιμολόγια, λογαριασμοί, έντυπα, μικροαντικείμενα διαφόρων τύπων κ.λπ.).

### **B2.1 Συνήθη (χωρίς ειδική διαχείριση) ταχυδρομικά αντικείμενα Εξωτερικού -Αποστολή**

Είναι αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου που κατατίθενται στην Ελλάδα με προορισμό χώρες του εξωτερικού χωρίς ειδική διαχείριση και διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες :

#### **B2.1.1 Α' Προτεραιότητας**

Είναι αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου βάρους μέχρι δύο (2) κιλών, ανεξαρτήτως περιεχομένου (επιστολές, κάρτες, τιμολόγια, λογαριασμοί, έντυπα κ.λπ.), που διαβιβάζονται στις ξένες χώρες με την ταχύτερη οδό (κυρίως αεροπορικώς) και επιδίδονται κατά κανόνα σε τρεις εργάσιμες ημέρες μετά την ημέρα κατάθεσης (H+3) στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και σε 3-5 ημέρες στον υπόλοιπο κόσμο.

Στην κατηγορία αυτή μπορεί να ανήκουν τα μικροδέματα εξωτερικού Α' Προτεραιότητας. Τα μικροδέματα είναι μικρά πακέτα τα οποία έχουν διαστάσεις εκτός των ορίων του φακέλου και βάρος κάτω των δύο (2) κιλών.

#### **B2.1.2 Β' Προτεραιότητας**

Είναι αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου βάρους μέχρι δύο (2) κιλών, ανεξαρτήτως περιεχομένου (επιστολές, κάρτες, τιμολόγια, λογαριασμοί, έντυπα κ.λπ.). Διαβιβάζονται χωρίς προτεραιότητα, είτε με μέσα επιφανείας, είτε ως «SAL» (συνδυασμός χρήσης μέσων επιφανείας και αεροπορικών). Ο χρόνος επίδοσής τους εξαρτάται από τους χρόνους διακίνησης που ισχύουν στο εσωτερικό της χώρας προορισμού για τα αντικείμενα της κατηγορίας αυτής.



Στην κατηγορία αυτή μπορεί να ανήκουν τα μικροδέματα εξωτερικού Β' Προτεραιότητας. Τα μικροδέματα είναι μικρά πακέτα τα οποία έχουν διαστάσεις εκτός των ορίων του φακέλου και βάρος κάτω των δύο (2) κιλών.

### **B2.1.3 Διεθνής ομαδική αποστολή**

Είναι αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου του ίδιου αποστολέα, ίδιου μεγέθους και βάρους που ταχυδρομούνται σε μεγάλες ποσότητες (σήμερα άνω των 500). Τα αντικείμενα διεθνούς ομαδικής αποστολής μπορούν να αποστέλλονται ως Α' ή Β' Προτεραιότητας. Για τα αντικείμενα αυτά τα ΕΛΤΑ εφαρμόζουν ενιαία εκπαιδευτική πολιτική ανάλογα με την ποσότητα και τον προορισμό τους

### **B2.1.4 Διεθνή Ένσημα Απαντήσεως (CR)**

Είναι ένσημα διεθνούς χρήσης τα οποία μπορούν να προμηθευτούν οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών από ταχυδρομικά καταστήματα και τα οποία ανταλλάσσονται σε όλες τις χώρες με γραμματόσημα αξίας ίσης με την τιμή της πρώτης μονάδας βάρους απλού/συνήθους ταχυδρομικού αντικειμένου Α' Προτεραιότητας εξωτερικού. Η ελάχιστη τιμή διάθεσής τους καθορίζεται στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση.

### **B2.1.5 Διεθνής Εμπορική Απαντητική Αλληλογραφία (IBRS/CCRI)**

Είναι αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου (επιστολές ή δελτάρια) των οποίων τα ταχυδρομικά τέλη δεν καταβάλλονται από τον αποστολέα αλλά από τον παραλήπτη (ο οποίος είναι συνήθως ο αρχικός αποστολέας των αντικειμένων μέσα στα οποία περιέχονται τα απαντητικά αντικείμενα).

Για την χρήση των απαντητικών αντικειμένων απαιτείται προηγούμενη ειδική άδεια από τα ΕΛΤΑ.

Η υπηρεσία αυτή εκτελείται ύστερα από διμερείς/πολυμερείς συμφωνίες μεταξύ ταχυδρομικών υπηρεσιών. Από τον τελικό παραλήπτη στην Ελλάδα εισπράττεται τέλος εξωτερικού Α' προτεραιότητας του αντίστοιχου κλιμακίου βάρους του τιμολογίου «Λοιπών Χωρών». Τα απαντητικά ταχυδρομικά αντικείμενα διαχειρίζονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παραπάνω διμερείς/πολυμερείς συμφωνίες και την Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση, σύμφωνα με την οποία η επιστροφή των

απαντητικών αντικειμένων είναι υποχρεωτική από το σύνολο των χωρών. Τα αντικείμενα αυτά διαχειρίζονται ως αντικείμενα προτεραιότητας.

### **B2.1.6 Αντικείμενα για χρήση από τυφλούς**

Αντικείμενα για χρήση από τυφλούς περιλαμβάνουν επιστολές, οι οποίες έχουν γραφεί με την ειδική γραφή των τυφλών και κατατίθενται ανοικτές καθώς και τυπογραφικές πλάκες που φέρουν χαρακτήρες της γραφής αυτής, όπως περιγράφονται αναλυτικά παρακάτω :

α) αλληλογραφία, λογοτεχνία σε οποιαδήποτε μορφή συμπεριλαμβανομένων των ηχητικών εγγραφών, εφόσον στέλνονται από ή απευθύνονται σε ένα ίδρυμα για τυφλούς, ή στέλνονται από ή προς ένα τυφλό άτομο.

β) κάθε είδους εξοπλισμός ή υλικό που φτιάχνεται ή προσαρμόζεται για να εξυπηρετεί τυφλά άτομα ώστε να αντιμετωπίζουν τα προβλήματα της τυφλότητας, συμπεριλαμβανομένων αντικειμένων όπως ειδικά προσαρμοσμένα CDs, εξοπλισμό γραφής Braille, ρολόγια Braille, λευκά ραβδιά και εξοπλισμός εγγραφής, εφόσον στέλνονται από ή απευθύνονται σε ένα ίδρυμα για τυφλούς ή στέλνονται από ή προς ένα τυφλό άτομο.

Τα αντικείμενα αυτά διακινούνται ΑΤΕΛΩΣ και το ανώτατο όριο βάρους τους είναι 7 κιλά.

## **B2.2 Ειδικές Διαχειρίσεις Αντικειμένων Επιστολικού Ταχυδρομείου Εξωτερικού**

### **B2.2.1 Συστημένα**

Τα αντικείμενα Α΄ Προτεραιότητας μπορούν να αποσταλούν και ως «συστημένα» με την καταβολή πρόσθετου τέλους. Η κατάθεση γίνεται στις θυρίδες συναλλαγής, ή στους αγροτικούς διανομείς, χορηγείται απόδειξη κατάθεσης και η επίδοσή τους γίνεται με υπογραφή του παραλήπτη, ή εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του, ή ταχυδρομικού υπαλλήλου, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς της χώρας προορισμού.

### **B2.2.2 Δηλωμένης Αξίας**

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου δηλωμένης αξίας εξωτερικού γίνονται δεκτά, εφόσον η χώρα προορισμού έχει δηλώσει ότι δέχεται επιστολές αυτής της κατηγορίας. Το ανώτατο ύψος της αξίας που μπορεί να δηλωθεί καθώς και το περιεχόμενο των αντικειμένων, διαφοροποιείται ανάλογα με τη χώρα προορισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου.

### **B2.2.3 Συστημένα με Αντικαταβολή**

Συστημένα ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου εξωτερικού με αντικαταβολή γίνονται δεκτά, εφόσον έχει συναφθεί σχετική συμφωνία με τη χώρα προορισμού. Το ανώτατο ύψος του ποσού αντικαταβολής διαφοροποιείται ανάλογα με τη χώρα προορισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου.

### **B2.2.4 Κατεπείγοντα (Επείγουσα επίδοση)**

Αντικείμενα του επιστολικού ταχυδρομείου εξωτερικού μπορούν να σταλούν με την καταβολή του ειδικού πρόσθετου τέλους και ως «κατεπείγοντα-Express», τα οποία επιδίδονται με την υπηρεσία προτεραιότητας εσωτερικού της χώρας του προορισμού τους και εφόσον η χώρα προορισμού δέχεται αντικείμενα που υπόκεινται στη συγκεκριμένη ειδική διαχείριση.

### **B2.2.5 Με Απόδειξη Παραλαβής**

Η απόδειξη παραλαβής (έναντι πρόσθετου ειδικού τέλους) μπορεί να συνοδεύει όλα τα συνήθη, συστημένα ή κατεπείγοντα ταχυδρομικά αντικείμενα και γίνεται δεκτή από όλες τις ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Τα αντικείμενα «Δηλωμένης Αξίας» συνοδεύονται από απόδειξη παραλαβής χωρίς επιπλέον επιβάρυνση.

Η απόδειξη παραλαβής υπογεγραμμένη από τον παραλήπτη ή από εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό του ή από ταχυδρομικό υπάλληλο σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς της χώρας προορισμού, επιστρέφεται στον αποστολέα, ως απλό αντικείμενο Α΄ Προτεραιότητας μετά την επίδοση του αντικειμένου.

### **B2.3 Αντικείμενα Επιστολικού Ταχυδρομείου Εξωτερικού - Άφιξη**

Για τα ταχυδρομικά αντικείμενα καταγωγής εξωτερικού κατά την άφιξη και τη διανομή τους εφαρμόζονται οι προβλεπόμενες για τα ταχυδρομικά αντικείμενα εσωτερικού διαδικασίες και οι κανονισμοί της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης.

