

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Οκτώβριος 2014

1. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

1.1 Νομική Μορφή

Η εταιρεία ιδρύθηκε το 2014, με την επωνυμία «CLEVER SERVICES ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΝΟΜΗΣ» με Διακριτικό Τίτλο «CLEVER SERVICES» ή/και «CLEVER POINTS».

Η εταιρεία είναι εγγεγραμμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ) του Υπουργείου Ανάπτυξης με αριθμό ΑΡ. Γ.Ε.Μ.Η.: 130579001000. Έδρα της εταιρείας είναι το Περιστέρι Αττικής.

Η διάρκειά της έχει ορισθεί σε 99 έτη από την ημέρα καταχώρησής της στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών από την αρμόδια αρχή.

Η Διεύθυνση της Έδρας της εταιρείας βρίσκεται στην οδό Αρκαδίας 3, Τ.Κ. 121 32, Περιστέρι Αττικής. Τα στοιχεία επικοινωνίας της έδρας της εταιρείας είναι :

Τηλ.: 2167000580, www.cleverpoint.gr, info@cleverpoint.gr.

Η εταιρεία έχει Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) 800582279 , με αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία την ΦΑΕ Αθηνών .

Ο σκοπός της εταιρείας σύμφωνα με το Καταστατικό της μεταξύ άλλων είναι:

- Κάθε παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών εγγράφων και αντικειμένων. Κάθε ταχυδρομική υπηρεσία στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας που αφορά δέματα. Κάθε άλλη ταχυδρομική υπηρεσία στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας. Γενικά κάθε ταχυδρομική και ταχυμεταφορική δραστηριότητα. Η παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών πολλαπλής φύσης, εγγράφων και αντικειμένων καθώς και άλλων ταχυδρομικών και ταχυμεταφορών υπηρεσιών Π.Δ.Κ.Α. και υπηρεσιών καταλύματος και εστίασης.
- Η παροχή υπηρεσιών οργάνωσης του κυκλώματος διανομής προϊόντων.
- Η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε τρίτα φυσικά ή νομικά πρόσωπα στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Η παροχή υπηρεσιών αποστολής εμπορευμάτων, διαμεταφοράς εμπορευμάτων, εμπορομεσιτειών. Παροχή υπηρεσιών πρακτόρευσης εναέριων μεταφορών. Δραστηριότητες υποστηρικτικές προς τη μεταφορά. Παροχή υπηρεσιών πρακτορείων μεταφορών εμπορευμάτων, διαμεσολάβησης στη μεταφορά αγαθών, μεταφοράς με διαχείριση της αλυσίδας εφοδιασμού (logistics) και άλλες υπηρεσίες υποστηρικτικές των μεταφορών Π.Δ.Κ.Α. Παροχή υπηρεσιών τοπικής συγκέντρωσης και διανομής εμπορευμάτων.

Η παροχή υπηρεσιών μεσιτείας αγαθών. Κάθε δραστηριότητα ασφαλιστικών πρακτόρων και μεσιτών.

Η πώληση διαφημιστικού χώρου ή χρόνου στο διαδίκτυο με αμοιβή ή βάσει σύμβασης.

Η παροχή υπηρεσιών διάθεσης ανθρωπίνου δυναμικού για εργασίες μεταφορών, αποθήκευσης, εφοδιασμού ή βιομηχανίας.

Η παροχή διοικητικών υπηρεσιών που σχετίζονται με τις μεταφορές και τις επικοινωνίες.

Η παροχή υπηρεσιών δημιουργίας ιστοσελίδων στο διαδίκτυο.

Η διάθεση διαφημιστικού χώρου ή χρόνου στο διαδίκτυο.

Το λιανικό εμπόριο από επιχειρήσεις πωλήσεων με αλληλογραφία ή μέσω του διαδικτύου.

Η παροχή βασικών υπηρεσιών διαδικτύου.

Η εκτέλεση μεταφορών δια ξηράς, αέρος και θαλάσσης κάθε είδους αγαθών, η αγορά, πώληση, μίσθωση και εκμίσθωση κάθε είδους μεταφορικών μέσων, οι οποίες θα γίνονται έστω και άσχετα με μεταφορικές εργασίες.

Η καθ' οιονδήποτε τρόπο ανάληψη και διεκπεραίωση διεθνών και εθνικών μεταφορών και διαμεταφορών (χερσαίων, θαλασσιών, εναέριων και συνδυασμένων) με κάθε πρόσφορο μεταφορικό μέσο, ίδιο ή μισθωμένο.

Η πρακτόρευση ή αντιπροσώπευση ημεδαπών και αλλοδαπών επιχειρήσεων logistics, γραφείων μεταφορών, διαμεταφορών και μεταφορικών μέσων ως και γενικώς συνεργασία με αντίστοιχες εταιρείες.

Η παροχή υπηρεσιών υποδοχής, συγκέντρωσης, εναπόθεσης, αποθήκευσης, φύλαξης, διακίνησης, διαμεταφοράς, και διανομής στους τελικούς προορισμούς εμπορευμάτων και αγαθών για ίδιο λογαριασμό ή για λογαριασμό τρίτων.

Παροχή υπηρεσιών συσκευασίας, ανασυσκευασίας, αποσυσκευασίας, ετικετοποίησης, ταξινόμησης και επανασυσκευασίας για διανομή κατ' εντολή και για λογαριασμό τρίτων. Γενικώς κάθε παροχή υπηρεσιών

επιμελητείας, εφοδιασμού – διακίνησης εμπορευμάτων και αγαθών (Logistics), συμπεριλαμβανομένης της έκδοσης τιμολογίων στο όνομα της εταιρείας για λογαριασμό τρίτων.

Η με κάθε μέσο ταχεία και ασφαλής παραλαβή, μεταφορά, διαχείριση και απόδοση αντικαταβολών, επιταγών και πάσης φύσεως αξιών στην Ελλάδα και το εξωτερικό, η συναφής υποβολή αναφορών (reporting)

στον εκάστοτε εντολέα καθώς και η υποβολή στατιστικών και άλλων στοιχείων.

Η απόκτηση ή μίσθωση ακινήτων στην Ελλάδα ή στην αλλοδαπή για την εξυπηρέτηση των αναγκών της εταιρείας ιδίως για τη δημιουργία αποθηκευτικών χώρων των εμπορευμάτων ή/και εμπορευματικού σταθμού αυτοκινήτων.

Επίσης κάθε άλλη παροχή υπηρεσιών, η οποία σχετίζεται με τη μεταφορά την αποθήκευση και τη διανομή αγαθών.

Η ανάπτυξη, λειτουργία και η εμπορευματοποίηση ηλεκτρονικών εκθέσεων, ηλεκτρονικών αγορών και άλλων ηλεκτρονικών χώρων εμπορίου και ενημέρωσης. β) Η οργάνωση, ανάπτυξη και λειτουργία παντός είδους εκθέσεων.

γ) Η δημοσίευση ή η εμπορευματοποίηση συμβατικών παντός είδους εντύπων ενημέρωσης. δ) Η οργάνωση συνεδρίων συμβατικών ή μέσω διαδικτύου.

Η ανάπτυξη, λειτουργία και εμπορευματοποίηση ηλεκτρονικών σελίδων και σελίδων διαδικτύου.

Η ανάπτυξη, λειτουργία και εμπορευματοποίηση στάνταρτς (standards) για το ηλεκτρονικό εμπόριο και/ή η ηλεκτρονική διάδοση πληροφοριών.

Η ανάπτυξη, λειτουργία και εμπορευματοποίηση πληροφοριών σημαντικών για το ηλεκτρονικό εμπόριο και/ή την ηλεκτρονική διάδοση πληροφοριών.

Η ανάπτυξη, λειτουργία και εμπορευματοποίηση λογισμικού και υλικού (υλιστικού) για το ηλεκτρονικό εμπόριο και/ή την ηλεκτρονική διάδοση πληροφοριών.

Η προσφορά παροχής συμβουλών σε συνδυασμό με τους ανωτέρω σκοπούς.

Για την επίτευξη του παραπάνω σκοπού η εταιρεία μπορεί:

- α) Να συμμετέχει σε οποιαδήποτε επιχείρηση του ιδίου ή παρεμφερούς σκοπού με οποιονδήποτε εταιρικό τύπο.
- β) Να συνεργάζεται με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου με την μορφή κοινοπραξίας ή ΣΔΙΤ η καθ' οποιονδήποτε τρόπο.
- γ) Να ιδρύει υποκαταστήματα ή πρακτορεία οπουδήποτε στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.

1.1.2. Εύρος δραστηριοτήτων

Η εταιρεία από την ίδρυσή της δραστηριοποιείται στον χώρο των ταχυμεταφορών, με αντικείμενο μεταξύ άλλων τη διακίνηση αλληλογραφίας, μικροδεμάτων και δεμάτων με κάθε μέσο στην Ελλάδα και το Εξωτερικό. οι κύριες δραστηριότητες της εταιρείας, είναι η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών και ειδικότερα η παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών που σύμφωνα με τους Κωδικούς Αριθμούς Δραστηριότητας (Κ.Α.Δ.) του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών, υπάγονται στον κλάδο 53.20.1900 (Ταχυμεταφορές εγγράφων και αντικειμένων), καθώς και υπηρεσιών ταχυδρομείου που υπάγεται στους κλάδους 52.30.000) .

Ανάμεσα στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών που προσφέρει η "CLEVER SERVICES SA" στους πελάτες της, περιλαμβάνονται οι Βασικές Υπηρεσίες Εσωτερικού - Υπηρεσίες Express - Επόμενη Ημέρα (Next Day), και Αυθημερόν (Same Day) καθώς και πρόσθετες Υπηρεσίες Express όπως η υπηρεσίες αντικαταβολών και αγορών, εντός της ίδια πόλης ή από πόλη σε πόλη, καθώς και Υπηρεσίες Εξωτερικού. Επί πλέον η εταιρεία προσφέρει υπηρεσίες εισπράξεων για λογαριασμό τρίτων, ηλεκτρονικής μεταφοράς χρημάτων, καθώς και λοιπές βοηθητικές και δευτερεύουσες υπηρεσίες.

1.1.3 Πολιτική Ποιότητας και Διαρκούς Βελτίωσης των προσφερόμενων Υπηρεσιών

"Ποιότητα" σημαίνει παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου καλύπτοντας σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών. Αυτό επιτυγχάνεται με σεβασμό στον πελάτη και εξυπηρέτηση των αναγκών του κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Αυτός ο στόχος είναι συνυφασμένος με την απόλυτη κατανόηση των απαιτήσεων των πελατών μας και την εγκατάσταση και διατήρηση ενός περιβάλλοντος που υποστηρίζει και ενθαρρύνει όλο το προσωπικό της εταιρείας σε συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Για την επίτευξη αυτού του στόχου, η Διοίκηση της εταιρείας δεσμεύεται να εξασφαλίζει διαρκώς:

- την πλήρη, άμεση και συστηματική κάλυψη των δηλωμένων αναγκών των πελατών της
- την υψηλή ποιότητα των προϊόντων/υπηρεσιών της, εξακριβωμένη και επιβεβαιούμενη με συνεχείς ελέγχους και μετρήσεις, και

- τη συμμόρφωση των προϊόντων/υπηρεσιών της ως προς τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Τα ανωτέρω επιτυγχάνονται μέσω:

- του καθορισμού στόχων στα πλαίσια του Επιχειρηματικού Σχεδίου δράσης της Ανώτατης Διοίκησης
- της οργάνωσης και διάθεσης όλων των απαιτούμενων πόρων και μέσων για την εξασφάλιση της απρόσκοπτης, αποδοτικής και αποτελεσματικής λειτουργίας της εταιρείας
- της δημιουργίας ενός τεχνολογικά σύγχρονου και επαγγελματικά κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας
- της διατήρησης του υψηλού επαγγελματικού επιπέδου των στελεχών μέσα από την συνεχή εκπαίδευση και αξιολόγηση,
- της διαρκούς μέτρησης και της αδιάλειπτης παρακολούθησης κρίσιμων παραμέτρων και διεργασιών ώστε να εξασφαλίζεται η ποιότητα και η ασφάλεια εγκαταστάσεων, προϊόντων/υπηρεσιών και προσωπικού,
- της ορθής επιλογής και υποστήριξης των εξωτερικών συνεργατών της

Η αδιάκοπη προσπάθεια για συνεχή βελτίωση των προϊόντων/υπηρεσιών, των διαδικασιών και του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας αποτελεί κύριο μέλημα της εταιρείας και φιλοσοφία κάθε στελέχους της.

1.1.4 Οικονομικά Στοιχεία της επιχείρησης

Η εταιρεία θα δημοσιεύει ετήσιες οικονομικές καταστάσεις (Ισολογισμό και Αποτελέσματα χρήσης κατά ΔΛΠ) στην ιστοσελίδα της

1.2 Οργανωτική Δομή

Η εταιρεία διοικείται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο, και έχει τους ακόλουθους βασικούς τομείς εσωτερικής οργάνωσης.

1.2.1 Τομέας Πωλήσεων.

- Τμήμα Πωλήσεων
- Εξυπηρέτηση Μεγάλων Πελατών (Key Accounts Customer Service)
- Εξυπηρέτηση Ιδιωτών Πελατών (Consumer Customer Service)
- Τμήμα Τηλεφωνίας.
- Πωλήσεις Υπηρεσιών Εξωτερικού και Εξυπηρέτηση Πελατών (International Sales & Customer service)
- Marketing.
- Ανάπτυξη και Προώθηση Νέων Προϊόντων.

Ο τομέας Πωλήσεων είναι αρμόδιος για: τις κεντρικές/περιφερειακές πωλήσεις, το τμήμα εξυπηρέτησης μεγάλων πελατών, και την ανάπτυξη και προώθηση νέων προϊόντων, το τμήμα τηλεφωνίας, και το Marketing. Επίσης είναι αρμόδιος για την ανάπτυξη των πωλήσεων των υπηρεσιών εξωτερικού, την συνεργασία με ξένους οίκους, και την ανάπτυξη του Δικτύου εξυπηρέτησης στο εξωτερικό.

1.2.2. Τομέας Δικτύου

- Λειτουργία Δικτύου Καταστημάτων
- Ανάπτυξη Δικτύου Καταστημάτων
- Εξυπηρέτηση Καταστημάτων (Network Customer Service)

Ο Τομέας Δικτύου, είναι αρμόδιος για: το δίκτυο καταστημάτων των αντιπροσώπων, για την ανάπτυξη και την λειτουργία αυτού, την εξυπηρέτηση του δικτύου των καταστημάτων καθώς και την εξυπηρέτηση ιδιωτών πελατών.

1.2.3. Τομέας Λειτουργίας

- Τμήμα Μεταφορικών, Αξόνων & Κέντρων Διαλογής.
- Τμήμα Λειτουργίας και παραγωγής καταστήματος κεντρικής εταιρείας στην Αθήνα.

Ο Τομέας Λειτουργίας είναι αρμόδιος για την λειτουργία της παραγωγής του κεντρικού καταστήματος της κεντρικής εταιρείας και του τμήματος μαζικών αποστολών, ενώ έχει και γενική εποπτεία της λειτουργίας του δικτύου των καταστημάτων. Είναι αρμόδιος για την διακίνηση του στόλου των μεταφορικών μέσων της εταιρείας και των

συνεργατών της (φορτηγών, πλοίων και αεροπλάνων), τους μεταφορικούς άξονες και τα κέντρα διαλογής και διαμετακόμισης σε όλη την επικράτεια.

1.2.4. Τομέας Διοικητικών Υπηρεσιών.

- Διοικητική Διεύθυνση
- Τμήμα Προσωπικού
- Τμήμα Μηχανογράφησης
- Νομική Υπηρεσία
- Τμήμα Προμηθειών
- Τμήμα Ασφάλειας - Ποιότητας - Εκπαίδευσης

Διαχειρίζεται όλα τα θέματα προσωπικού της εταιρείας. Έχει την αρμοδιότητα των νομικών θεμάτων, των συμβάσεων, των προμηθειών της εταιρείας, του προσωπικού των κεντρικών υπηρεσιών της εταιρείας, της ασφάλειας της ποιότητας και της εκπαίδευσης, τα θέματα ασφάλειας και τα όποια αιτήματα αποζημιώσεων των πελατών, αλλά και όλα τα διοικητικά θέματα της εταιρείας. Διαχειρίζεται την ανάπτυξη και βελτίωση των μηχανογραφικών εφαρμογών της εταιρείας και την υποστήριξη σε μηχανογραφικά θέματα των καταστημάτων.

1.2.5. Τομέας Οικονομικών Υπηρεσιών

- Οικονομικό τμήμα (Λογιστήριο κ.λ.π)
- Προϋπολογιστικός Έλεγχος

Διαχειρίζεται τα οικονομικά θέματα της εταιρείας όπως το λογιστήριο το ταμείο, την ρευστότητα της εταιρείας τις οικονομικές υποχρεώσεις σε σχέση με τις οικονομικές υπηρεσίες/εφορίες κλπ. Διαχειρίζεται τον προϋπολογισμό και απολογισμό των αποτελεσμάτων της εταιρείας.

1.2.6. Τομέας Πιστώσεων και Οικονομικής Λειτουργίας

- Τμήμα Πιστώσεων
- Τμήμα Τιμολόγησης / Εκκαθαρίσεων
- Τμήμα Αντικαταβολών

Διαχειρίζεται τα θέματα πιστώσεων της εταιρείας με τους πελάτες και τους συνεργάτες καθώς και τα θέματα αντικαταβολών και απόδοσης τους προς του πελάτες της εταιρείας. Διαχειρίζεται επίσης την τιμολόγηση προς τους πελάτες και την εκκαθάριση συναλλαγών με τους συνεργάτες της εταιρείας.

2. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΥΤΩΝ

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

A.1.1.Γενικά

Η «CLEVER SERVICES SA» παρέχει Υπηρεσίες ταχυμεταφορών Express για αποστολές Εσωτερικού (εντός Ελλάδας), καθώς και για υπηρεσίες Εξωτερικού για όλο τον Κόσμο (αποστολές από και προς το Εξωτερικό).