## **B3. Υπηρεσία Δεμάτων & Logistics**

### **B3.1 Δέματα Εσωτερικού**

#### **B3.1.1 Συνήθη**

Το ανώτατο όριο αποδεκτού βάρους για κάθε δέμα είναι 20 κιλά, με παρέκκλιση μέχρι 25 κιλά όταν το περιεχόμενό του δεν τεμαχίζεται. Σε περίπτωση κατάθεσης δεμάτων άνω των 25 κιλών, χρειάζεται να έχει δοθεί έγκριση από την αρμόδια Περιφερειακή Διεύθυνση των ΕΛΤΑ και η κατάθεση γίνεται σε ταχυδρομικά καταστήματα που θα έχουν υποδειχθεί για αυτόν το σκοπό. Υπάρχουν απαγορεύσεις σχετικές με το περιεχόμενο των δεμάτων και αφορούν εύφλεκτες, εκρηκτικές, καυστικές, διαβρωτικές και ναρκωτικές ουσίες, καθώς και περιορισμοί που αφορούν αφενός τη συσκευασία εύθραυστων αντικειμένων, υγρών και λιπαρών ουσιών, προϊόντων σε σκόνη, χρωστικών και βιολογικών ουσιών, λοιμωδών και μη και αφετέρου τις διαστάσεις των δεμάτων.

Πληροφορίες για το περιεχόμενο και τις προβλεπόμενες διαστάσεις των δεμάτων παρέχονται από τα ταχυδρομικά καταστήματα, τα κεντρικά καταστήματα και τις Περιφερειακές Διευθύνσεις ΕΛΤΑ.

#### **B3.1.2 Ογκώδη**

Η υπέρβαση των μέγιστων διαστάσεων των συνήθων δεμάτων, επιβάλλει την καταβολή από τον αποστολέα τέλους προσαυξημένου κατά 30% του αντίστοιχου τέλους συνήθους δέματος. Τα όρια διαστάσεων είναι : Μέγιστες διαστάσεις: Μήκος 150 cm και άθροισμα μήκους και μεγαλύτερης περιμέτρου διαφορετικής κατεύθυνσης απ' αυτήν του μήκους έως 300 cm.

Η διακίνηση δεμάτων συσκευασμένων σε εμπορευματοκιβώτια ΕΛΤΑ ή σε παλέτες προς τον ίδιο παραλήπτη δεν εντάσσεται στα ογκώδη δέματα, έστω και αν υπάρχει υπέρβαση των προαναφερομένων διαστάσεων.

#### **B3.1.3 Εύθραυστα**

Για όλα τα δέματα με εύθραυστο περιεχόμενο εφαρμόζεται προσαύξηση κατά 30%.

#### **B3.1.4 Δηλωμένης Αξίας / Ασφαλισμένα**

Για δέματα με περιεχόμενο μεγάλης αξίας καταβάλλονται πρόσθετα πάγια και αναλογικά τέλη ασφάλισης. Το ελάχιστο ποσό ασφάλισης είναι τριάντα έξι (36,00) € και το ανώτατο ποσό ασφάλισης είναι σήμερα τριάντα χιλιάδες (30.000) €. Δεν ασφαλιζονται τα εύθραυστα αντικείμενα.

Επίσης δεν ασφαλιζονται τα δέματα των οποίων το περιεχόμενο υπόκειται σε φθορά, ή σήψη. Η ασφάλιση καλύπτει απώλεια, ή βλάβη περιεχομένου. Κατ' εξαίρεση μπορούν να ασφαλισθούν τα δέματα με εύθραυστο περιεχόμενο που διακινούνται με εμπορευματοκιβώτια των ΕΛΤΑ προς τον ίδιο παραλήπτη, όπως περιγράφεται στην προηγούμενη παράγραφο.

#### **B3.1.5 Επί Αντικαταβολή Μετρητοίς**

Δέματα που παραδίδονται με ταχυδρομική επιταγή αντικαταβολής (έως και 6.000 €) ή επιταγή ταχυπληρωμής και το ποσό εισπράττεται «Τοις Μετρητοίς».

#### **B3.1.6 Επί Αντικαταβολή Μικτού Διακανονισμού**

Δέματα που παραδίδονται με την παραλαβή ιδιωτικής ή τραπεζικής επιταγής ή συναλλαγματικής ή συνδυασμό των ανωτέρω και με μετρητά.

#### **B3.1.7 Επί Αντικαταβολή Χωρίς Έντυπο**

Δέματα επί αντικαταβολή που επιδίδονται από θυρίδα καταστήματος ΕΛΤΑ ή από ταχυδρομικό πρακτορείο ΕΛΤΑ χωρίς τη συνοδεία εντύπου ταχυδρομικής επιταγής αντικαταβολής ή επιταγής ταχυπληρωμής.

#### **B3.1.8 Με Απόδειξη Παραλαβής**

Δέματα που συνοδεύονται ή επιδίδονται με υπογραφή ειδικής απόδειξης παραλαβής για την οποία δεν καταβάλλεται πρόσθετο τέλος. Η απόδειξη παραλαβής επιστρέφεται στον αποστολέα του δέματος ως απλή επιστολή. Σε περίπτωση που ο αποστολέας του δέματος επιθυμεί να επιστραφεί η απόδειξη με συστημένη επιστολή, μπορεί να χρησιμοποιήσει τις αντίστοιχες υπηρεσίες συστημένων με τις χρεώσεις που προβλέπονται για τις υπηρεσίες αυτές.

### **B3.1.9 Δέματα «Κατ' Οίκον»**

Είναι τα δέματα που επιδίδονται στην διεύθυνση του παραλήπτη και για την πρόσθετη αυτή υπηρεσία καταβάλλεται ειδικό τέλος.

### **B3.1.10 Ομαδική παραλαβή από τη διεύθυνση του αποστολέα**

Η υπηρεσία αυτή παρέχεται ύστερα από συνεννόηση ανά αποστολή και διέπεται από ειδικό τιμολόγιο.

### **B3.1.11 Συσσκευασίες Easy Parcel Post**

Συσσκευασίες με προπληρωμένο τέλος και με έτοιμες συσκευασίες διαφόρων τύπων και μεγεθών. Εύκολη, απλή και γρήγορη αποστολή σε 72 πόλεις της Ελλάδας. Οι συσκευασίες των δεμάτων Easy Parcel Post έχουν καθορισμένο ανώτατο βάρος και η επίδοση είναι ΚΑΤ' ΟΙΚΟΝ σε 72 πόλεις. Υπάρχει η δυνατότητα ηλεκτρονικής αναζήτησης και δίνονται εκπτώσεις ανάλογα με το πλήθος αγοράς των συσκευασιών.

### **B3.1.12 Δέματα Free Parcel Post**

Η υπηρεσία Free Parcel Post απευθύνεται σε συγκεκριμένες επιχειρήσεις και οργανισμούς που επιθυμούν να παραλαμβάνουν επιστρεφόμενα αντικείμενα (π.χ. για ανακύκλωση, ανταλλαγή, επισκευή ή απόσυρση κλπ), καταβάλλοντας οι ίδιες τα έξοδα αποστολής, χωρίς να επιβαρύνεται ο πελάτης τους και αποστολέας των δεμάτων.

### **B3.1.13 Στρατιωτικά Δέματα**

Δέματα βάρους μέχρι δύο (2) κιλών προς κληρωτούς οπλίτες και κληρωτούς υπαξιωματικούς των Ενόπλων Δυνάμεων που υπηρετούν σε στρατιωτικές μονάδες ή μέχρι πέντε (5) κιλά όταν αποστέλλονται απ' αυτούς και περιέχουν την πολιτική περιβολή των δεν καταβάλλονται τέλη.

## **B3.2 Δέματα Εξωτερικού - Αποστολή**

### **B3.2.1 Συνήθη**

Τα συνήθη δέματα εξωτερικού έχουν ανώτατο βάρος τα είκοσι (20) κιλά εκτός περιπτώσεων που το περιεχόμενό τους δεν τεμαχίζεται, οπότε γίνονται δεκτά μέχρι του ορίου των είκοσι πέντε (25) κιλών, εφόσον η χώρα προορισμού τους αποδέχεται

δέματα αυτού του βάρους και οι διαστάσεις τους δεν μπορούν να υπερβαίνουν το 1,5 μέτρο για οποιαδήποτε διάσταση ή τα τρία (3) μέτρα για το σύνολο του μήκους και της μεγαλύτερης περιμέτρου, που υπολογίζεται σε κατεύθυνση διαφορετική από αυτή του μήκους. Διαβιβάζονται είτε αεροπορικώς (προτεραιότητας), είτε ως «SAL» (συνδυασμός χρήσης μέσων επιφανείας και αεροπορικών).

Κατά την κατάθεση των δεμάτων εξωτερικού, ο αποστολέας τους συμπληρώνει το προβλεπόμενο συνοδευτικό δελτίο δέματος, στο οποίο δηλώνει τα περιεχόμενα του δέματος και βεβαιώνει ενυπογράφως ότι το δέμα δεν περιέχει είδη που απαγορεύονται από τη νομοθεσία, τους ταχυδρομικούς, ή τελωνειακούς κανονισμούς.

Σε περίπτωση που για οποιοδήποτε λόγο το δέμα ανοιχτεί για έλεγχο του περιεχομένου του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον παρόντα Χ.Υ.Κ, τα ΕΛΤΑ διευκολύνουν τον αποστολέα, χορηγώντας υλικά συσκευασίας (χαρτί, σπάγκο), εάν αυτά έχουν καταστραφεί κατά τη διαδικασία ανοίγματος, χωρίς επιβάρυνση του πελάτη.

### **B3.3.2 Δέματα Βεβαιωμένης Ημερομηνίας Επίδοσης- EPG**

Τα δέματα βεβαιωμένης ημερομηνίας επίδοσης με τη διακριτική επωνυμία EPG, επιδίδονται στη διεύθυνση του παραλήπτη (κατ' οίκον). Παρακολουθούνται από ηλεκτρονικό σύστημα εντοπισμού και ιχνηλάτησης (Track & Trace). Τα δέματα EPG δεν μπορούν να σταλούν ως ασφαλισμένα, επί αντικαταβολή, ογκώδη ή εύθραυστα. Στην περίπτωση που απαιτείται εκτελωνισμός, ο χρόνος παραμονής του δέματος στο τελωνείο αφαιρείται από τον υπολογισμό του εγγυημένου χρόνου επίδοσης. Το βάρος των δεμάτων EPG μπορεί να ανέρχεται μέχρι τα τριάντα (30) κιλά.