Για την Ελλάδα παρέχει κάλυψη με συνεργαζόμενο πανελλαδικό δίκτυο καταστημάτων. Όσον αφορά τις αποστολές εξωτερικού, μέσω συνεργασιών με διεθνείς εταιρείες ανάλογα με την ποιότητα και το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών των διεθνών εταιρειών σε κάθε προορισμό με γνώμονα την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών σε ανταγωνιστικότερες τιμές, ενώ στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών οι χρεώσεις και οι συνήθεις χρόνοι παράδοσης διαφοροποιούνται ανάλογα με τον γεωγραφικό προσδιορισμό του σημείου παραλαβής και του σημείου παράδοσης, του βάρους, του μεγέθους και είδους των αποστολών, όπως αυτά περιγράφονται στον επίσημο τιμοκατάλογο της «CLEVER SERVICES SA».

A.1.2. Υπηρεσίες Εσωτερικού

Η CLEVER SERVICES SA προσφέρει υπηρεσίες Εσωτερικού εντός πόλης και μεταξύ πόλεων και λοιπών σημείων της Ελλάδας οι οποίες περιλαμβάνουν τις ακόλουθες περιπτώσεις :

- **Υπηρεσίες Express – Επόμενη Ημέρα (Next Day):**
 - **A. Βασικές Υπηρεσίες Express:**

- **D2D - Υπηρεσία Door to Door:** Η παραλαβή γίνεται συνήθως από την διεύθυνση του Αποστολέα και η παράδοση γίνεται στην διεύθυνση του Παραλήπτη.
 - **P2D - Υπηρεσία Point to Door:** Η παραλαβή γίνεται εντός του καταστήματος της CLEVER SERVICES SA και η παράδοση γίνεται στην διεύθυνση του Παραλήπτη. Η υπηρεσία παρέχεται σε χαμηλότερη τιμή από την Υπηρεσία D2D.
 - **P2P - Υπηρεσία Point to Point:** Η παραλαβή γίνεται εντός του καταστήματος παραλαβής της CLEVER SERVICES SA και η παράδοση γίνεται εντός του αντίστοιχου καταστήματος παράδοσης της CLEVER SERVICES SA. Την ειδοποίηση του παραλήπτη αναλαμβάνει η CLEVER SERVICES SA. Η υπηρεσία παρέχεται σε εξαιρετικά χαμηλές τιμές σε όλη την Ελλάδα. (Είναι απαραίτητη η αναγραφή του τηλεφώνου του παραλήπτη για να ισχύσει η υπηρεσία). Ισχύει μόνο αν ζητηθεί από τον αποστολέα.
- **Υπηρεσίες Express – Αυθημερόν (Same Day):** Η παραλαβή γίνεται συνήθως από την διεύθυνση του Αποστολέα και η παράδοση γίνεται στην διεύθυνση του Παραλήπτη.
- **Πρόσθετες Υπηρεσίες Express** όπως ειδικότερα αναφέρονται ακολούθως :
- i. **Υπηρεσία Πρωινής Παράδοσης ή παράδοσης σε προτιμητέο χρονικό δίκωρο πλαίσιο:** Αφορά την παράδοση το πρωί (συνήθως έως τις 10:00 πμ) , ή την παράδοση σε προτιμητέο χρονικό δίκωρο πλαίσιο (10:00-12:00, 12:00-14:00, 14:00-16:00, 16:00-18:00, ή 18:00-20:00), κατά την αναμενόμενη ημέρα παράδοσης (όπου υφίστανται). Αφορά μόνο τις Υπηρεσίες Express – Επόμενη Ημέρα, και δεν ισχύει για αποστολές δεμάτων βάρους άνω των 5 κιλών πραγματικού βάρους ή των 5,25 κιλών ογκομετρικού βάρους (διαστάσεις 35cm x 30cm x 25cm). Η υπηρεσία ισχύει μόνο για προορισμούς-διευθύνσεις εντός Ορίων της Πόλεως του Καταστήματος Παράδοσης, και δεν ισχύει για τις Δυσπρόσιτες περιοχές. Η επιλογή της υπηρεσίας γίνεται με ευθύνη του πελάτη/αποστολέα (χωρίς ευθύνη της CLEVER SERVICES SA) για τις περιπτώσεις που δεν καλύπτονται οι ανωτέρω προϋποθέσεις.
- **Υπηρεσία Παράδοσης Σάββατο:** Αφορά την παράδοση το Σάββατο (που δεν είναι κανονική εργάσιμη ημέρα).
 - **Υπηρεσία Παραλαβής/Παράδοσης σε επίσημες εθνικές ή τοπικές εορτές και αργίες:** Αφορά Παραλαβή ή Παράδοση αποστολών σε επίσημες εθνικές ή τοπικές εορτές και αργίες.
 - **Υπηρεσία Παράδοσης την επόμενη εργάσιμη ημέρα σε δυσπρόσιτες περιοχές:** Αφορά την παράδοση αποστολών σε Δυσπρόσιτες περιοχές έως και την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την άφιξη στο κατάστημα προορισμού. Ισχύει μόνο για Χερσαίους προορισμούς. Αφορά μόνο τις Υπηρεσίες Express – Επόμενη Ημέρα.
 - **Υπηρεσία Επιστροφής Αριθμού Πρωτοκόλλου στον αποστολέα:** Αφορά την λήψη Αριθμού Πρωτοκόλλου κατά την παράδοση αποστολής και επιστροφή αυτού στον αποστολέα.
 - **Υπηρεσία Info (sms & email):** Αφορά την υπηρεσία ενημέρωσης του αποστολέα /εντολέα για την παράδοση της αποστολής του μέσω μηνύματος που στέλνεται με SMS ή με email. Απαιτείται απαραίτητα το κινητό τηλέφωνο ή το email του αποστολέα.
 - **Υπηρεσία Αναμονής Courier ανά ώρα (κατά την παραλαβή ή παράδοση άνω των 10 λεπτών):** Αφορά την πρόσθετη υπηρεσία αναμονής κατά την παραλαβή ή την παράδοση των αποστολών που υπερβαίνει τα 10 λεπτά. Η χρέωση υπολογίζεται ανά ώρα.
 - **Υπηρεσία Αποστολής Δεμάτων με Αυτοκίνητο (εντός Αττικής και Θεσσαλονίκης):** Αφορά μόνο τις Υπηρεσίες Express – Αυθημερόν, εντός της ίδιας πόλης (Αττική ή Θεσσαλονίκη) και την μεταφορά Δεμάτων που λόγω των χαρακτηριστικών τους, ή των σημείων μεταφοράς, η μεταφορά γίνεται υποχρεωτικά με αυτοκίνητο. Συγκεκριμένα, στις αυθημερόν αποστολές όταν το μεταφερόμενο αντικείμενο έχει διαστάσεις μεγαλύτερες των 35cm X 30cm X 25cm, ή όταν το πραγματικό βάρος της αποστολής υπερβαίνει τα 6 κιλά, επιβάλλεται η χρήση του αυτοκινήτου με πρόσθετη χρέωση. Η χρήση αυτοκινήτου επιβάλλεται για αυθημερόν αποστολές από και προς και εντός της ζώνης Γ του Νομού Θεσσαλονίκης.
 - **Υπηρεσία Νυχτερινής Παραλαβής-Παράδοσης εντός Αττικής (ΔΕ-ΠΑ/20:00-01:00):** Αφορά την Πρόσθετη υπηρεσία παραλαβής ή παράδοσης αποστολών κατά τις Νυχτερινές ώρες από 20:00 έως και 01:00 για τις ημέρες Δευτέρα έως και Παρασκευή και μόνο εντός Αττικής.
 - **Λοιπές πρόσθετες υπηρεσίες** που δεν εμπίπτουν στο πεδίο των ταχυδρομικών υπηρεσιών αλλά παρέχονται σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, όπως Υπηρεσία Αντικαταβολής, Υπηρεσία Αγοράς, κλπ και περιγράφονται αναλυτικά στην πιο κάτω παράγραφο «Λοιπές Υπηρεσίες».
- **Ειδικές Υπηρεσίες** που παρέχονται κατόπιν σχετικής συνεννόησης/συμφωνίας και έχουν ειδικές χρεώσεις:

- **Υπηρεσία επιστροφής δικαιολογητικών:** Αφορά την κάλυψη κάθε ειδικής απαίτησης κατά την παράδοση αποστολής (π.χ. λήψη και διαβίβαση θεωρημένων αντιγράφων, κλπ.).
- **Υπηρεσία Μαζικών Διανομών:** Αφορά την διεκπεραίωση ομαδικών αποστολών, εγγράφων, επιχειρηματικών δώρων κλπ. και κάθε είδους μεγάλου αριθμού αποστολών χαμηλής χρονικής προτεραιότητας.
- **Υπηρεσία Parcel:** Αφορά ειδική υπηρεσία μεταφοράς δεμάτων για εταιρικούς πελάτες με σημαντικό πλήθος δεμάτων και ειδική κλίμακα κατηγοριοποίησης της χρέωσης ανά 5 ή 10 κιλά, με εκπτώσεις ανάλογα με το πλήθος των μηνιαίων αποστολών, διαφοροποίηση στο χρόνο παράδοσης και χαμηλότερες χρεώσεις.
- **Υπηρεσία VIP Service:** Αφορά την ειδική μεταφορά με συνοδεία μιας αποστολής με περιεχόμενο ιδιαίτερα υψηλής αξίας ή σπουδαιότητας και συνίσταται στην πλήρη προσωπική συνοδεία (παραλαβή, μεταφορά, παράδοση χωρίς να αλλάξει κομιστή) και εντελώς μεμονωμένη διακίνηση.
- **Υπηρεσίες Ειδικών Έργων με Εξειδικευμένες Προδιαγραφές:** Αφορά την εκτέλεση έργων με ειδικές εξειδικευμένες προδιαγραφές σύμφωνα με τις συμβατικές υποχρεώσεις που περιγράφονται στη συμφωνία του πελάτη με την CLEVER SERVICES SA.
- **Υπηρεσία Προσωποποιημένης Παράδοσης:** Αφορά την υπηρεσία ειδικής μεταχείρισης κατά την παράδοση αποστολής με πιστοποίηση των στοιχείων της ταυτότητας του παραλήπτη ή και αναγραφή του αρ. Ταυτότητας του Παραλήπτη στα στοιχεία παράδοσης. Ειδική υπηρεσία που παρέχεται μόνο κατόπιν σχετικής έγγραφης συμφωνίας.
- **Υπηρεσία Επιστροφής υπογραφής παραλήπτη:** Αφορά την λήψη της υπογραφής, κατά την παράδοση, του παραλαμβάνοντος την αποστολή και επιστροφή (έγγραφου ή ηλεκτρονικού) αντίγραφου αυτής στον αποστολέα/εντολέα.

A.1.3. Υπηρεσίες Εξωτερικού

- Η «CLEVER SERVICES SA» προσφέρει υπηρεσίες Εξωτερικού οι οποίες περιλαμβάνουν τις ακόλουθες περιπτώσεις:
- **A. Βασικές Υπηρεσίες Εξωτερικού:**
 - **Υπηρεσία Europe :** Αφορά λιγότερο επείγουσες αποστολές προς/από τις Χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης/Ευρώπης, από/προς την Ελλάδα με προνομιακές χρεώσεις που παραδίνονται συνήθως εντός 5 εργασίμων ημερών.
 - **Υπηρεσία World Express:** Αφορά αποστολές Express από την Ελλάδα προς τις Υπόλοιπες Χώρες του Κόσμου. Παρέχεται σε συνεργασία με τις Διεθνείς εταιρείες Courier.
 - **Υπηρεσία World Import Express:** Αφορά την παραλαβή αποστολών Express από τις Υπόλοιπες Χώρες του Κόσμου και παράδοση στην Ελλάδα. Παρέχεται σε συνεργασία με τις Διεθνείς εταιρείες Courier.
- **B. Πρόσθετες Υπηρεσίες Εξωτερικού** – παρέχονται μόνο κατόπιν συνεννόησης με το Τμ. Εξωτερικού και αφορούν αποκλειστικά και μόνο τις υπηρεσίες World Express, :
 - **Υπηρεσίας Εγγυημένης Παράδοσης / Επιστροφής Χρημάτων:** Αφορά την υπηρεσία ειδικής μεταχείρισης των αποστολών για παράδοση των αποστολών κατά την προβλεπόμενη ημέρα και στην αντίθετη περίπτωση επιστροφή των χρημάτων. Αφορά μόνο την υπηρεσία World Express .
 - **Υπηρεσία Πρωινής Παράδοσης έως 10:00 ή έως 12:00:** Αφορά την παράδοση το πρωί (έως τις 10:00 πμ, ή έως τις 12:00), κατά την ημέρα παράδοσης. Αφορά μόνο την υπηρεσία World Express..
 - **Λοιπές Ειδικές Υπηρεσίες εξωτερικού:** Αφορά τις Υπηρεσίες λήψης Υπογραφής, Επιστροφής Πρωτοκόλλου, παράδοση σε Αργία κλπ. Παρέχονται αναλόγως του προορισμού μόνο κατόπιν συνεννόησης.

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

A.3 Λοιπές Υπηρεσίες

Αφορούν Λοιπές Υπηρεσίες που κατά περίπτωση παρέχονται σε συνεργασία ή για λογαριασμό τρίτων εταιρειών:

A.3.1 Υπηρεσίες Εισπράξεων για λογαριασμό τρίτων:

- **Υπηρεσία Αντικαταβολής:** Αφορά την είσπραξη ποσού με επιταγή ή μετρητά κατά την παράδοση των αντικειμένων και απόδοση της επιταγής ή των χρημάτων στον δικαιούχο. (Παρέχεται σε συνδυασμό με υπηρεσίες ταχυμεταφορών).

- **Υπηρεσία Αγοράς:** Αφορά την προ-είσπραξη ποσού από τον εντολέα (συνήθως είναι ο παραλήπτης) και χρήση του ποσού αυτού για την αγορά-εξόφληση του αντικείμενου που πρόκειται να μεταφερθεί. (Παρέχεται σε συνδυασμό με υπηρεσίες ταχυμεταφορών).

B.2. Υποδομές / Ποιότητα Υπηρεσιών / Παρακολούθηση Αποστολών / Χρόνοι Παράδοσης

B.2.1. Υποδομές

Η «CLEVER SERVICES SA» , στοχεύει συνεχώς στην παροχή Υψηλού επιπέδου Υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές.

B.2.2. Παρακολούθηση και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων και πληροφόρηση του πελάτη.

Η παρακολούθηση της παραλαβής, διακίνησης, διαλογής, μεταφοράς και παράδοσης των αποστολών των Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών διενεργείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν.4053/2012 και στην απόφαση με αριθμό 686/064/26.03.2013 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» και ισχύει σήμερα καθώς επίσης και στην απόφαση αριθμ. 687/328/05.04.2013 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» και ισχύει σήμερα.

Για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, η παρακολούθηση και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων και η πληροφόρηση του πελάτη επιτυγχάνεται με τη χρήση εξειδικευμένου εξοπλισμού και λογισμικού, ο οποίος επιτρέπει την ανταλλαγή ηλεκτρονικών δεδομένων μεταξύ των εμπλεκόμενων σταθμών του δικτύου της «CLEVER SERVICES SA». Το Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ) παρακολουθεί και παρέχει αναλυτικά τα επιμέρους στοιχεία διακίνησης κάθε αποστολής όπως: Παραλαβή, άφιξη στο κατάστημα αποστολής, αναχώρηση από το κατάστημα αποστολής, άφιξη σε κέντρο διαλογής, κατανομή σε κατάστημα παράδοσης, αναχώρηση από κέντρο διαλογής, άφιξη σε κατάστημα παράδοσης, κατανομή σε courier, άφιξη (επιστροφή) courier – παράδοση ή μη παράδοση, στοιχεία παραλήπτη.

B.2.4. Χρόνοι Παράδοσης / Διευκρινήσεις

B.2.4.1 Χρόνοι /Παράδοσης

Οι Χρόνοι παράδοσης των αποστολών ταχυμεταφορών αναφέρονται στους Επίσημους Τιμοκαταλόγους των Υπηρεσιών και ποικίλουν ανάλογα με τον προορισμό και το είδος της υπηρεσίας. Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι παράδοσης αφορούν εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία αναχώρησης από την Αττική και υπολογίζονται από την ημέρα αυτή ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη.

- Αναχώρηση από την Αττική νοείται η παραλαβή στην Αττική των αποστολών έτοιμων για διανομή έως:
 - τις 18:00 για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Φακέλων Εσωτερικού,
 - τις 16:00 για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Δεμάτων Εσωτερικού
 - τις 13:00 για τις Υπηρεσίες Εξωτερικού.
- Για αποστολές με παραλαβή από την Υπόλοιπη Ελλάδα οι χρόνοι προσαυξάνονται αναλόγως του σημείου παραλαβής με τον σχετικό χρόνο άφιξης στην Αττική που είναι συνήθως ανάλογος του χρόνου παράδοσης από την Αττική στο αντίστοιχο σημείο. Οι αποστολές που η παραλαβή τους εκτελείται μετά τις ανωτέρω ώρες ή/και που το μεταφορικό μέσο έχει αναχωρήσει από το κατάστημα (αναλόγως του σημείου και βάσει των ωρών λήξης παραλαβών) ή/και που το βάρος τους (ογκομετρικό ή πραγματικό) υπερβαίνει τα 2 κιλά, ενδέχεται να έχουν αναχώρηση την επόμενη εργάσιμη ημέρα.
- Οι Χρόνοι παράδοσης των Υπηρεσιών Express Αυθημερόν ποικίλουν ανάλογα του σημείου παραλαβής και παράδοσης και συνήθως απαιτείται προ-συνεννόηση.
- Οι παραδόσεις και οι χρόνοι παράδοσης σε χώρες εξωτερικού αφορούν κυρίως παραδόσεις που γίνονται εντός των κυρίων πόλεων και γίνονται στην διεύθυνση παραλήπτη. Σε περιπτώσεις παραδόσεων σε εκτός πόλεων ή απομακρυσμένες περιοχές/προορισμούς χωρών εξωτερικού, και σε περιπτώσεις μη ύπαρξης ακριβούς διεύθυνσης δύναται να τροποποιηθεί ο χρόνος και ο τρόπος παράδοσης των αποστολών αυτών σύμφωνα με τα κριτήρια παραδόσεων των συνεργαζόμενων στην εκάστοτε χώρα εταιρειών ταχυμεταφοράς ή αντιπροσώπων τους. Οι παραδόσεις αυτές κατά περίπτωση μπορεί να γίνονται είτε στο κοντινότερο σημείο εξυπηρέτησης της συνεργαζόμενης εταιρείας ταχυμεταφοράς
- Ειδικά για τις αποστολές που αφορούν διαγωνισμούς οι χρόνοι παράδοσης και οι όροι ισχύος αυτών περιγράφονται στον επίσημο τιμοκατάλογο της εταιρείας και υπερिशύουν όποιας άλλης ειδικής συμφωνίας με τον αποστολέα. Οι χρόνοι παράδοσης για τις υπηρεσίες ταχυδρομείου και μεταφορών αναφέρονται στους Επίσημους Τιμοκαταλόγους των Υπηρεσιών, αφορούν εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία αναχώρησης από την Αττική και υπολογίζονται από την ημέρα αυτή ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη ενώ ποικίλουν ανάλογα με τον προορισμό και το είδος της υπηρεσίας. Για