### **B3.2.3 Ειδικές Διαχειρίσεις Δεμάτων Εξωτερικού**

#### **B3.2.3.1 Δέματα Μεγάλου Μεγέθους/Ογκώδη ή Εύθραυστα**

Δέματα που ξεπερνούν τις προβλεπόμενες διαστάσεις και μέχρι συνολικού μήκους και περιμέτρου τεσσάρων (4) μέτρων, η οποία περίμετρος υπολογίζεται σε κατεύθυνση διαφορετική από αυτή του μήκους και των οποίων οι διαστάσεις δεν υπερβαίνουν το (1,5) μέτρο για οποιαδήποτε διάσταση ή δέματα εύθραυστα μπορούν να γίνουν



δεκτά για αποστολή εφόσον η χώρα προορισμού αποδέχεται τη σχετική υπέρβαση. Στην περίπτωση αυτή προβλέπεται η καταβολή πρόσθετου ειδικού τέλους.

#### B3.2.3.2 Δηλωμένης Αξίας

Δέματα δηλωμένης αξίας γίνονται δεκτά για όσες χώρες δέχονται την παροχή της σχετικής υπηρεσίας και μέχρι του ποσού δηλωμένης αξίας που καθορίζει κάθε χώρα προορισμού. Το ποσό της δηλωμένης αξίας εκφράζεται σε DTS. Οι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν να πληροφορηθούν την εκάστοτε ισοτιμία DTS/Ευρώ από τα ταχυδρομικά καταστήματα.

#### B3.2.3.3 Με Αντικαταβολή

Λειτουργεί με μια σειρά από χώρες με τις οποίες υπάρχει ειδική διμερής συμφωνία, είτε με την έκδοση ταχυδρομικών επιταγών, είτε μέσω εντολών Eurogiro.

#### B3.2.3.4 Κατεπείγοντα (Επείγουσα επίδοση)

Δέματα εξωτερικού μπορούν να σταλούν με την καταβολή του ειδικού πρόσθετου τέλους και ως «κατεπείγοντα-Express», τα οποία επιδίδονται, σύμφωνα με το άρθρο RC131 των κανονισμών εκτέλεσης δεμάτων της Π.Τ.Ε., με ειδικό πρόγραμμα διανομής αμέσως μετά την άφιξή τους στην ταχυδρομική μονάδα διανομής του προορισμού τους και εφόσον η χώρα προορισμού δέχεται αντικείμενα που υπόκεινται στη συγκεκριμένη ειδική διαχείριση.

#### B3.2.3.5 Με Απόδειξη Παραλαβής

Απόδειξη παραλαβής (ατελώς) μπορεί να συνοδεύει όλα τα συνήθη ή κατεπείγοντα (με επείγουσα επίδοση) δέματα και η υπηρεσία γίνεται δεκτή από όλες τις ταχυδρομικές υπηρεσίες (πλην του Καναδά).

## **B4 Διανομή Ταχυδρομικών Αντικειμένων**

Σύμφωνα με τις διατάξεις των νόμων 4053/2012 και την αριθ. 710/019/13.03.2014 απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ., η διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων γίνεται στη διεύθυνση του παραλήπτη με την προϋπόθεση ότι η διεύθυνση αναγράφεται σωστά και πλήρως στο ταχυδρομικό αντικείμενο, δηλαδή περιλαμβάνει οδό, αριθμό και ταχυδρομικό κώδικα. Η αναγραφόμενη οδός και αριθμός θα πρέπει να είναι μοναδικοί ανά περιοχή, επίσημα καθορισμένοι από τον οικείο Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου βαθμού.

Σε περιοχές όπου η οδοαρίθμηση είναι ελλιπής ή χωρίς μοναδικές ονομασίες οδών και κατά συνέπεια δεν υπάρχει δυνατότητα κατ' οίκον διανομής των αντικειμένων αλληλογραφίας, οι κάτοικοι θα πρέπει να παραλαμβάνουν τα ταχυδρομικά τους αντικείμενα από τοπικό κατάστημα ή θυρίδα υποδοχής ή γραμματοθυρίδες που εγκαθίστανται με ευθύνη των αρχών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε κατάλληλα προκαθορισμένα σημεία, σε συνεννόηση με τον φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας και την έγκριση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.).

Οι προσήκουσες εγκαταστάσεις που εγκαθίστανται με δαπάνη των αρχών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης έχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, είναι εύκολα προσβάσιμες και μπορούν να χρησιμοποιούνται από όλους τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.

### **B4.1 Απλή αλληλογραφία**

Τα προς διανομή απλά ταχυδρομικά αντικείμενα προσκομίζονται στην αναγραφόμενη διεύθυνση και τοποθετούνται στα γραμματοκιβώτια των κατοικιών ή πολυκατοικιών (εφόσον υπάρχουν).

Οι κάτοχοι των γραμματοκιβωτίων είναι υπεύθυνοι για την εγκατάσταση, τη συντήρηση και τη σωστή σήμανση (αναγραφή ονόματος) των γραμματοκιβωτίων. Σε περιπτώσεις έλλειψης ή μη επαρκούς σήμανσης γραμματοκιβωτίων, ειδικά σε πολυκατοικίες, όταν το αρμόδιο προσωπικό της Εταιρείας δεν αναγνωρίζει το γραμματοκιβώτιο του παραλήπτη για την επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων, δύναται να τα τοποθετήσει σε κατά το δυνατόν, ασφαλές, κατά την

κρίση του, σημείο της εισόδου. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να επιστρέψει τα απλά ταχυδρομικά αντικείμενα στον αποστολέα.

#### **B4.2 Απλά Μικροδέματα**

Τα απλά μικροδέματα προσκομίζονται από τον διανομέα στην διεύθυνση του παραλήπτη και εφόσον λόγω διάστασης δεν είναι δυνατή η επίδοση στο γραμματοκιβώτιο, αναζητείται ο παραλήπτης ή σύνοικος αυτού προκειμένου να επιδοθεί χωρίς αποδεικτικό επίδοσης. Σε περίπτωση μη ανεύρεσης του παραλήπτη ή σύνοικου εκδίδεται ειδοποιητήριο για την παραλαβή του από το πλησιέστερο ταχυδρομικό κατάστημα ή θυρίδα υποδοχής. Το ταχυδρομικό κατάστημα ή θυρίδα υποδοχής παρακολουθεί και διασφαλίζει τα ειδοποιημένα απλά μικροδέματα.

#### **B4.3 Επίδοση σε γραμματοθυρίδες**

Ταχυδρομικά αντικείμενα επιστολικού ταχυδρομείου, που έχουν επιγραφή αριθμό γραμματοθυρίδας, αν μεν είναι απλά τοποθετούνται εντός της γραμματοθυρίδας, εάν δε είναι ειδικής διαχείρισης (συστημένα, επί αντικαταβολή, δηλωμένης αξίας) εκδίδεται ειδοποιητήριο, για την επίδοσή τους από τη θυρίδα του ταχυδρομικού καταστήματος, το οποίο τοποθετείται στην οικεία γραμματοθυρίδα. Το ίδιο ισχύει για τα δέματα και τις επιταγές.

#### **B4.4 Έκδοση ειδοποιητηρίου**

Στην περίπτωση επίδοσης συστημένης αλληλογραφίας και εξόφλησης ταχυδρομικών επιταγών, κατά την οποία απουσιάζει ο παραλήπτης, εκδίδεται ειδοποιητήριο για την προσέλευσή του στο ταχυδρομικό κατάστημα στο οποίο αναγράφεται το χρονικό διάστημα παραμονής του ταχυδρομικού αντικειμένου σε αυτό το οποίο δεν μπορεί να είναι μικρότερο των είκοσι ημερολογιακών ημερών .

#### **B4.5 Επίδοση συστημένης αλληλογραφίας**

Τα προς διανομή συστημένα αντικείμενα προσκομίζονται από το διανομέα στην αναγραφόμενη διεύθυνση και επιδίδονται με υπογραφή στον παραλήπτη ή στο

νόμιμο εκπρόσωπό του. Ειδικά για τις πολυώροφες οικοδομές οι διανομείς υποχρεούνται να επιδώσουν μέχρι τον πρώτο όροφο, αν δεν υπάρχει ανελκυστήρας και σε όλους τους ορόφους της οικοδομής αν υπάρχει.

#### **B4.6 Επίδοση Δεμάτων Εσωτερικού**

Η επίδοση δεμάτων εσωτερικού, με εξαίρεση τα οίκοι δέματα, γίνεται από τις θυρίδες των ταχυδρομικών καταστημάτων και ταχυδρομικών πρακτορείων Β' – Γ' τάξης, ύστερα από τηλεφωνική ειδοποίηση ή την έκδοση σχετικού ειδοποιητηρίου, στο οποίο θα αναγράφεται και το χρονικό διάστημα παραμονής του δέματος στο ταχυδρομικό κατάστημα ή πρακτορείο επίδοσης.

#### **B4.7 Εισερχόμενα Δέματα Εξωτερικού – Επίδοση**

Τα εισερχόμενα στη χώρα δέματα εξωτερικού επιδίδονται κατά γενικό κανόνα στην αναγραφόμενη σε αυτά διεύθυνση του παραλήπτη τους. Στην περίπτωση μη ανεύρεσης του παραλήπτη κατά τη διέλευση του διανομέα εκδίδεται ειδοποιητήριο, προκειμένου ο παραλήπτης να προσέλθει στο πλησιέστερο στη διεύθυνσή του ταχυδρομικό κατάστημα για την παραλαβή του αντικειμένου.

## **B5. Υπηρεσία Φιλοτελισμού**

Τα ΕΛΤΑ εκδίδουν φιλοτελικά είδη (γραμματόσημα, Φ.Π.Η.Κ., τευχίδια, φεγιέ, διαφημιστικά έντυπα, «Φυλλαράκι», τυποποιημένες σειρές γραμματοσήμων λευκώματα σειράς απλά, λευκώματα σειράς πολυτελείας, ετήσια λευκώματα γραμματοσήμων και Φακέλων Πρώτης Ημέρας Κυκλοφορίας) και τα διαθέτουν στους πελάτες φιλοτελιστές εσωτερικού - εξωτερικού.

Τα ΕΛΤΑ επιπλέον εκδίδουν **το προσωπικό – εταιρικό γραμματόσημο**. Είναι προϊόν με την παράσταση φωτογραφίας του πελάτη δίπλα στο γραμματόσημο (προσωπικό γραμματόσημο) ή του σήματος/ λογότυπου της επιχείρησης του πελάτη (εταιρικό γραμματόσημο).

### **B5.1 Συλλεκτικά αντικείμενα τέχνης**

Τα ΕΛΤΑ δημιουργούν μοναδικά αντικείμενα τέχνης, βασισμένα στα ελληνικά γραμματόσημα, σε συνεργασία με επώνυμους καλλιτέχνες.

Τα προϊόντα της υπηρεσίας φιλοτελισμού προβάλλονται μέσα από τις ιστοσελίδες [www.elta.gr](http://www.elta.gr) και [www.filotelismos.gr](http://www.filotelismos.gr) και πωλούνται από το ηλεκτρονικό κατάστημα <http://eshop.philotelismos.gr>.

Τα ΕΛΤΑ αναλαμβάνουν να στέλνουν στη διεύθυνση που έχουν δηλώσει οι μόνιμοι συνδρομητές με συστημένη επιστολή όλα τα φιλοτελικά αντικείμενα που εκδίδουν κάθε φορά. Τα ΕΛΤΑ έχουν υποχρέωση να ενημερώνουν έγκαιρα του φιλοτελιστές για το πρόγραμμα έκδοσης νέων σειρών γραμματοσήμων και τα τεχνικά χαρακτηριστικά αυτών.

## **B6. Ειδικά Προϊόντα –Υπηρεσίες ΕΛΤΑ**

### **B6.1 Προϊόντα με προπληρωμένο ταχυδρομικό τέλος**

Τα ΕΛΤΑ διαθέτουν προϊόντα – υπηρεσίες με προπληρωμένο τέλος, έτοιμα για ταχυδρόμηση (δεν χρειάζονται γραμματόσημο ούτε ζύγιση – τιμολόγηση).

Τα προϊόντα αυτά είναι :

#### **B6.1.1 Φάκελοι με προπληρωμένο τέλος (prepaid) Α΄ Προτεραιότητας**

##### B6.1.1.1 Απλοί φάκελοι Prepaid

Διατίθενται στη λιανική και χονδρική πώληση.

Στη λιανική πώληση διατίθενται σε διαστάσεις 11X23 cm 16X23 cm και 23x32 cm για το εσωτερικό και 11X23 cm και 16X23 cm για το εξωτερικό, ενώ σταδιακά στη γκάμα του προϊόντος θα εισαχθούν και άλλες διαστάσεις.

Στη χονδρική πώληση διατίθενται κατόπιν παραγγελίας με δυνατότητα εκτύπωσης και στοιχείων αποστολέα (εμπορική επωνυμία ή & λογότυπο) ανάλογα με την ποσότητα της παραγγελίας.

##### B6.1.1.2 Συστημένοι φάκελοι Prepaid

Διατίθενται στη λιανική, από όλο το δίκτυο ΕΛΤΑ και στη χονδρική κατόπιν παραγγελίας.

Στη **λιανική** σήμερα διατίθενται οι εξής συστημένοι φάκελοι:

- Συστημένος φάκελος Α΄ Προτεραιότητας διαστάσεων 11X23cm μόνο για το εσωτερικό.
- Συστημένος φάκελος Α΄ Προτεραιότητας ΑΣΕΠ Post διαστάσεων 23X32 cm για την ταχυδρόμηση των δικαιολογητικών προς το ΑΣΕΠ.

Στη **χονδρική** πώληση μπορούν να διατεθούν, κατόπιν συνεννόησης, συστημένοι φάκελοι εσωτερικού διαστάσεων 16X23 cm και 23X32 cm.

### **B6.1.2 Κάρτες Prepaid Postcards ΕΛΤΑ**

Με θέματα τοπικού, τουριστικού ή ειδικού ενδιαφέροντος, έτοιμες για ταχυδρόμηση.

Διατίθενται κυρίως στη χονδρική, κατόπιν παραγγελίας, ενώ στη λιανική διατίθενται από επιλεγμένα καταστήματα.

Είναι ταχυδρομικά αντικείμενα Α΄ Προτεραιότητας.

### **B6.2 Ευχετήριες Κάρτες ΕΛΤΑ**

Πρόκειται για ευχετήριες χριστουγεννιάτικες, πασχαλινές κάρτες που διατίθενται στη λιανική πώληση σε σετ των πέντε (5) καρτών και πέντε (5) φακέλων με προπληρωμένο τέλος, έτοιμες για ταχυδρόμηση.

### **B6.3 Προϊόντα συσκευασίας**

#### **B6.3.1 Χαρτοκιβώτια συσκευασίας**

Διατίθενται προϊόντα συσκευασίας σε μεγέθη Small (S), Medium (M), Large (L), Extra Large (XL), μιας φιάλης, δύο φιαλών, βιβλίων- DVD, 1- 4 CDS.

#### **B6.3.2 Φάκελοι εξασφάλισης εύθραυστων**

Διατίθενται φάκελοι εξασφάλισης εύθραυστων Α΄, Β΄, Γ΄ και Δ΄ μεγέθους.

### **B6.4 Εποχικά και διάφορα είδη**

Ενδεικτικά αναφέρονται γούρια, μπρελόκ και μπεγλέρια.

### **B6.5 Αρχείο Ταχυδρομικών Κωδικών**

Τα ΕΛΤΑ διαθέτουν ηλεκτρονικό αρχείο των Ταχυδρομικών Κωδικών, που επιτρέπει στον πελάτη / χρήστη να ενημερώσει και να οργανώσει τη βάση δεδομένων του, έτσι ώστε να εξασφαλίσει μια επίκαιρη και αξιόπιστη κατάσταση αποστολής της αλληλογραφίας του.

## **B7. Ευθύνη των ΕΛΤΑ για τους Φακέλους Prepaid**

Τα προϊόντα με προπληρωμένο τέλος, ως ταχυδρομικά αντικείμενα Α΄ Προτεραιότητας, διέπονται από τα αναφερόμενα στα αντίστοιχα κεφάλαια Β1.1.1 για τα απλά και Β1.2.1 για τα συστημένα ταχυδρομικά αντικείμενα του παρόντος Χ.Υ.Κ.

Αναφορικά με την ευθύνη και τις αποζημιώσεις για τα συστημένα ταχυδρομικά αντικείμενα, ισχύουν τα αναφερόμενα στο κεφάλαιο Α15 του παρόντος Χ.Υ.Κ.

Τέλος σε περίπτωση που τα ΕΛΤΑ, αποδεδειγμένα παραδώσουν στον πελάτη ελαττωματικό προϊόν (φακέλους ή κάρτες), τότε ο πελάτης έχει δικαίωμα και τα ΕΛΤΑ οφείλουν να αποδεχθούν :

α) να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, β) την αντικατάσταση του προϊόντος.

## **B8. Unaddressed Mail**

- Τα αντικείμενα (έντυπα) που διακινούνται με την υπηρεσία Unaddressed Mail είναι αντικείμενα ομαδικής πληροφόρησης – διαφήμισης, χωρίς στοιχεία παραλήπτη (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση).
- Η υπηρεσία παρέχεται με δύο τρόπους, με επίδοση από διανομή και με επίδοση από θυρίδα.
- Η ελάχιστη ποσότητα ταχυδρόμησης ανά αποστολή σήμερα είναι τα 500 τεμάχια. Το ανώτατο όριο βάρους τους είναι μέχρι 1 κιλό για επίδοση από τη διανομή και 2 κιλά για επίδοση από τις θυρίδες συναλλαγής των ταχυδρομικών καταστημάτων.

Η κατάθεσή τους γίνεται αποκλειστικά και μόνο στα ταχυδρομικά καταστήματα και η επίδοσή τους γίνεται κατά κανόνα την 5η εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης.

## **B9. Ευθύνη των ΕΛΤΑ για τα είδη που διαθέτουν (εμπορεύματα, υλικά κλπ)**

Τα ΕΛΤΑ ευθύνονται για τα προϊόντα αυτά, κατά τα οριζόμενα στο νόμο (Α.Κ 534 επ.).



## ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ

# ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΕΛΤΑ

## Γ1. Κίνηση Κεφαλαίων Εσωτερικού

### Γ1.1 Ταχυδρομικές Επιταγές Εσωτερικού

#### Γ1.1.1 Έκδοση – Πληρωμή Ταχυδρομικών Επιταγών Εσωτερικού

Με τις ταχυδρομικές επιταγές στέλνονται χρηματικά ποσά τα οποία καταβάλλονται στη διεύθυνση του παραλήπτη, ή στο ταχυδρομικό κατάστημα ανάλογα με την επιθυμία του αποστολέα. Η έκδοση απλών επιταγών γίνεται από τις θυρίδες των ταχυδρομικών καταστημάτων, τους αγροτικούς διανομείς και τα ταχυδρομικά πρακτορεία ενώ η έκδοση τηλεφωνικών επιταγών γίνεται μόνο από τις θυρίδες των ταχυδρομικών καταστημάτων.

#### Γ1.1.2 Κατηγορίες Ταχυδρομικών Επιταγών Εσωτερικού

- *Απλή ταχυδρομική επιταγή:* Εξοφλείται συνήθως στη διεύθυνση του παραλήπτη σε 2-3 εργάσιμες ημέρες, από την ημερομηνία έκδοσης.
- *Τηλεφωνική επιταγή Money express:* Με την επιταγή αυτή ο δικαιούχος μπορεί να εισπράξει από οποιοδήποτε ταχυδρομικό κατάστημα το χρηματικό ποσό μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα και εντός της ημέρας έκδοσης. Η ειδοποίηση του παραλήπτη γίνεται με ευθύνη του αποστολέα.
- *Τηλεφωνική επιταγή Money Home:* Η εντολή πληρωμής μεταβιβάζεται άμεσα από το ταχυδρομικό κατάστημα έκδοσης και το χρηματικό ποσό πληρώνεται στη διεύθυνση του δικαιούχου το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την έκδοση της επιταγής.
- *Επιταγή αντικαταβολής:* Συνοδεύει αντικείμενα με περιεχόμενο εμπορικής αξίας και συνδέει την παραλαβή τους με την ταυτόχρονη καταβολή της αξίας τους σε μετρητά.

- Ειδική κατηγορία αποτελούν οι επιταγές προς οπλίτες, οι οποίες στέλνονται ατελώς μέχρι του ποσού των ενενήντα (90) €.