αποστολές με παραλαβή από την Υπόλοιπη Ελλάδα οι χρόνοι προσαυξάνονται αναλόγως του σημείου παραλαβής με τον σχετικό χρόνο άφιξης στην Αττική που είναι συνήθως ανάλογος του χρόνου παράδοσης από την Αττική στο αντίστοιχο σημείο .

B.2.4.2 Διευκρινήσεις για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών

- Η παράδοση των αποστολών ταχυμεταφορών κατά κανόνα γίνεται στην διεύθυνση του παραλήπτη, αλλά μπορεί να γίνει και στο κατάστημα της «CLEVER SERVICES SA».
- Η «CLEVER SERVICES SA» διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει και ο πελάτης φέρει την υποχρέωση να επιδείξει αποδεικτικό της ταυτότητας του στις παραδόσεις των ταχυδρομικών αποστολών που πραγματοποιούνται στο χώρο των καταστημάτων του δικτύου της «CLEVER SERVICES SA». Εν γένει, στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών δεν πραγματοποιείται πιστοποίηση της ταυτότητας του παραλήπτη της αποστολής και λαμβάνεται το επίθετο/όνομα του παραλαμβάνοντας (κατά δήλωση του), εκτός και αν έχει συμφωνηθεί εγγράφως διαφορετικά ή υφίσταται ειδική μεταχείριση με την σχετική πρόσθετη υπηρεσία ή υπάγονται στην προαναφερθείσα περίπτωση
- Η χρέωση των υπηρεσιών εξαρτάται και από τον συνδυασμό βάρους και μεγέθους (διαστάσεων) των αποστολών (παρόμοια με το σύστημα ογκομέτρησης της Διεθνούς Οργάνωσης των Εναέριων Μεταφορών IATA). Αν το ογκομετρικό βάρος της αποστολής είναι μεγαλύτερο του πραγματικού (περιπτώσεις ελαφρών δεμάτων με μεγάλο όγκο), τότε η χρέωση γίνεται με βάση το ογκομετρικό βάρος και υπολογίζεται πολλαπλασιάζοντας τις τρεις διαστάσεις του δέματος σε εκατοστά (cm) και διαιρώντας δια το 5.000. Ογκομετρικό βάρος (σε κιλά) = [(μήκος) x (πλάτος) x (ύψος) σε εκατοστά (cm) / 5.000] .
- Οι χρεώσεις των υπηρεσιών Ταχυμεταφορών επίσης ποικίλουν ανάλογα με την Υπηρεσία και τον προορισμό. Οι προορισμοί για τις Υπηρεσίες Express – Επόμενη Ημέρα διαχωρίζονται ως εξής :
 - **Εντός της ίδιας Πόλης:** Αφορά περιπτώσεις όπου η Παραλαβή και η παράδοση γίνεται εντός της ίδιας πόλης.
 - **Εντός της ίδιας Περιφέρειας:** Αφορά περιπτώσεις όπου η παραλαβή και η παράδοση γίνεται εντός της ίδιας Περιφέρειας. Ως Περιφέρεια ορίζεται το σύνολο των νομών και πόλεων όπως αναφέρονται ανά περίπτωση στον ισχύοντα, κάθε φορά, τιμοκατάλογο υπηρεσιών της CLEVER SERVICES SA.
 - **Προς χερσαίους Προορισμούς:** Αφορά τις περιπτώσεις όπου η παράδοση γίνεται σε χερσαίους προορισμούς. Χερσαίοι Προορισμοί ορίζονται όλες οι πόλεις της Ελλάδος, εκτός των νήσων.
 - **Προς νησιωτικούς Προορισμούς:** Αφορά περιπτώσεις όπου η παράδοση γίνεται σε νησιωτικούς προορισμούς. Ως νησιωτικοί προορισμοί ορίζονται όλα τα Νησιά της Ελλάδος εκτός Ευβοίας.
 - **Προς δυσπρόσιτες περιοχές:** Αφορά περιπτώσεις όπου η παράδοση γίνεται σε δυσπρόσιτες περιοχές. Δυσπρόσιτες περιοχές είναι οι περιοχές εκτός των ορίων των κύριων πόλεων. Οι αποστολές από και προς Δυσπρόσιτες περιοχές έχουν πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση λόγω της χιλιομετρικής απόστασης και της δυσκολίας πρόσβασης.
- Ως εργάσιμες ημέρες νοούνται οι ημέρες Δευτέρα έως και Παρασκευή εκτός από τις αργίες και τοπικές εορτές.
- Οι συνήθειες ώρες λειτουργίας των καταστημάτων του δικτύου της «CLEVER SERVICES SA» από Δευτέρα έως Παρασκευή είναι από 08:00 έως και 20:00 και το Σάββατο από 09:00 έως και 15:00, εφόσον δεν είναι εθνικές ή τοπικές αργίες. Οι ώρες λειτουργίας ενδέχεται να διαφοροποιούνται από σημείο σε σημείο. Ειδικότερη ενημέρωση δίδεται από το τοπικό κατάστημα.
- Η χρέωση της υπηρεσίας Express-Αυθημερόν για τις περιοχές Αττικής και Θεσσαλονίκης εξαρτάται από τις γεωγραφικές ζώνες στις οποίες βρίσκονται τα σημεία παραλαβής και παράδοσης. Αναλυτική περιγραφή των ζωνών αναφέρεται ανά περίπτωση στον ισχύοντα, κάθε φορά, επίσημο τιμοκατάλογο .
- Οι συνήθειες ώρες λειτουργίας της υπηρεσίας Express - Αυθημερόν από Δευτέρα έως και Παρασκευή είναι από 08:00 έως και 20:00. Οι χρόνοι λήψης παραγγελιών αναφέρονται ανά περίπτωση στον ισχύοντα, κάθε φορά, επίσημο τιμοκατάλογο υπηρεσιών της CLEVER SERVICES SA.
- Η χρέωση των Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Express μπορεί να γίνει τοις μετρητοίς ή επί πιστώσει (και τιμολογούνται ημερήσια, εβδομαδιαία ή μηνιαία), στον αποστολέα ή στον παραλήπτη ή στον εντολέα (για επί πιστώσει πελάτες).
- Για ποσότητες άνω των 10 αποστολών μηνιαία παρέχονται εκπτώσεις επί του επίσημου τιμοκαταλόγου Express ανάλογα με το πλήθος των αποστολών.
- Οι Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών και χρεώσεις αυτών διέπονται από τους Γενικούς Όρους Ανάληψης Μεταφοράς της ARMAN EXPRESS.

3. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

4. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

4.1. Η «CLEVER SERVICES SA» δεν παραλαμβάνει για διεκπεραίωση ταχυδρομικά αντικείμενα των οποίων η μεταφορά αντίκειται στους εκάστοτε ισχύοντες νόμους και διατάξεις. Ειδικότερα δεν αναλαμβάνει για μεταφορά τα ακόλουθα:

- ΧΡΗΜΑΤΑ & ΧΡΕΟΓΡΑΦΑ
- ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ & ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ ΥΛΙΚΑ
- ΖΩΑ
- ΤΡΟΦΙΜΑ
- ΑΝΤΙΚΕΣ (ΕΥΘΡΑΥΣΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ)
- ΡΑΒΔΟΙ ΧΡΥΣΟΥ
- ΠΥΡΟΒΟΛΑ ΟΠΛΑ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΣ
- ΠΥΡΟΜΑΧΙΚΑ
- ΝΕΚΡΟΙ – ΤΕΦΡΑ
- ΚΟΣΜΗΜΑΤΑ, ΠΟΛΥΤΙΜΟΙ ΛΙΘΟΙ & ΜΕΤΑΛΛΑ
- ΝΑΡΚΩΤΙΚΑ
- ΚΑΘΕ ΠΑΡΑΝΟΜΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΗ ΑΠΟ ΝΟΜΟ / ΔΙΑΤΑΞΗ

4.2 Επίσης διατηρεί την δυνατότητα να αρνηθεί να μεταφέρει αντικείμενα τα οποία χαρακτηρίζονται επικίνδυνα όπως:

- | | |
|-------------------|---|
| • ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ | ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ ΜΕ ΚΑΨΟΥΛΕΣ |
| • ΑΕΡΙΑ | ΚΑΝΙΣΤΡΑ ΒΟΥΤΑΝΙΟΥ ΓΙΑ ΑΝΑΠΤΗΡΕΣ, ΦΙΑΛΕΣ ΟΞΥΓΟΝΟΥ |
| • ΕΥΦΛΕΚΤΑ ΥΓΡΑ | ΒΕΡΝΙΚΙΑ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΟ (blanco), ΣΠΡΕΙ ΜΑΛΛΙΩΝ |
| • ΕΥΦΛΕΚΤΑ ΣΤΕΡΕΑ | ΣΠΙΡΤΑ |
| • ΟΞΕΙΔΩΤΙΚΑ | ΒΑΦΕΣ ΜΑΛΛΙΩΝ, ΛΟΣΙΟΝ ΓΙΑ ΠΕΡΜΑΝΑΝΤ |
| • ΔΗΛΗΤΗΡΙΑ | ΕΝΤΟΜΟΚΤΟΝΑ, ΒΙΟΛΟΓΙΚΑ ΔΕΙΓΜΑΤΑ |
| • ΡΑΔΙΕΝΕΡΓΑ | ΒΗΜΑΤΟΔΟΤΕΣ, ΑΝΙΧΝΕΥΤΗΡΕΣ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ |
| • ΔΙΑΒΡΩΤΙΚΑ | ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ ΛΙΘΙΟΥ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ |
| • ΑΡΩΜΑΤΑ | ΚΟΛΟΝΙΕΣ, ΣΠΡΕΙ, ΑΠΟΣΜΗΤΙΚΑ |

τα οποία δύναται να μεταφέρει υπό όρους και προϋποθέσεις.

Όσον αφορά την απαγόρευση των χρημάτων & χρεογράφων εξαιρείται ότι αφορά τις υπηρεσίες Αντικαταβολής, αγοράς, και την ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων σε συνεργασία με την Chronocash – Moneygram, καθώς και τις εισπράξεις λογαριασμών, οι οποίες δεν περιλαμβάνουν την φυσική μεταφορά χρημάτων

5. ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

5.1 Ως ανεπίδοτα αντικείμενα χαρακτηρίζονται:

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

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

5.3. Η εταιρεία κάνει ότι είναι δυνατόν για να παραδοθούν τα ανεπίδοτα αντικείμενα των ανωτέρω περιπτώσεων εντός του προκαθορισμένου για παράδοση χρόνου. Σε περίπτωση που αυτό δεν καταστεί δυνατό ενημερώνονται τα αρμόδια όργανα της εταιρείας για την διαχείριση αυτών των αποστολών.

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

5.5. Η «CLEVER SERVICES SA» δικαιούται να παρακρατήσει ή να μην παραδώσει κάθε είδος που μεταφέρει προκειμένου να εξασφαλίσει την δαπάνη που προκύπτει από την μεταφορά (ναύλοι, φορτωτικές, δασμοί, φόροι, κ.λ.π.) μέχρι να εξοφληθεί.

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

6. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ισχύουν τα κάτωθι:

6.1. Ορισμοί

- α) Ολική Απώλεια νοείται η απώλεια αντικειμένου μετά την παρέλευση 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.
- β) Μερική Απώλεια νοείται η απώλεια μέρους της αρχικής αποστολής είτε λόγω ανοίγματος της συσκευασίας ή λόγω μη παράδοσης φακέλου/δέματος από σύνολο φακέλων/δεμάτων διαπιστούμενης αυτής πριν ή έως και κατά την ώρα της παράδοσης.
- γ) Ολική Καταστροφή νοείται η ολοσχερής καταστροφή αντικειμένου λόγω πλημμελούς μεταφοράς του.
- δ) Μερική Καταστροφή νοείται η καταστροφή μέρους της αποστολής λόγω πλημμελούς μεταφοράς.
- ε) Ανωτέρα Βία: Απρόοπτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατυχήματα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα, κλπ.).
- στ) Ως πραγματική αξία νοείται :
 - για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών
 - για τα αντικείμενα το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή), λαμβανομένης της κάθε φορά μικρότερης αξίας που αναφέρεται στην παράγραφο 6.6. πιο κάτω, η οποία σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη των ορίων ποσών που ορίζονται στην Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013) για τις περιπτώσεις αποδεδειγμένης κλοπής, ολικής απώλειας ή ολικής καταστροφής.

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

Η «CLEVER SERVICES SA» απαλλάσσεται σε κάθε περίπτωση από οποιαδήποτε ευθύνη εξ' οιασδήποτε αιτίας σχετικά με πλημμελή εκπλήρωση ταχυδρομικών υπηρεσιών εφόσον δεν έχει υποβληθεί από το χρήστη σχετική απαίτηση εντός έξι (6) μηνών από την κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης.

6.3. Σε περίπτωση που αποδειχθεί, μέσω των αρμοδίων οργάνων της εταιρείας, ότι την ευθύνη για την ζημιά, απώλεια, κλοπή ή καθυστέρηση παράδοσης φέρει η «CLEVER SERVICES SA» τότε το κατάστημα που εξυπηρετεί τον πελάτη ή το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών είτε το τμήμα αποζημιώσεων της «CLEVER SERVICES SA» θα ενημερώσει τον πελάτη για την απόφαση και θα ζητήσει από τον δικαιούχο πελάτη την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών για την αποζημίωση του. Κατόπιν και υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης δεν έχει οφειλές προς την εταιρεία, η καταβολή της αποζημίωσης γίνεται εντός 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία της έγκρισης και της παραλαβής αυτών των δικαιολογητικών, αποδεικνυόμενης με αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης.

6.4. Όλα τα αντικείμενα τα οποία αποζημιώνονται περιέχονται στην κατοχή της εταιρείας.

6.5. Οι περιπτώσεις που επιβάλλεται κατ' αποκοπήν αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από την «CLEVER SERVICES SA» προς τον πελάτη για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών (ή αντιστοίχως για τις υπηρεσίες ταχυδρομείου) καθορίζονται από την Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013).

6.6 Η ευθύνη της «CLEVER SERVICES SA» για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών, για τους μεμονωμένους πελάτες (αποστολείς η παραλήπτες ή εντολείς οι οποίοι, πέραν της ατομικής σύμβασης, δεν έχουν συνάψει άλλη ιδιαίτερη σύμβαση για την διακίνηση πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων ή/και για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και εξοφλούν τις υπηρεσίες τους τοις μετρητοίς σύμφωνα

με τις βασικές τιμές του επίσημου τιμοκαταλόγου της «CLEVER SERVICES SA» άνευ εκπτώσεων) προσδιορίζεται, ως ακολούθως :

- i. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, με ευθύνη της «CLEVER SERVICES SA», το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 50€ και μέγιστη αποζημίωση 70€ και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- ii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος με ευθύνη της «CLEVER SERVICES SA», καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100€ και μέγιστη αποζημίωση 400€ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- iii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία με ευθύνη της «CLEVER SERVICES SA», καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- iv. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος με ευθύνη της «CLEVER SERVICES SA», καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή.
- v. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου με ευθύνη της «CLEVER SERVICES SA», καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, και έως του ποσού ασφαλισμένης αξίας. .
- vi. Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη με ευθύνη της «CLEVER SERVICES SA», ή δεν παραδοθεί με ευθύνη της «CLEVER SERVICES SA» και επιστραφεί ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.
- vii. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν των ορισμένων ανά υπηρεσία χρόνων παράδοσης, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100€.
- viii. Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.
- ix. Σε πολλαπλή αποστολή, όπου αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα προς έναν παραλήπτη και που εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται ξεχωριστά
- x. Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα εφόσον αυτός είναι ο ιδιοκτήτης, ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του υπέρ του παραλήπτη εφόσον αυτός είναι ο ιδιοκτήτης της αποστολής, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου, ή σε τρίτον εφόσον αυτός είναι ο εντολέας και ιδιοκτήτης της παραλαβής.

6.8. Διευκρινίζεται ότι ειδικά για τους χρήστες των υπηρεσιών με τους οποίους έχουν συναφθεί ή συνάπτονται - εν είδει ατομικής σύμβασης - συμβάσεις/συμφωνίες για την διακίνηση πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων ή/και για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και στους οποίους παρέχονται εκπτώσεις επί των βασικών τιμών του επίσημου τιμοκαταλόγου της «CLEVER SERVICES SA» ή/και ειδικές χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τις βασικές τιμές των εν λόγω υπηρεσιών, ή /και πίστωση για την παροχή των υπηρεσιών με την χρήση κωδικού, ισχύουν οι ειδικότεροι όροι και συμφωνίες που διαλαμβάνονται στις συμβάσεις αυτές. Γίνεται μνεία ότι στις περιπτώσεις σύναψης των ειδικότερων αυτών συμφωνιών δεν τυγχάνουν εφαρμογής τα όρια και ποσά αποζημιώσεων της ανωτέρω παραγράφου 6.6. περιπτ. i και ii (και της παρ. 6.7. περιπτ. ii που εμμέσως παραπέμπει στην πρώτη), αλλά ισχύουν οι ειδικότεροι συμφωνηθέντες όροι δυνάμει των οποίων σε κάθε περίπτωση η εκάστοτε καταβαλλόμενη αποζημίωση για ολική απώλεια, κλοπή, καταστροφή ανασφάλιστου φακέλου ή δέματος δεν δύναται να υπερβαίνει την πραγματική αξία* του φακέλου και με ανώτατο όριο το ποσό των 70 € ανά αποστολή ή την πραγματική αξία του/των δέματος/δεμάτων και με ανώτατο όριο το ποσό των 220 € ανά αποστολή. Στις περιπτώσεις αυτές τα όρια αυτά νοούνται ως μέγιστα όρια δηλωμένης αξίας/ ασφαλισμένου. * Ως πραγματική αξία νοείται :

- για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών.
- για τα αντικείμενα το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή).