Οι ταχυδρομικές επιταγές εκδίδονται μέχρι ενός ορισμένου ανωτάτου ποσού (σήμερα μέχρι έξι χιλιάδες 6.000 €).

Η ισχύς τους ορίζεται από την ημέρα έκδοσής τους μέχρι το τέλος του επόμενου της έκδοσης μήνα. Στη διάθεση του παραλήπτη παραμένουν μέχρι και τις πρώτες είκοσι (20) ημέρες του επόμενου της έκδοσης μήνα, ενώ τις τελευταίες δέκα (10) ημέρες της ισχύος τους παραμένουν στην διάθεση του αποστολέα στον οποίο επιστρέφονται.

Βάσει του κανονισμού αιτήσεις για την έκδοση ακριβούς αντιγράφου του παραστατικού πληρωμής γίνονται δεκτές σε προθεσμία ενός έτους από την έκδοση της επιταγής και όχι νωρίτερα από την παρέλευση του χρόνου ισχύος της επιταγής (δηλαδή ένα μήνα μετά το μήνα έκδοσης). Είναι απαραίτητη η προσκόμιση της απόδειξης για την κατάθεση αίτησης περί της τύχης της επιταγής, διαφορετικά δεν γίνεται δεκτή.

Στην περίπτωση απώλειας του σώματος της επιταγής πριν την πληρωμή και εφόσον έχει παρέλθει το παραπάνω χρονικό διάστημα, εκδίδεται νέα επιταγή η οποία εξοφλείται μόνο στον αποστολέα της.

Σε περίπτωση απώλειας ταχυδρομικών επιταγών επιστρέφονται τα ταχυδρομικά τέλη έκδοσής τους.

### **Γ1.1.3 Δικαιώματα Αποστολέα Παραλήπτη Επιταγών Εσωτερικού**

Ο αποστολέας επιταγής δικαιούται με αίτησή του να ζητήσει:

- Την τροποποίηση της επιγραφής της επιταγής.
- Την αλλαγή του ταχυδρομικού καταστήματος προορισμού της επιταγής.
- Την αναστολή της πληρωμής της επιταγής.
- Πληροφορίες για την τύχη της επιταγής.

Ο παραλήπτης επιταγής δικαιούται με αίτησή του να ζητήσει:

- Την αλλαγή του ταχυδρομικού καταστήματος προορισμού της επιταγής.
- Πληροφορίες για την τύχη της επιταγής, με την προσκόμιση της απόδειξης έκδοσης.

Οι αιτήσεις αποστολέα ή παραλήπτη μπορούν να κατατεθούν σε οποιοδήποτε ταχυδρομικό κατάστημα

#### **Γ1.1.4 Εξόφληση Ταχυδρομικών Επιταγών Εσωτερικού**

- Οι προς εξόφληση ταχυδρομικές επιταγές, προσκομίζονται στην αναγραφόμενη διεύθυνση μία μόνο φορά και εξοφλούνται στους ίδιους τους επιγραφόμενους παραλήπτες ή τους πληρεξούσιους, ή αντιπροσώπους τους, με τους περιορισμούς της κατ' οίκον επίδοσης χρηματικών ποσών και τις ανωτέρω περιγραφόμενες ρυθμίσεις αναφορικά με την ύπαρξη ή μη ανελκυστήρα στην πολυκατοικία.
- Οι προς εξόφληση ταχυδρομικές επιταγές πληρωμών ταχυπληρωμής (κεντρικές συμβάσεις ΕΛΤΑ – Μεγάλων Πελατών), που αφορούν πληρωμή συντάξεων (εκτός συντάξεων ΟΓΑ & ΙΚΑ), διαφόρων επιδομάτων και λοιπών περιοδικών πληρωμών, μπορούν να εξοφλούνται κατ' οίκον ή από οποιοδήποτε ταχυδρομικό κατάστημα, στους ίδιους τους επιγραφόμενους παραλήπτες ή τους πληρεξούσιους τους ή αντιπροσώπους τους, μέσα στα προβλεπόμενα χρονικά περιθώρια.
- Οι προς εξόφληση επιταγές συντάξεων και οικογενειακών επιδομάτων, προσκομίζονται στην αναγραφόμενη διεύθυνση μέχρι και δύο (2) φορές και εξοφλούνται στους ίδιους τους επιγραφόμενους παραλήπτες ή τους πληρεξούσιους ή αντιπροσώπους τους, με τους περιορισμούς της κατ' οίκον επίδοσης χρηματικών ποσών και τις ανωτέρω περιγραφόμενες ρυθμίσεις αναφορικά με την ύπαρξη ή μη ανελκυστήρα στην πολυκατοικία.
- Σε περίπτωση μη ανεύρεσής τους και κατά τη δεύτερη επίσκεψη του διανομέα ΕΛΤΑ, μπορούν να εξοφληθούν μόνο από το ταχυδρομικό κατάστημα εξυπηρέτησής τους.
- Οι προς εξόφληση επιταγές συντάξεων ΙΚΑ, προσκομίζονται στην αναγραφόμενη διεύθυνση και εξοφλούνται μόνο κατ' οίκον (ύστερα από σχετική εντολή του δικαιούχου των χρημάτων στην τράπεζα που διατηρεί το λογαριασμό του), στους ίδιους τους επιγραφόμενους παραλήπτες, ή τους πληρεξούσιους, ή αντιπροσώπους τους. Σε περίπτωση μη εξόφλησης της σύνταξης, το ποσό αυτής πιστώνεται αυτόματα στον τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου.

## **Γ2. Κίνηση Κεφαλαίων Εξωτερικού – Διεθνείς Πληρωμές**

### **Γ2.1 Ταχυδρομικές Επιταγές Εξωτερικού**

Είναι ειδικές εντολές πληρωμής που εκδίδονται και διακινούνται μεταξύ ταχυδρομικών οργανισμών, βάσει διμερών συμφωνιών και σύμφωνα με τους κανονισμούς της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης. Με τις ταχυδρομικές επιταγές εξωτερικού πραγματοποιείται η αποστολή και η παραλαβή χρημάτων από και προς τις χώρες με τις οποίες έχουν συναφθεί διμερείς συμφωνίες, με χαμηλό τιμολόγιο. Οι ταχυδρομικές επιταγές εξωτερικού διακρίνονται σε απλές και αντικαταβολής.

### **Γ2.2 Eurogiro**

Το «Eurogiro» είναι διεθνές ηλεκτρονικό σύστημα μεταφοράς κεφαλαίων μεταξύ ταχυδρομικών ή τραπεζικών οργανισμών. Μέσω της υπηρεσίας αυτής, μπορούν να διακινηθούν χρήματα από και προς τις χώρες - μέλη του με ασφάλεια και σε χρονικό διάστημα που δεν ξεπερνά τις τέσσερις (4) ημέρες. Η υπηρεσία παρέχεται πανελλαδικά σε όλα τα ταχυδρομικά καταστήματα με ανταγωνιστικό τιμολόγιο και δυνατότητα αποστολής χρημάτων σε μετρητά, αλλά και σε πίστωση λογαριασμού ανάλογα με τη χώρα προορισμού.

### **Γ3. Εισπράξεις - Πληρωμές**

#### **Γ3.1 Ταχυπληρωμή**

Η «Ταχυπληρωμή» είναι μια υπηρεσία μέσω της οποίας τα ΕΛΤΑ αναλαμβάνουν και διεκπεραιώνουν εισπράξεις και πληρωμές για λογαριασμό τρίτων. Διακρίνεται σε εισπράξεις ταχυπληρωμής και πληρωμές ταχυπληρωμής.

Μέσω της υπηρεσίας εισπράξεων της «Ταχυπληρωμής» οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν την εξόφληση οφειλών και λογαριασμών, όπως ενδεικτικά, οργανισμών κοινής ωφέλειας (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ), ασφαλιστικών εταιρειών, εταιρειών κινητής τηλεφωνίας, κλήσεις τροχαίας, ασφαλιστικές εισφορές ταμείων κ.λπ. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται σε οποιοδήποτε ταχυδρομικό κατάστημα της χώρας, στα μηχανήματα αυτόματης εξόφλησης (APS), στα ταχυδρομικά πρακτορεία Β΄ και Γ΄ τάξης καθώς και μέσω των αγροτικών διανομών.

Ειδική κατηγορία εισπράξεων αποτελούν οι οφειλές προς το δημόσιο (Φ.Π.Α., φόρος εισοδήματος, τέλος κτηματογράφησης, ΦΑΠ, βεβαιωμένες οφειλές στις ΔΟΥ, τέλη κυκλοφορίας, e-παράβολο κλπ) που διενεργούνται στο αυτοματοποιημένο δίκτυο των ΕΛΤΑ (σήμερα 623 ταχυδρομικά καταστήματα).

Μέσω της υπηρεσίας πληρωμών της «Ταχυπληρωμής» διενεργούνται οι πληρωμές συντάξεων, μερισμάτων και επιδομάτων, μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε στις θυρίδες των ταχυδρομικών καταστημάτων και των ταχυδρομικών πρακτορείων, σύμφωνα με τον παρόντα Χ.Υ.Κ., είτε στη διεύθυνση του παραλήπτη μέσω των ταχυδρομικών διανομών.

#### **Γ4. Πληρωμές Συντάξεων και Επιδομάτων μέσω Λογαριασμού Giro**

Ο λογαριασμός Giro είναι ένας τρεχούμενος λογαριασμός χωρίς επιτόκιο, κάτοχος του οποίου μπορεί να είναι οποιοδήποτε φυσικό και νομικό πρόσωπο. Ο λογαριασμός αυτός δημιουργήθηκε προκειμένου να μπορούν να συνεχίσουν να γίνονται οι πληρωμές συντάξεων και επιδομάτων των ασφαλιστικών ταμείων, καθώς με βάση τον Ασφαλιστικό νόμο (Ν. 3863, ΦΕΚ 13 Ιουλίου 2010), από 1/1/2011 όλες οι πληρωμές του Δημοσίου, των Ν.Π.Δ.Δ. και των Ασφαλιστικών Ταμείων διενεργούνται υποχρεωτικά μέσω πιστώσεων λογαριασμών πληρωμών Τραπέζης ή ΕΛΤΑ με

δικαίωμα επιλογής από τον δικαιούχο. Ο λογαριασμός Giro «κινείται» από τα αυτοματοποιημένα Καταστήματα ΕΛΤΑ σε online real time περιβάλλον και από τα μη αυτοματοποιημένα Καταστήματα ΕΛΤΑ μέσω call center.

Για τις περιπτώσεις που ο δικαιούχος της σύνταξης ή του επιδόματος αδυνατεί να προσέλθει σε ένα Κατάστημα ΕΛΤΑ για να εισπράξει τη σύνταξη ή το επίδομά του, παρέχεται η δυνατότητα κατ' οίκον εξυπηρέτησης και εξόφλησης του ποσού από τον ταχυδρομικό διανομέα, με μια μικρή επιβάρυνση τριών (3€) ευρώ. Για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας της «κατ' οίκον πληρωμής» απαιτείται η υπογραφή πάγιας εντολής – εξουσιοδότησης.

## ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ

# ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ

### Δ1.Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς Εσωτερικού

Τα ΕΛΤΑ παρέχουν υπηρεσίες επείγουσας μεταφοράς εγγράφων, εντύπων και εμπορευμάτων στην Ελλάδα σύμφωνα με τους γενικούς όρους παροχής της υπηρεσίας, που επισυνάπτονται στον παρόντα Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή, τους οποίους ο αποστολέας ή ο νόμιμος εκπρόσωπός του δηλώνει ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα.

Η Εταιρεία αναλαμβάνει τη μεταφορά των αντικειμένων των πελατών της (αποστολέων) από το σημείο παραλαβής ή κατάθεσής τους μέχρι το σημείο επίδοσής τους (η επίδοση θα γίνεται στον ίδιο τον παραλήπτη ή σε όποιον άλλο εξουσιοδοτήσει ο παραλήπτης) με τη μέγιστη δυνατή ταχύτητα και ασφάλεια και με αντάλλαγμα που ορίζεται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό της. Το Συνοδευτικό Δελτίο ΕΛΤΑ (ΣΥΔΕΛΤΑ) περιλαμβάνει την ατομική σύμβαση και αποτελεί το αποδεικτικό παραλαβής. Ο αποστολέας υποχρεούται να περιγράψει με σαφήνεια και πληρότητα το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου στο ΣΥΔΕΛΤΑ, ιδιαίτερα εάν αυτό είναι ευπαθές ή εύθραυστο. Επίσης, ο αποστολέας 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 συσκευαστεί 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 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.

Ο αποστολέας έχει την επιμέλεια και την ευθύνη της ασφαλούς και ανθεκτικής συσκευασίας των αντικειμένων, ανάλογα με το περιεχόμενό τους. Εάν το περιεχόμενο των αντικειμένων κατά τη μεταφορά και διαχείρισή τους υποστεί ζημία, οφειλόμενη

στη μη ασφαλή και ενδεδειγμένη συσκευασία τους, η Εταιρεία απαλλάσσεται από οποιαδήποτε υποχρέωση αποκατάστασης της ζημιάς αυτής.

Για αποστολή αντικειμένων μεγάλης αξίας και για αυξημένη ευθύνη της Εταιρείας, σε περίπτωση βλάβης ή απώλειας του περιεχομένου τους, η Εταιρεία παρέχει στον αποστολέα τη δυνατότητα ασφάλισης και προσφέρει την υπηρεσία «Δηλωμένης Αξίας», έναντι καταβολής πάγιου τέλους (4,20) € πλέον ΦΠΑ και αναλογικής χρέωσης επί του ποσού της δηλωμένης αξίας. Το ανώτατο όριο για τα εμπορεύματα ορίζεται σε δέκα πέντε χιλιάδες (15.000) € ανά αντικείμενο, ενώ για τα έγγραφα ορίζεται σε επτακόσια τριάντα τέσσερα (734) € ανά αντικείμενο. Το ακριβές ύψος της δηλωμένης αξίας καθορίζεται πάντα από την πραγματική αξία του αποστελλόμενου αντικειμένου, το οποίο ο αποστολέας υποχρεούται να περιγράψει με ακρίβεια και πληρότητα. Επίσης η Εταιρεία δικαιούται, αλλά δεν υποχρεούται, να ελέγξει το περιεχόμενο του αντικειμένου που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει ως δηλωμένης αξίας, καθώς και την αλήθεια όσων δηλώθηκαν από τον αποστολέα.

## **Δ2 Express Mail Service (E.M.S.)**

### **Δ2.1 Εισερχόμενα στην Ελλάδα ταχυδρομικά αντικείμενα της Υπηρεσίας Express Mail Service (E.M.S.)**

Τα εισερχόμενα στην Ελλάδα ταχυδρομικά αντικείμενα της υπηρεσίας Express Mail Service (E.M.S) παραλαμβάνονται αρχικά από τα ΕΛΤΑ, ενώ η επίδοσή τους έχει ανατεθεί και πραγματοποιείται τις εργάσιμες ημέρες από την εταιρεία με την επωνυμία «ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.» και το διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ COURIER», η οποία εδρεύει στην Αθήνα επί των οδών Λεωφόρου Βουλιαγμένης 115-117 και Ηλία Ηλιού, και βάσει των αναγραφόμενων χρόνων επίδοσης στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό της για την υπηρεσία αυτή. Την ευθύνη για την ηλεκτρονική καταγραφή εντοπισμό, παρακολούθηση έγκαιρη επίδοση των αντικειμένων και την ενημέρωση των χρηστών της υπηρεσίας αυτής έχει αναλάβει η εταιρεία με την επωνυμία «ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.» και το διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ COURIER» Η επίδοση αντικειμένων στο εσωτερικό γίνεται εργάσιμες ημέρες και ώρες.



## **ΜΕΡΟΣ ΠΕΜΠΤΟ**

### **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΤΑ ΕΛΤΑ ΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΤΡΙΤΩΝ**

#### **E1. Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς Αντικειμένων**

##### **E1.1 Εσωτερικού (Πόρτα - Πόρτα)**

Η υπηρεσία εκτελείται από την εταιρεία με την επωνυμία «ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.» και το διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ COURIER» σε όλη την Ελλάδα. Με την εν λόγω υπηρεσία διακινούνται με ταχύτητα και ασφάλεια έγγραφα, έντυπα και εμπορεύματα, ενώ παρέχεται η δυνατότητα ασφάλισης αντικειμένου στο ποσό της δηλωμένης αξίας του από τον αποστολέα και μέχρι του ποσού των 15.000 ευρώ.

##### **E1.2 Εξωτερικού**

###### **E1.2.1 Special Priority Mail (SPM)**

Το SPM (Special Priority Mail) είναι μια υπηρεσία ταχυμεταφορών εξωτερικού που παρέχεται από την εταιρεία ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε και το διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ COURIER».

Η Υπηρεσία αυτή προσφέρει τη μεγαλύτερη ταχύτητα με εγγυημένη επίδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Επιπλέον εξυπηρετεί τη διακίνηση εγγράφων ή εμπορευμάτων σε πάνω από 200 επιχειρηματικούς προορισμούς της Ευρώπης και των ΗΠΑ με την αξιοποίηση ενός άρτια οργανωμένου παγκόσμιου δικτύου.

###### **E1.2.2 Εξερχόμενα από την Ελλάδα ταχυδρομικά αντικείμενα της Υπηρεσίας Express Mail Service (E.M.S.)**

Με την υπηρεσία αυτή διακινούνται με ταχύτητα και ασφάλεια, από και προς το εξωτερικό, αντικείμενα βάρους μέχρι τριάντα (30) κιλών και για περισσότερες από 120 χώρες.

Η υπηρεσία αυτή έχει ανατεθεί και εκτελείται από την εταιρεία με την επωνυμία «ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.» και το διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ COURIER»

### **E1.3 Ευθύνη ΕΛΤΑ για τις υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς Αντικειμένων**

Την ευθύνη για την παροχή των ανωτέρω υπηρεσιών φέρει η εταιρεία με την επωνυμία «ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.» και το διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ COURIER», η οποία εδρεύει στην Αθήνα επί των οδών Λεωφόρου Βουλιαγμένης 115-117 και Ηλία Ηλιού, σύμφωνα με τους γενικούς όρους παροχής υπηρεσιών, που αναγράφονται στην πίσω πλευρά του συνοδευτικού δελτίου ταχυμεταφοράς του ταχυδρομικού αντικειμένου (voucher). Ειδικότερα, η ευθύνη για την ηλεκτρονική καταγραφή εντοπισμό, παρακολούθηση, ενημέρωση των χρηστών και την καταβολή των σχετικών αποζημιώσεων στις περιπτώσεις απώλειας ή βλάβης έχει αναλάβει η εταιρεία με την επωνυμία «ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.» και το διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ COURIER»

Για την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, η εταιρεία με την επωνυμία «ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.» και το διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ COURIER» διαθέτει ένα σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο με το οποίο οι καταναλωτές μπορούν να επικοινωνήσουν στον αριθμό **11120**, από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο με αστική χρέωση για όλη την Ελλάδα, ή ηλεκτρονικά (στην ιστοσελίδα [www.elta-courier.gr](http://www.elta-courier.gr)) για κάθε πληροφορία σχετικά με τις παραπάνω υπηρεσίες και περί της τύχης του αντικειμένου. Επίσης οι καταναλωτές μπορούν να επικοινωνήσουν με την Εταιρεία μέσω του ειδικού πεδίου επικοινωνίας ή αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση [info@elta-courier.gr](mailto:info@elta-courier.gr)

## **E2. Χρηματοοικονομικά Προϊόντα**

### **E2.1 Western Union**

Η «Western Union» είναι ένα σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών άμεσης μεταφοράς χρημάτων σε μετρητά, σε ολόκληρο τον κόσμο. Με αυτή την υπηρεσία είναι δυνατή η αποστολή και η λήψη μετρητών από και προς 200 χώρες σε όλο τον κόσμο. Η εν λόγω υπηρεσία παρέχεται από τα ταχυδρομικά καταστήματα καθώς και από επιλεγμένα

ταχυδρομικά πρακτορεία σε όλη την Ελλάδα (τα οποία και φέρουν το σήμα της Western Union).