6.9. Ο κατά τα ανωτέρω περιορισμός της αποζημίωσης με τη χορήγηση κατ' αποκοπήν αποζημίωσης καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία, και δεν ισχύει εάν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικοπραξία ανάγεται σε δόλο του CLEVER SERVICES S.A. - Χάρτης Υποχρεώσεων προς Καταναλωτές (ΧΥΚ)

φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του. Η «CLEVER SERVICES SA» ευθύνεται μόνο για τις περιπτώσεις και για τα ποσά που ορίζονται ανωτέρω και σε καμία περίπτωση δεν φέρει επιπλέον ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών ή διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της «CLEVER SERVICES SA» πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του αποστολέα ή τρίτων περιορίζονται σε μια μόνο αξίωση αποζημίωσης ανά αποστολή και μέχρι του ποσού που ανωτέρω ρητά ορίζεται, η διευθέτηση της οποίας αποτελεί πλήρη και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημία σε σχέση με την αποστολή. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της «CLEVER SERVICES SA» για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται. Κάθε διεθνής μεταφορά διέπεται από τους όρους και περιορισμούς των διεθνών συμβάσεων CMR, Βαρσοβίας, COTIF-CIM όπως ισχύουν.

6.10. Η «CLEVER SERVICES SA» δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο των αποστολών. Ο Εντολέας / Αποστολέας, ο οποίος γνωρίζει το περιεχόμενο, αναγνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του δια της «CLEVER SERVICES SA» καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια των ανωτέρω παραγράφων φέρει δε ο ίδιος την πλήρη ευθύνη για τις οποιοσδήποτε τυχόν υπερβάσεις των ανωτέρω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

6.11 Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας η ο Αποστολέας ή τρίτος προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την «CLEVER SERVICES SA» αντικειμένων και σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η «CLEVER SERVICES SA» σύμφωνα με τα αναφερόμενα ανωτέρω στις παραγράφους 6.6., 6.7. & 6.8. η ευθύνη της «CLEVER SERVICES SA» συνολικά έναντι της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οιοδήποτε άλλου τρίτου δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά αναφέρονται στις παραγράφους αυτές. Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την «CLEVER SERVICES SA» οποιοσδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της «CLEVER SERVICES SA», καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου. Σε περίπτωση ασφάλισης των μεταφερομένων ειδών σε ασφαλιστική εταιρεία ή με ασφαλιστήριο συμβόλαιο επιλογής του Εντολέα ή του Αποστολέα ή τρίτου αυτός δηλώνει και εγγυάται στην «CLEVER SERVICES SA» ότι στην ασφάλιση έχει περιληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της «CLEVER SERVICES SA» για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρω όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.

6.12 Η «CLEVER SERVICES SA» καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της, και τους χρόνους παράδοσης που αναγράφονται στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της «CLEVER SERVICES SA», αλλά δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία ή απώλεια που προκαλείται από τυχόν καθυστερήσεις παράδοσης των αποστολών πέραν των ορίων που ορίζονται στην Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013) σε περίπτωση αποδεδειγμένης, με υπαιτιότητά της, καθυστέρηση επίδοσης και ειδικότερα σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ανωτέρω παράγραφο 6.6. περίπτωση vii.

6.13 Η ευθύνη της «CLEVER SERVICES SA» ρητά περιορίζεται έως το ανώτερο των ποσών που ορίζονται, κατά περίπτωση, στις ανωτέρω παραγράφους 6.6. ,6,7 & 6,8 και σε καμία περίπτωση δεν φέρει επιπλέον ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών ή διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημιάς τέθηκε υπόψη της «CLEVER SERVICES SA» πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της «CLEVER SERVICES SA» για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται. Τυχόν διαφορετική, σε σχέση με τους χρόνους παράδοσης, κατανόηση του πελάτη ή συμπλήρωση, παρατήρηση, ή επισήμανση επί του αποδεικτικού παραλαβής παράδοσης ή επί της αποστολής δεν ισχύει και γίνεται με δική του ευθύνη. Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε ανώτερη βία ή σε απρόβλεπτες αιτίες, όπως ενδεικτικά:

- α) Λόγω απρόοπτων γεγονότων κειμένων πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων κ.λ.π.).
- β) Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή.
- γ) Λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή.

7. ΛΟΙΠΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

7.1. Η «CLEVER SERVICES SA» καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτατη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της.

7.2. Η ευθύνη της εταιρείας για τα προς μεταφορά έγγραφα ή αντικείμενα Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών παύει να ισχύει την στιγμή παράδοσης του εγγράφου ή αντικειμένου στον παραλήπτη αυτής αποδεικνυόμενης με την υπογραφή του παραλήπτη και με την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης (ώρα, ημερομηνία και ονοματεπώνυμο παραλήπτη ολογράφως) πάνω στο αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης.

7.3 Η ευθύνη της εταιρείας για τα προς μεταφορά έγγραφα ή αντικείμενα Υπηρεσιών Ταχυδρομείου παύει να ισχύει την στιγμή κατάθεσης/εναπόθεσης των εγγράφων ή αντικειμένων στην διεύθυνση του παραλήπτη κατά δήλωση του διανομέα.

7.4. Σε καμία περίπτωση η «CLEVER SERVICES SA» δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε ολική ή μερική καταστροφή, απώλεια, ζημία, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε απρόβλεπτες αιτίες, ιδίως:

- i. Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή, ή λανθασμένης περιγραφής του αντικειμένου ή/και ελλιπών ή λανθασμένων στοιχείων του παραλήπτη..
- ii. Λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή, λόγω της ιδιαίτερης ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου ή δέματος, όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα.
- iii. Λόγω ακατάλληλης συσκευασίας από τον αποστολέα. Ως ακατάλληλη μεταξύ άλλων νοείται η συσκευασία η οποία κατά την μεταφορά των αντικειμένων μαζί με ή κάτω από άλλα αντικείμενα μέσα σε σάκους, καρτόνια και φορτηγά ή κατά την διάρκεια μεταφορτώσεων δεν έχει την δυνατότητα να διατηρήσει τις εξωτερικές της διαστάσεις προφυλάσσοντας έτσι το περιεχόμενό της. Η Ευθύνη της συσκευασίας ανήκει στον Αποστολέα.
- iv. Λόγω περιπτώσεων Ανωτέρας Βίας
- v. Λόγω περιπτώσεων:
 - a. Εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.
 - b. Λόγω αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.
 - c. Λόγω αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη, καθώς και αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές,
 - d. Λόγω του ότι ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών,
 - e. Λόγω του ότι ο παραλήπτης παραλαμβάνει το αντικείμενο και εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.

7.5 Η «CLEVER SERVICES SA» δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση του πελάτη/χρήστη για οποιαδήποτε αποστολή και από οποιαδήποτε αιτία εφόσον ο πελάτης/χρήστης δεν έχει εξοφλήσει κάθε οικονομική υποχρέωση που έχει προς την «CLEVER SERVICES SA» εμπρόθεσμα βάσει της προβλεπόμενης μεταξύ τους συμφωνίας, συμπεριλαμβανόμενων και των ασφαλιστρών.

7.6 Η «CLEVER SERVICES SA» δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση του πελάτη/χρήστη εφόσον ο πελάτης/χρήστης δεν προσκομίσει εμπρόθεσμα τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία αποδεικνύουν την αξία των μεταφερομένων αποστολών προς αποζημίωση.

7.7 Η «CLEVER SERVICES SA» δεν φέρει καμία ευθύνη αποζημίωσης του πελάτη/χρήστη στην περίπτωση που η παράδοση αποστολής στον παραλήπτη ή η επιστροφή της στον αποστολέα δεν είναι εφικτή, λόγω άρνησης παραλαβής ή μη δυνατότητας εντοπισμού τους.

8. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

8.1 Τα κεντρικά γραφεία και τμήματα της «CLEVER SERVICES SA» λειτουργούν κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις 09:00 έως τις 17:00.

8.2 Παράλληλα οι πελάτες μπορούν να πάρουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες της «CLEVER SERVICES SA», την λειτουργία ή για την πορεία και την τύχη των αποστολών τους και μέσω του διαδικτύου.

9. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ – ΣΕΒΑΣΜΟΣ – ΕΥΠΡΕΠΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

9.1 Το προσωπικό της «CLEVER SERVICES SA» και του δικτύου των καταστημάτων της είναι υποχρεωμένο να συμπεριφέρεται με σεβασμό στους πελάτες κατά την διάρκεια της επαφής του με αυτούς. Παράπονα πελατών για

ανάρμοστη ή αγενή συμπεριφορά, ελλιπή εξυπηρέτηση μπορούν να γίνονται είτε προφορικά στον υπεύθυνο του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών ή με γραπτή αναφορά μέσω επιστολικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτυπίας.

10. ΣΥΣΤΑΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ & ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

10.1 Το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών είναι αρμόδιο για την πληροφόρηση των πελατών για κάθε απορία ή την πρόοδο μιας αποστολής ή μιας αποζημίωσης ή ακόμα και της λειτουργίας της εταιρείας ή και των καταστημάτων αυτής ή και πρόβλημα ή παράπονο που αφορά στην εξυπηρέτησή του για την καταγραφή παραπόνων πελατών

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

10.3. Για την ορθή εξυπηρέτηση των πελατών και την επίλυση τυχόν διαφορών και αφού ο πελάτης δεν μπορεί να επιλύσει το πρόβλημά του οριστικά στα κατά τόπους καταστήματα της «CLEVER SERVICES SA» με φιλικό διακανονισμό, η «CLEVER SERVICES SA» συγκροτεί, κατόπιν σχετικού αιτήματος, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών η οποία αποτελείται από τους εκάστοτε προϊσταμένους των εξής Διευθύνσεων: Ασφάλειας και Ποιότητας, Εξυπηρέτησης Πελατών και Νομικής Υπηρεσίας και από εκπρόσωπο των καταναλωτών με δικαίωμα παράστασης, αν το επιθυμεί, του ενδιαφερομένου χρήστη. Η «CLEVER SERVICES SA» ενημερώνει τον χρήστη για τον τόπο και χρόνο των συνεδριάσεων καθώς και για το δικαίωμά του να υποβάλλει γραπτό υπόμνημα σε περίπτωση που κωλύεται να παρασταθεί.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών οι χρήστες μπορούν να απευθύνονται στο τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

10.4. Ως διαφορά ορίζεται η αποδεδειγμένη αθέτηση από την «CLEVER SERVICES SA» του παρόντος Χ.Υ.Κ.

10.5. Αρμόδιες υπηρεσίες για παραλαβή κάθε αιτήματος του πελάτη είναι τα κατά τόπους καταστήματα της «CLEVER SERVICES SA» και το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

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

11. ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

Για άτομα με ειδικές ανάγκες έχει γίνει κάθε δυνατή προσπάθεια για την καλύτερη πρόσβαση αυτών στους χώρους της εταιρείας με πρόβλεψη για την κίνηση ατόμων με κινητικές δυσλειτουργίες τόσο στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας στο Περιστέρι όπου υπάρχουν ανελκυστήρες.

12. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ

12.1. Η «CLEVER SERVICES SA» συντηρεί σε καλή κατάσταση τα μέσα και τις εγκαταστάσεις της, επισκευάζοντας και αποκαθιστώντας κάθε βλάβη ή ανωμαλία που επηρεάζει την καλή εξυπηρέτηση των πελατών.

12.2. Σε περιπτώσεις βλαβών, ανωμαλιών ή εξωγενών δυσμενών παρεμβάσεων που επιβάλλουν τη διακοπή λειτουργίας καταστήματος που προσφέρει ταχυδρομικές υπηρεσίες η «CLEVER SERVICES SA» αποκαθιστά τη βλάβη άμεσα, ενεργώντας σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και διατάξεις Ασφαλείας.

13. ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ

Στα πλαίσια του διαρκούς εκσυγχρονισμού της λειτουργίας της η «CLEVER SERVICES SA», έχει προγραμματίσει και υλοποιεί ένα ευρείας μορφής εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε όλο το προσωπικό της, ανεξαρτήτως βαθμίδας ιεραρχίας και θέσης στην οποία απασχολείται. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα το οποίο έχει σχεδιαστεί, προβλέπει την εκπαίδευση όλου του προσωπικού τόσο της κεντρικής υπηρεσίας όσο και του δικτύου των συνεργαζόμενων καταστημάτων σε θέματα ειδικότητας όπως Υπεύθυνος Καταστήματος, Ταμίας, Διακινητής, Καταχωρητής, Πωλητής, Ταχυδιανομέας και Υπεύθυνος Διαχείρισης Εκκρεμοτήτων, μεταφορών επικινδύνων εμπορευμάτων DG Εξυπηρέτηση Πελατών, Πωλήσεις και σε λοιπά θέματα. Επίσης το εκπαιδευτικό πρόγραμμα προβλέπει την εκπαίδευση όλου του προσωπικού σε χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού υπολογιστή και σε θέματα που αφορούν την Ασφάλεια και Υγιεινή κατά την εργασία, Α' Βοηθειών και πυρασφάλειας.

Επίσης η «CLEVER SERVICES SA» έχει προγραμματίσει και υλοποιεί τις ακόλουθες επενδύσεις:

- Συνεχή αναβάθμιση του μηχανογραφικού συστήματος διαχείρισης και παρακολούθησης των αποστολών.
- Εφαρμογές λειτουργίας PDA για όλους τους διανομείς, λογισμικού διαχείρισης αποστολών με online-realtime σύνδεση των τοπικών καταστημάτων με τα κεντρικά και τους ταχυδιανομείς για την άμεση λήψη στοιχείων παραλαβής και παράδοσης των αποστολών και την έγκαιρη ενημέρωση των πελατών σχετικά με τον εντοπισμό και την διεκπεραίωση των αποστολών τους.
- σύγχρονο μηχανογραφικού λογισμικού προγράμματος διαχείρισης πελατών για την διαχείριση των πελατών και την καταγραφή των προτάσεων και των παραπόνων.

- Σχεδιασμός και υλοποίηση ιστοσελίδας με πολλαπλές δυνατότητες για τους απλούς αλλά και τους εγγεγραμμένους χρήστες. Δημιουργία ειδικής ιστοσελίδας για την ενημέρωση των πελατών της εταιρείας από το κινητό τους τηλέφωνο.
- Σχεδιασμό και υλοποίηση νέων εφαρμογών Web Business Tools για την αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική διασύνδεση με τους πελάτες.
- Μηχανογραφικός εξοπλισμός. Από τις ανωτέρω επενδύσεις το μεγαλύτερο τμήμα αφορά εφαρμογές μηχανογραφικών λύσεων που απαιτούνται για την ορθή διαχείριση, λειτουργία και παρακολούθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και του συναρτώμενου όγκου αποστολών.
- Μεταφορικά μέσα.
 - ο Δίκυκλα: Αφορά την προμήθεια δικύκλων και λοιπών μέσων μεταφοράς. Παράλληλα η εταιρεία έχει την δυνατότητα για την χρήση των υφιστάμενων δικύκλων και των εργαζόμενων της ή των εργαζομένων των καταστημάτων του δικτύου της, κατά περίπτωση, για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών και ταχυδρομείου..
 - ο Αυτοκίνητα: ΦΙΧ της κεντρικής εταιρείας, για τις ανάγκες της CLEVER SERVICES SA
- Κτίρια και τεχνικά έργα. Αφορούν τροποποιήσεις και προσθήκες στις υποδομές των κτιρίων για την καλύτερη και ταχύτερη πρόσβαση και τροφοδοσία των ταχυδρομικών αντικειμένων στα κέντρα διαλογής, που θα απαιτηθούν στις υφιστάμενες κεντρικές εγκαταστάσεις της εταιρείας για την ορθότερη διαχείριση του αυξημένου όγκου αποστολών.

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

Ο Χάρτης υποχρεώσεων προς καταναλωτές δεν ισχύει σε περιπτώσεις:

- 14.1. Ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της «CLEVER SERVICES SA» (απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα κ.λ.π).
- 14.2. Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια αντικειμένων ειδικής διαχείρισης.
- 14.3. Αδυναμίας πρόσβασης υπαλλήλου της «CLEVER SERVICES SA» στη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία οφείλεται στον πελάτη ή σε οποιονδήποτε τρίτο.
- 14.4. Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων των πελατών (σε περιπτώσεις συμβάσεων μεταξύ «CLEVER SERVICES SA» και πελατών), μεταξύ των οποίων και οι οικονομικές υποχρεώσεις των πελατών προς την «CLEVER SERVICES SA».
- 14.5. Ενεργειών που αντίκεινται στους Νόμους του Κράτους.
- 14.6. Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της «CLEVER SERVICES SA» λόγω υπαιτιότητας ή επιθυμίας του χρήστη (πελάτη).
- 14.7. Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- 14.8. Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του χρήστη (πελάτη) που προβλέπεται από το Χ.Υ.Κ.
- 14.9. Μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης της «CLEVER SERVICES SA» εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων, με τους οποίους η «CLEVER SERVICES SA» συνεργάζεται.
- 14.10. Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του χρήστη (πελάτη) ή τρίτου προσώπου.
- 14.11. Αποδεδειγμένης αδυναμίας της «CLEVER SERVICES SA».

Στις ανωτέρω περιπτώσεις η «CLEVER SERVICES SA» δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι του αποστολέα /παραλήπτη / πελάτη.

15. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ

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

Ο ανωτέρω τιμοκατάλογος δημοσιεύεται και είναι διαθέσιμος .