## **E3. Προϊόντα και Υπηρεσίες Λιανικής Τραπεζικής**

### **E 3.1 Λογαριασμοί Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου (Ν.Τ.Τ.)**

Είναι λογαριασμοί ταμιευτηρίου ή τρεχούμενοι με δικαιούχους φυσικά - νομικά πρόσωπα, οι οποίοι τηρούνται στο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (πλέον δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο - Eurobank) και εξυπηρετούνται σήμερα στα ταχυδρομικά καταστήματα ΕΛΤΑ σε όλη την Ελλάδα, εκ των οποίων 503 λειτουργούν σε περιβάλλον on line – real time, για καθημερινές συναλλαγές όπως καταθέσεις, αναλήψεις, ενημέρωση βιβλιαρίου κ.λ.π.

### **E3.2 Πιστωτικές Κάρτες Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου (Ν.Τ.Τ.)**

#### **E3.2.1 Philatelic Visa**

Πρόκειται για τις πιστωτικές κάρτες, έκδοσης Ν.Τ.Τ., που διατίθενται από όλα τα ταχυδρομικά καταστήματα. Οι όροι παροχής των παραπάνω καρτών δύναται να μεταβάλλονται ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς.

#### **E3.2.2 Ν.Τ.Τ. Visa Classic και Ν.Τ.Τ. Visa Gold**

Με τις Ν.Τ.Τ. Visa Classic και Ν.Τ.Τ. Visa Gold, που διατίθενται από όλα τα ταχυδρομικά καταστήματα ΕΛΤΑ.Οι όροι παροχής των παραπάνω καρτών μπορούν να μεταβάλλονται ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς.

#### **E3.2.3 Καταναλωτικά Προεγκεκριμένα και Στεγαστικά Δάνεια Ν.Τ.Τ.**

Σήμερα σε πάνω από 20 πιλοτικά ταχυδρομικά καταστήματα ΕΛΤΑ διατίθενται καταναλωτικά προεγκεκριμένα και στεγαστικά δάνεια του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, με τα 6 εξ αυτών να έχουν πλέον αναβαθμιστεί σε καταστήματα ΕΛΤΑ τύπου Shop in Shop Ν.Τ.Τ., κύριο χαρακτηριστικό των οποίων είναι η σταδιακή παροχή της πλήρους γκάμας προϊόντων και υπηρεσιών Ν.Τ.Τ., σε ειδικό χώρο εξυπηρέτησης, από εξειδικευμένο, στα χρηματοοικονομικά, προσωπικό. Τα προϊόντα που διατίθενται από όλα τα παραπάνω καταστήματα περιλαμβάνουν:

- **Καταναλωτικά δάνεια** διαφόρων τύπων, σταθερού ή κυμαινόμενου επιτοκίου και **προγράμματα μεταφοράς υπολοίπου** με ή χωρίς εξασφάλιση. Τα καταναλωτικά δάνεια Ν.Τ.Τ. απευθύνονται σε όλους, για την πραγματοποίηση οποιασδήποτε αγοράς, ή για μεταφορά υπολοίπου από δάνεια και κάρτες άλλων τραπεζών.
- **Στεγαστικά δάνεια Ν.Τ.Τ.** σταθερού ή κυμαινόμενου επιτοκίου. Καλύπτουν ανάγκες αγοράς, επισκευής, βελτίωσης ακινήτου ή οικοπέδου, ακόμη και την αγορά επαγγελματικής στέγης. Τα στεγαστικά δάνεια Ν.Τ.Τ. απευθύνονται σε όλους, ακόμη και σε ειδικές κατηγορίες πελατών, όπως είναι οι δικαιούχοι Ο.Ε.Κ., λαμβάνοντας παράλληλα ιδιαίτερη μέριμνα για ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες, όπως είναι τα άτομα με ειδικές ανάγκες και οι πολύτεκνες οικογένειες.

#### **E3.2.4 Λοιπά προϊόντα**

Τα ΕΛΤΑ δύνανται να εκτελούν και άλλο έργο, όπως τηλεταχυδρομείο, αγορά ξένων τραπεζογραμματίων κλπ. και να συνεργάζονται με τρίτους για την εκτέλεση πρόσθετου έργου. Στην περίπτωση αυτή ισχύουν οι όροι των συμβάσεων οι οποίοι με κανένα τρόπο δεν μπορούν να οριοθετούν λιγότερες υποχρεώσεις προς τον αντισυμβαλλόμενο από αυτές που περιλαμβάνει ο παρών Χ.Υ.Κ.

### **E4. Προϊόντα Υπηρεσίες Τηλεφωνίας**

Τα ΕΛΤΑ διαθέτουν από το δίκτυό τους κάρτες και συνδέσεις σταθερής, κινητής τηλεφωνίας και Internet, καθώς και άλλες προπληρωμένες κάρτες. Ενδεικτικά αναφέρονται:

*Τηλεκάρτες – Χρονοκάρτες ΟΤΕ, χρονοκάρτες ARGO, κάρτες ανανέωσης χρόνου ομιλίας κινητής τηλεφωνίας: COSMOTE, Vodafone, WIND, Q Planet sim και προπληρωμένες κάρτες Pay Safe, Money Safe, συνδέσεις ELTA καρτοκινητής, συνδέσεις Planet Sim κλπ.*

### **E5. Διάφορα προϊόντα τρίτων**

Τα ΕΛΤΑ διαθέτουν διάφορα προϊόντα τρίτων όπως ενδεικτικά: ολυμπιακά προϊόντα, προϊόντα λαϊκής τέχνης, γραμματοκιβώτια κατοικιών, προϊόντα UNICEF (τετράδια, κάρτες).

## **Ε6. Ευθύνη ΕΛΤΑ**

Για τα προϊόντα αυτά που διαθέτουν τα ΕΛΤΑ για λογαριασμό τρίτων την ευθύνη φέρει εξ ολοκλήρου η προμηθεύτρια ή κατασκευάστρια εταιρεία, κατά της οποίας ο πελάτης διατηρεί όλα τα δικαιώματα που έχει από το νόμο (άρθρα 534 επ. Α.Κ.).

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Γενικοί Όροι Παροχής Υπηρεσίας Ταχυμεταφοράς Εσωτερικού

**1.** Η «ΕΛΤΑ Α.Ε.», εφεξής Εταιρία, παρέχει υπηρεσίες επείγουσας μεταφοράς εγγράφων, εντύπων και εμπορευμάτων στην Ελλάδα με τους κάτωθι ορους, τους οποίους ο αποστολέας ή ο νόμιμος εκπρόσωπος του δηλώνει ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα.

**2.** Η Εταιρία αναλαμβάνει τη μεταφορά των αντικειμένων των πελατών της (αποστολέων) από το σημείο παραλαβής ή κατάθεσής τους μέχρι το σημείο επίδοσής τους (η επίδοση θα γίνεται στον ίδιο τον παραλήπτη ή σε όποιον άλλο εξουσιοδοτήσει ο παραλήπτης) με τη μέγιστη δυνατή ταχύτητα και ασφάλεια, σύμφωνα με τους παρόντες γενικούς όρους παροχής υπηρεσιών ταχυμεταφορών εσωτερικού και με αντάλλαγμα που ορίζεται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό της.

**3.** 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 παρόν έντυπο συμπληρώθηκε από τον ίδιο ή από την Εταιρία για λογαριασμό του. Δηλώνει επίσης με το παρόν ότι αποδέχεται τους παρόντες όρους, είτε ατομικά, είτε υπό την ιδιότητα του ως αντιπροσώπου του ιδιοκτήτη ή του κατόχου των προς αποστολή αντικειμένων.

**4.** Το Συνοδευτικό Δελτίο ΕΛΤΑ (ΣΥΔΕΛΤΑ) είναι έγγραφο-συμφωνία (ατομική σύμβαση) και αποδεικτικό παραλαβής, δεσμευτικό και μη διαπραγματεύσιμο. Το ΣΥΔΕΛΤΑ δεν αποτελεί φορολογικό στοιχείο.

**5.** Ο αποστολέας υποχρεούται να περιγράψει με σαφήνεια και πληρότητα το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου στο παρόν ΣΥΔΕΛΤΑ, ιδιαίτερα εάν αυτό είναι ευπαθές ή εύθραυστο. Επίσης, ο αποστολέας 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 συσκευαστεί έτσι, ώστε να επιτυγχάνεται η ασφαλής διεκπεραίωσή του. Η Εταιρία έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή η/και να διακόψει τη διεκπεραίωση των προς αποστολή αντικειμένων, εάν δεν τηρούνται οι αναφερόμενες στο παρόν 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.

**6.** Ο αποστολέας έχει την επιμέλεια και την ευθύνη της ασφαλούς και ανθεκτικής συσκευασίας των αντικειμένων, ανάλογα με το περιεχόμενό τους. Εάν το περιεχόμενο των αντικειμένων κατά τη μεταφορά και διαχείρισή τους υποστεί ζημία, οφειλόμενη στη μη ασφαλή και ενδεδειγμένη συσκευασία τους, η Εταιρία απαλλάσσεται από οποιαδήποτε υποχρέωση αποκατάστασης της ζημιάς αυτής.

**7.** Η Εταιρία δεν αναλαμβάνει τη μεταφορά και διεκπεραίωση των αντικειμένων με το παρακάτω περιεχόμενο:

Εκρηκτικές ύλες, εύφλεκτα υλικά, ραδιενεργά υλικά, διαβρωτικές ουσίες, συμπιεσμένα αέρια, ναρκωτικές ουσίες (πλην συνταγογραφούμενων φαρμακευτικών ουσιών), δηλητήρια, αρχαιότητες, έργα τέχνης, αλλοιωσίμα τρόφιμα, ζώντα ή νεκρά ζώα, φυτά και γενικώς αντικείμενα, που από τη φύση τους ή εξ αιτίας της συσκευασίας τους υπάρχει κίνδυνος να αυτοκαταστραφούν ή να καταστρέψουν άλλα αντικείμενα ή αντικείμενα των οποίων τη διεκπεραίωση και μεταφορά δεν δέχεται η ΙΑΤΑ. 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 Εταιρία δικαιούται, αλλά δεν υποχρεούται, να ελέγξει το αντικείμενο που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει, ακόμη και να το ανοίξει. Εάν ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση του προς

επίδοση αντικειμένου, η Εταιρεία έχει δικαίωμα να μην το παραλάβει. 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, συμπεριλαμβανομένης και της άμεσης διακοπής της μεταφοράς, αποποιούμενη κάθε περαιτέρω ευθύνη, 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.

**8.** Ο χρυσός, το ασήμι, οι πολύτιμοι λίθοι, τα πολύτιμα μέταλλα δεν μπορούν να αποσταλούν παρά μόνο ως αντικείμενα «Δηλωμένης Αξίας». Για την αποστολή τέτοιων αντικειμένων απαιτείται ειδική δήλωση στην Εταιρεία και ειδική ασφάλιση με δαπάνη του αποστολέα και μόνο.

**9.** Η Εταιρεία αναλαμβάνει και τη διεκπεραίωση αποστολής με χρέωση της αμοιβής της στον παραλήπτη. Σε περίπτωση μη καταβολής της παραπάνω αμοιβής από τον παραλήπτη για οποιοδήποτε λόγο, την υποχρέωση εξόφλησης της Εταιρείας αναλαμβάνει ο αποστολέας. Μέχρι δε την εξόφληση της αμοιβής της από τον αποστολέα η τον παραλήπτη, έχει το δικαίωμα να παρακρατεί το αποστελλόμενο αντικείμενο.

**10.** Η ασφαλιστική κάλυψη των αντικειμένων είναι υποχρέωση του αποστολέα, ιδιαίτερα όταν περιέχουν αξίες ή έχουν ιδιαίτερη εμπορική χρησιμότητα.

**11.** Για αποστολή όπου η Εταιρεία δεν διατηρεί υποκαταστήματα, η διεκπεραίωση των αντικειμένων γίνεται μέσω πρακτόρων.

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

**13.** Ο παραλήπτης, εάν υπάρχουν βάσιμοι προς τούτο λόγοι, έχει δικαίωμα να παραλάβει με επιφύλαξη.

**14.** Σε περίπτωση ολικής βλάβης ή απώλειας του περιεχομένου των αποστελλόμενων αντικειμένων από υπαιτιότητα της Εταιρείας, αυτή υποχρεούται να καταβάλλει μόνον την παρακάτω αποζημίωση, το ύψος της οποίας ορίζεται ως ακολούθως:

α) Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου, η οφειλόμενη αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των 50€ ανά αντικείμενο, με επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους της συγκεκριμένης αποστολής.

β) για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος, η οφειλόμενη αποζημίωση ανέρχεται στο ποσό των 200 €, με επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους της συγκεκριμένης αποστολής.

γ) για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, υπό την προϋπόθεση ότι αυτή δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή. Ως πραγματική αξία ορίζεται το κόστος αποκατάστασης, επισκευής ή αναπαραγωγής του περιεχομένου.

Για το ύψος της αποζημίωσης, σε καμία περίπτωση δεν λαμβάνεται υπόψη η εμπορική χρησιμότητα ή η ιδιαίτερη αξία των αντικειμένων για τον αποστολέα, παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο.

**15.** Για αποστολή αντικειμένων μεγάλης αξίας και για αυξημένη ευθύνη της Εταιρείας, σε περίπτωση βλάβης ή απώλειας του περιεχομένου τους, η Εταιρεία δίδει στον αποστολέα τη δυνατότητα ασφάλισης και προσφέρει την υπηρεσία «Δηλωμένης Αξίας», έναντι καταβολής πάγιου τέλους 2,20€ πλέον ΦΠΑ και αναλογικής χρέωσης επί του ποσού της δηλωμένης αξίας. Το ανώτατο όριο ορίζεται σε 30.000 Ευρώ ανά αντικείμενο. Το ακριβές ύψος της

δηλωμένης αξίας καθορίζεται πάντα από την πραγματική αξία του αποστελλόμενου αντικειμένου, το οποίο ο αποστολέας υποχρεούται να περιγράψει με ακρίβεια και πληρότητα. Επίσης η Εταιρία δικαιούται, αλλά δεν υποχρεούται, να ελέγξει το περιεχόμενο του αντικειμένου που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει ως δηλωμένης αξίας, καθώς και την αλήθεια όσων δηλώθηκαν από τον αποστολέα.

**16.** Σε περίπτωση ολικής βλάβης ή απώλειας αντικειμένου δηλωμένης αξίας, η αποζημίωση ανέρχεται στο ύψος τής δηλωθείσας αξίας - εφόσον υπάρχει αποδεδειγμένη βλάβη και εφόσον ο αποστολέας προσκομίσει στην Εταιρία απόδειξη ή τιμολόγιο ή δελτίο αποστολής, που να αποδεικνύει την αξία του αντικειμένου, καθώς και έκθεση ειδικού πραγματογνώμονα και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης μερικής βλάβης ή μερικής απώλειας αντικειμένου δηλωμένης αξίας, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της μερικής απώλειας ή της βλάβης. Ως πραγματική αξία νοείται η δαπάνη επισκευής ή αποκατάστασης του περιεχομένου, που αποδεικνύεται από τον πελάτη με προσκόμιση έκθεσης ειδικού πραγματογνώμονα, καθώς και απόδειξης τιμολογίου ή δελτίου αποστολής του καταστραφέντος αντικειμένου. Η καταβληθείσα αποζημίωση δε δύναται να υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας.

**17.** Εάν ένα αντικείμενο επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι αποδεδειγμένα άγνωστη, ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

**18.** Σε περίπτωση καθυστερημένης επίδοσης, που οφείλεται αποδεδειγμένα και αποκλειστικά σε υπαιτιότητα της Εταιρίας, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε μέρα καθυστέρησης και, σε περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, υπό την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει όσων προβλέπονται ανωτέρω (ορός 14 α & β) για τις περιπτώσεις απωλειών και σε καμία περίπτωση δεν ξεπερνά το ποσό των 200 €.

**19.** Η αίτηση για την άσκηση κάθε σχετικού δικαιώματος από το χρήστη πρέπει να υποβληθεί εγγράφως στην Εταιρία μέσα στην αποκλειστική προθεσμία των έξι (6) μηνών από την επόμενη της ημερομηνίας κατάθεσης του αντικειμένου για αποστολή. Απαραίτητη είναι η προσκόμιση του πρωτότυπου ΣΥΔΕΛΤΑ.

**20.** Σε πολλαπλή αποστολή, όπου αποστέλλονται πολλά αντικείμενα ταχυμεταφοράς προς έναν παραλήπτη και που εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται χωριστά.

**21.** 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.

**22.** Η Εταιρία δε φέρει καμία ευθύνη και ουδεμία αποζημίωση καταβάλλει στις παρακάτω περιπτώσεις:

α) για καθυστερήσεις, που οφείλονται σε ανωτέρα βία ή σε αργοπορία μεταφορικών μέσων χωρίς υπαιτιότητα της Εταιρίας ή σε υπαιτιότητα του αποστολέα, του παραλήπτη ή των εκπροσώπων τους.

β) για απώλεια ή βλάβη αντικειμένων, που προκλήθηκε από υπαιτιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη ή των οποίων την αποστολή δεν αναλαμβάνει η Εταιρία, σύμφωνα με τον όρο 7 του παρόντος.

γ) για απώλεια ή βλάβη που είναι αποτέλεσμα της κακής συσκευασίας ή της φύσης του αντικειμένου ή απρόοπτων και εκτάκτων γεγονότων, κείμενων πέραν των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ατυχήματα, απεργίες, καιρικές συνθήκες, εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή τα μεταφορικά μέσα.

δ) για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση θετική ή αποθετική ζημία, από απώλεια εισοδήματος, κερδών, αγορών ή χρεώσεων, διάρρηξη συμβολαίων κλπ., που προκλήθηκε από υπαιτιότητα η μη της Εταιρίας, σε πελάτες ή τρίτους.



ε) όταν δεν υποβληθεί η σχετική αίτηση εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στον όρο 19 του παρόντος.

στ) εφόσον ο παραλήπτης παρέλαβε το αποστελλόμενο αντικείμενο χωρίς επιφύλαξη, οπότε και τεκμαίρεται ότι το αντικείμενο επιδόθηκε σωστά.

η) 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.

θ) Σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων από την πλευρά των χρηστών και ιδίως όταν αυτοί δεν έχουν εξοφλήσει τις οικονομικές τους υποχρεώσεις προς την Εταιρεία, οπότε αυτή δικαιούται να συμψηφίσει τυχόν οφειλές τους με ποσά αποζημίωσης ή με παρακράτηση των αντικειμένων τους.

**23.** Στις περιπτώσεις που υφίστανται ειδικότερες συμφωνίες και, ιδίως, στις περιπτώσεις που συνάπτονται συμβάσεις για πλήθος αντικειμένων ή για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα, οπότε προσφέρονται ειδικές προνομιακές τιμές και προσαρμοσμένα - κατά τις εκάστοτε απαιτήσεις - διαχείριση, υπερισχύουν οι ειδικότεροι συνομολογούμενοι όροι. Σε τέτοια περίπτωση, η εκάστοτε καταβαλλόμενη αποζημίωση για ολική απώλεια, κλοπή ή καταστροφή φακέλου ή δέματος ισούται με την πραγματική αξία του απολεσθέντος, κλαπέντος ή καταστραφέντος, όπως αυτό αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά και αποδεικτικά έγγραφα και, υπό την προϋπόθεση, σύμφωνα με τα ανωτέρω, ότι αυτή δεν υπερβαίνει το ποσό των 50€ για φακέλους και το ποσό των 200 € για δεματά.

**24.** Κανένας αντιπρόσωπος, υπάλληλος ή εκπρόσωπος της Εταιρίας ή ο αποστολέας δεν έχει δικαίωμα να άρει ή να τροποποιήσει μονομερώς τους παραπάνω ορούς.

**25.** Οι καταναλωτές για κάθε απορία, παράπονο ή πρόβλημα, μπορούν να απευθύνονται στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρίας, στον αριθμό 801 11 82 000 ή στην ηλεκτρονική σελίδα [www.elta.gr](http://www.elta.gr). Για διαφορές των οποίων η επίλυση δεν κατέστη δυνατή, η Εταιρεία δύναται να συγκαλέσει, κατόπιν σχετικού εγγράφου αιτήματος, την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.

**26.** Για την επίλυση οποιαδήποτε διαφοράς, μετά τυχόν ατελέσφορη διαδικασία ενώπιον της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών της Εταιρίας, αρμόδια είναι τα δικαστήρια της Αθήνας.