

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ

1.1. Η εταιρεία είναι υποκατάστημα αλλοδαπής εταιρείας, με την επωνυμία «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD», με αριθμό εγγραφής HE 303298, η οποία εδρεύει στη Λευκωσία της Κύπρου, στη Βιομηχανική Περιοχή Νήσου 2571, κάτοχος του υπ' αριθμόν 997728896 φορολογικού μητρώου της ΔΟΥ Κορωπίου, με εγκατάσταση στο Κορωπί Αττικής, στο 2^ο χλμ της Λεωφόρου Παιανίας Μαρκοπούλου, Θέση Νησίτζα, δυνάμει της υπ' αριθμόν 2173/12-14/05/2012 απόφασης της Αντιπεριφερειάρχου Π.Ε. Ανατολικής Αττικής, καταχωρημένης στο ΓΕΜΗ την 15-05-2012, με αριθμό 120895301001, τηλέφωνο 2155518656, fax 210-6022075, e-mail: info@milkrohellas.com.

Η εταιρεία «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» είναι εφοδιασμένη με την προβλεπόμενη, κατά την κείμενη νομοθεσία, γενική άδεια της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), με αριθμό 15-110

1.2. Ο σκοπός της εταιρείας και το είδος των παρεχομένων υπηρεσιών, μεταξύ άλλων, σύμφωνα με το ισχύον καταστατικό της, είναι: α) η κατασκευή χαρτιού και χαρτονιού, που χρησιμοποιείται για γραφή, εκτύπωση ή άλλες γραφικές τέχνες, επιχρισμένο με καολίνη ή με άλλες ανόργανες ουσίες, η εμπορική αντιπροσώπευση και μεσολάβηση στην πώληση βιβλίων, το χονδρικό εμπόριο βιβλίων, περιοδικών και χαρτικών ειδών, το χονδρικό εμπόριο ειδών γραφικών τεχνών (μελανιών, χρωμάτων κ.τ.λ.), το χονδρικό εμπόριο φακέλων, επιστολικών δελταρίων, ταχυδρομικών δελταρίων, ταχυδρομικών δελταρίων, από χαρτί ή κουτιών από χαρτόνι, που περιέχουν γραφική ύλη, το χονδρικό εμπόριο χαρτιού και χαρτονιού, που χρησιμοποιείται για γραφή, εκτύπωση ή άλλους γραφικούς σκοπούς, επιχρισμένου με καολίνη ή με άλλες ανόργανες ουσίες, το λιανικό εμπόριο εφημερίδων και περιοδικών, η πρακτορεία εφημερίδων, περιοδικών και κάθε φύσεως εντύπων, οι υπηρεσίες πρακτορείων μεταφορών εμπορευμάτων, η έκδοση άλλων εντύπων περιοδικών κάθε είδους, άλλες εκδοτικές δραστηριότητες, οι υπηρεσίες προώθησης βιβλίων, τις βοηθητικές υπηρεσίες συναφείς με την εκτύπωση, οι υπηρεσίες εκτύπωσης διαφημιστικών καταλόγων, φυλλαδίων, αφισών και άλλου διαφημιστικού υλικού, η καλλιτεχνική εκτύπωση εντύπων (επισκεπτηρίων, προσκλήσεων γάμων κ.τ.λ.), οι υπηρεσίες προεκτύπωσης, οι υπηρεσίες παραγωγής μεταξοτυπιών και άλλων παρεμφερών αγαθών, η προετοιμασία ψηφιακών δεδομένων (πχ βελτίωση, επιλογή, διασύνδεση ψηφιακών δεδομένων αποθηκευμένων σε φορείς ηλεκτρονικής επεξεργασίας δεδομένων), συναφών με την εκτύπωση και β) η άσκηση δραστηριοτήτων ταχυμεταφορών εγγράφων και αντικειμένων, υπηρεσίες πρακτορείων μεταφορών εμπορευμάτων και διανομής τύπου (εφημερίδων, περιοδικών και πάσης φύσεως εντύπων). (Αρ. Φύλλου 5349 4 Ιουνίου).

1.3. Η εταιρεία «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» δραστηριοποιείται σε όλη την ελληνική επικράτεια.

1.4. Η εταιρεία διαθέτει ετήσιο κύκλο εργασιών περίπου 10.000.000€.

1.5. Η εταιρεία διαθέτει μεγάλο στόλο αυτοκινήτων, ήτοι εξήντα έξι (66), έχει προβεί δε στις απαραίτητες συμβάσεις με αεροπορικές, ακτοπλοϊκές και χερσαίες

εταιρείες, προκειμένου να διεξαγάγει τις μεταφορές της κατά τρόπο ασφαλή και σύντομο.

2. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

2.1. Η βασικότερη επιδίωξη της εταιρείας είναι η αμεσότερη και η ασφαλέστερη εξυπηρέτηση των αναγκών του συναλλασσόμενου με αυτήν καταναλωτικού κοινού. Ως εκ τούτου, επιδιώκει καθημερινά και επιτυγχάνει τη διαρκή εξέλιξη των παρεχόμενων υπηρεσιών, ως προς το χρόνο, το κόστος και την ασφάλεια της μεταφοράς των αντικειμένων. Επίσης, φροντίζει και ενημερώνει τα συστήματα παρακολούθησης, με τη συνδρομή της τεχνολογίας. Στην εταιρεία εργάζονται ικανά και έμπειρα στελέχη. Το προσωπικό της εκπαιδεύεται καθημερινά, σέβεται τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών και φροντίζει για την πληρέστερη εξυπηρέτησή τους.

2.2. Η εταιρεία «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD», παρά τη σύντομη παρουσία της στην Ελλάδα, κατέχει σημαντικό μερίδιο στην αγορά των ταχυμεταφορών, το οποίο είναι διαρκώς αυξανόμενο. Απασχολεί δε περίπου 110 εργαζόμενους και διατηρεί 5 -10 υποκαταστήματα στην Ελλάδα.

3. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

3.1. Η εταιρεία «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφοράς ταχυδρομικών αντικειμένων, με προορισμό το εσωτερικό και το εξωτερικό, ταχυμεταφορές δεμάτων εσωτερικού και εξωτερικού, βάρους έως 20 κιλών, με ή χωρίς εμπορική αξία, , προετοιμασίας ταχυδρομικών αντικειμένων, ανταλλαγής εγγράφων, αντικαταβολών, ακόμα και με τηλεφωνική-ηλεκτρονική εντολή. Στις περιπτώσεις αυτές ο εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.1 ως «αποστολέα».

Η εταιρεία «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» διεκπεραιώνει αποστολές με χρέωση στον παραλήπτη. Σε περίπτωση άρνησης καταβολής της αμοιβής από τον παραλήπτη, για οποιονδήποτε λόγο, την εξόφληση αναλαμβάνει ο αποστολέας. Οι υπηρεσίες παρέχονται σε όλη την Ελλάδα, υπό το καθεστώς Γενικής Άδειας της ΕΕΤΤ. Τα διακινούμενα από την εταιρεία αντικείμενα επιδίδονται ανάλογα με την εντολή του χρήστη και το είδος της αποστολής. Συνήθης χρόνος παράδοσης είναι το επόμενο της αποστολής 24ωρο. Η «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» δύναται να παραδώσει ακόμα και αυθημερόν. Το είδος και τα όρια βάρους των ταχυδρομικών αντικειμένων, που διακινεί η εταιρεία ορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Όλες οι υπηρεσίες της εταιρείας δημοσιεύονται στους αναλυτικούς τιμοκαταλόγους στο Παράρτημα Ι του παρόντος κανονισμού. Οι τιμοκατάλογοι επικαιροποιούνται τακτικά, και κάθε νέα δημοσίευση αναιρεί τους προηγούμενους, αντίγραφα δε των τιμοκαταλόγων βρίσκονται δημοσιευμένα στην ιστοσελίδα της «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD»

3.3. Η εταιρεία τηρεί, σύμφωνα με το νόμο, ειδικό σύστημα παρακολούθησης και εντοπισμού των ταχυδρομικών αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.2). Το σύστημα αυτό λειτουργεί με τη χρήση εξειδικευμένου λογισμικού, περιλαμβάνει δε και πληροφορίες που ενδεχομένως έχουν ανταλλαγή μεταξύ των υπεύθυνων για τη διακίνηση κάθε αποστολής καταστημάτων. Στο Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. αναφέρονται τα χαρακτηριστικά κάθε

αποστολής και ειδικότερα ο αριθμός του εκδοθέντος συνοδευτικού δελτίου ταχυμεταφοράς, η ημερομηνία ανάθεσης της αποστολής και η ημερομηνία παράδοσης – παραλαβής της, όνομα αποστολέα - παραλήπτη, το βάρος της, η ζητούμενη υπηρεσία, ο υπόχρεος για την εξόφληση της αξίας του κομίστρου (αποστολέας ή παραλήπτης) και επίσης τα στάδια που μεσολαβούν από την ανάθεση της αποστολής μέχρι και την τελική παράδοσή της στον παραλήπτη (πχ η αναχώρηση από το κατάστημα παραλαβής, η άφιξη σε κέντρο διαλογής - κατανομή σε κατάστημα παράδοσης – η αναχώρηση από το κέντρο διαλογής – η κατανομή σε ταχυμεταφορέα, η παράδοση και τα στοιχεία παραλήπτη ή η αιτία μη παράδοσης. Σε περίπτωση ζημίας ή μη παράδοσης της αποστολής για οποιοδήποτε λόγο ο αποστολέας ή ο παραλήπτης παραπέμπεται στη ιστοσελίδα προς επικοινωνία, προκειμένου να παρασχεθούν πληροφορίες σχετικά με την αποστολή.

4. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» καταρτίζει αναλυτικό [κατάλογο χρεώσεων των παρεχόμενων υπηρεσιών](#), ο οποίος είναι προσβάσιμος από την ιστοσελίδα της εταιρείας (www.mikrohellas.com) και διαθέσιμος στους καταναλωτές μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της επιχείρησης. Επίσης, αποτυπώνεται στο σχετικό Παράρτημα I του Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του. Η «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» δύναται να αναμορφώνει ή να αναπροσαρμόζει τις χρεώσεις της άνευ άλλου τινός για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία. Κάθε νέα ανάρτηση τιμοκαταλόγου, από τη στιγμή της δημοσίευσής της, καθιστά ανίσχυρη την προηγούμενη.

5. ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ - ΑΠΟΚΛΕΙΟΜΕΝΑ ΠΡΟΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Η εταιρεία δεν αποδέχεται προς διακίνηση όσα αντικείμενα απαγορεύονται από την ισχύουσα νομοθεσία, όσα αναφέρονται στην ατομική σύμβαση, τα μη κατάλληλα συσκευασμένα, και σε περιπτώσεις άρνησης κατάθεσης επαρκών στοιχείων αποστολέα ή παραλήπτη. Η «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και τη μεταφορά αντικειμένων, που απαγορεύονται από το νόμο ή IATA και την εκάστοτε ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία, μη επαρκώς συσκευασμένων, χρηματογράφων, συναλλάγματος, χρυσού σε ράβδους, κοσμημάτων, πολυτίμων μετάλλων και λίθων, βιομηχανικών ανθράκων και διαμαντιών, αρχαιοτήτων - έργων τέχνης - προσωπικής αλληλογραφίας, λαχείων, μετοχών, ομολόγων, αλλοιώσιμων τροφίμων, γραμματοσήμων, φυτών, ναρκωτικών, όπλων ή μερών οπλισμού, εκρηκτικών ειδών, ζώων, πορνογραφικού υλικού, περιουσιακών στοιχείων, αερίων, ευφλέκτων υγρών και στερεών, οξειδωτικών, δηλητηρίων, εντομοκτόνων, βιολογικών δειγμάτων, ραδιενεργών στοιχείων, διαβρωτικών υλικών, σπρέι, ή συναφών ειδών. .

6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Τα ανεπίδοτα ταχυδρομικά αντικείμενα φυλάσσονται από την επιχείρηση για χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου, με χρέωση του αποστολέα. Στην περίπτωση που

ταχυδρομικό αντικείμενο δεν κατέστη δυνατό να επιδοθεί στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, ενημερώνεται ο παραλήπτης με έγγραφη ειδοποίηση, επιστρέφεται το αντικείμενο στο χώρο του υπευθύνου προς παράδοση της αποστολής καταστήματος και προγραμματίζεται δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες επίδοσης, κατόπιν συνεννόησης με τον παραλήπτη ή τον αποστολέα. Εφόσον τελικά δεν καταστεί δυνατή η επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία, ακόμα και σε περίπτωση άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει, ενημερώνεται ο αποστολέας άμεσα και η αποστολή επιστρέφεται σ' αυτόν, με δική του χρέωση, όχι μεγαλύτερη του ποσού, που καταβλήθηκε για την αποστολή του, με την επιφύλαξη της εταιρείας για οποιαδήποτε ζημία της. Τα ταχυδρομικά αντικείμενα, τα οποία δεν κατέστη δυνατό να επιδοθούν στον παραλήπτη ή να επιστραφούν στον αποστολέα, θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής τους, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με τη διαδικασία, που ακολουθεί η εταιρεία, μετά από την πάροδο των έξι μηνών. Η διαδικασία για την καταστροφή ορίζεται στο Παράρτημα ΙΙ του παρόντος και στη σχετική ιστοσελίδα της εταιρείας. Από τη διαδικασία αυτή εξαιρούνται τα αντικείμενα, που έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί εγγράφως από τον αποστολέα ότι η αξία τους είναι μεγαλύτερη των 100 ευρώ, οπότε αυτά παραδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ.

7. ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΙ - ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ (P.O.D.) είναι το αποδεικτικό, που εκδίδεται και συνοδεύει εκάστη αποστολή, αποδεικνύει τη σύναψη της σύμβασης ταχυμεταφοράς και αποτελεί τεκμήριο της γνώσης και της αποδοχής των γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς από τα συμβαλλόμενα μέρη (αποστολέα-παραλήπτη) Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. είναι η ατομική σύμβαση, στην οποία αναγράφονται οι όροι και οι προϋποθέσεις διακίνησής του κάθε ταχυδρομικού αντικειμένου, τα μη αποδεκτά προς αποστολή αντικείμενα, καθώς και τα αντικείμενα των οποίων απαγορεύεται η μεταφορά, το δικαίωμα της επιχείρησης να μην παραλαμβάνει προς διακίνηση αντικείμενα, εφόσον ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση τους από εκπρόσωπο της εταιρείας, η δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον αποστολέα, οι αποζημιώσεις για τυχόν καθυστερήσεις, η αντιμετώπιση τυχόν απώλειας και φθοράς αντικειμένων, καθώς και οι προθεσμίες εντός των οποίων προβάλλει, σύμφωνα με την υπουργική απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β'), τις διεκδικήσεις του ο χρήστης, οι περιπτώσεις για τις οποίες δεν ευθύνεται η ταχυδρομική επιχείρηση, ο τρόπος διαχείρισης των ανεπίδοτων ταχυδρομικών αντικειμένων και η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ της εταιρείας και του χρήστη.

Ο αποστολέας συμφωνεί και αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους αναφερόμενους στο παρόν όρους και τις ρήτρες για τη μεταφορά δεμάτων κι εγγράφων, οι οποίοι εφαρμόζονται και διέπουν το σύστημα αποστολής και διεκπεραίωσης της εταιρείας «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD». Κανένας εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της εταιρείας ούτε ο αποστολέας έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και ρήτρες. Ειδικότερα, οι γενικοί όροι ανάληψης μεταφοράς, που αναγράφονται στο συνοδευτικό δελτίο ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ) είναι οι ακόλουθοι:

1) Ουδεμία αλλαγή ή τροποποίηση του συνοδευτικού δελτίου ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ) μπορεί να γίνει από τον πελάτη. Συμπληρώνεται από τον αποστολέα ή από τον υπάλληλο της εταιρείας για λογαριασμό του. Ο αποστολέας αποδέχεται ότι

είναι ο ίδιος κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των μεταφερόμενων και περιγραφόμενων στο έντυπο αγαθών και ότι γνωρίζει κι αποδέχεται τους όρους μεταφοράς από το σύστημα της «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» .

2) Η εταιρεία «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» δικαιούται αλλά δεν υποχρεούται (σύμφωνα με τους περιορισμούς, που τάσσει η ΑΔΑΕ) να ελέγξει το περιεχόμενο του δέματος ή φακέλου, που αναλαμβάνει προς διεκπεραίωση. Τα απαγορευμένα αντικείμενα παρατίθενται στο άρθρο 5 του παρόντος χάρτη.

3) Η εταιρεία «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε αναγκαία ενέργεια, με στόχο την ταχύτερη παράδοση, σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της. Δεν φέρει, όμως, ευθύνη για τυχόν καθυστέρηση στην παραλαβή, μεταφορά ή παράδοση κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος, για μη προσήκουσα παράδοση ή μη παράδοση, οφειλόμενη σε απρόβλεπτες αιτίες ή σε ανώτερη βία, όπως ενδεικτικά: α) εξαιτίας απρόοπτων γεγονότων, πέρα από τις αντικειμενικά ανθρώπινες δυνατότητες (ατύχημα ανεξαρτήτως ευθύνης, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, πόλεμος ή γενική ή μερική επιστράτευση κ.ά. β) εξαιτίας πράξεων, παραλείψεων ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου, έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή, γ) εξαιτίας του περιεχομένου της αποστολής, στο οποίο μπορεί να βλαβεί, αλλοιωθεί ή καταστραφεί. Επιπλέον, η «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» δε φέρει την παραμικρή ευθύνη για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος, εξαιτίας καθυστέρησης ή μη παράδοσης ή βλάβης ή καταστροφής του αντικειμένου, όταν δεν δηλωθεί από τον αποστολέα το είδος, η φύση κι η αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου κι αυτά δεν αναγραφούν στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., όταν ο αποστολέας δεν εξέδωσε και δεν παρέδωσε στην εταιρεία τα προβλεπόμενα από το νόμο φορολογικά στοιχεία κι άλλα παραστατικά έγγραφα.

4) Ο αποστολέας εγγυάται ότι: α) κάθε είδος, που αναγράφεται στην μπροστινή σελίδα, περιγράφεται σωστά και σύμφωνα με το νόμο, β) στο υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχουν σημειωθεί σωστά τα απαιτούμενα σημεία, στοιχεία και η διεύθυνση του παραλήπτη, γ) το υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχει συσκευασθεί έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διεκπεραίωση του, δ) θα καταβάλλει όλα τα τυχόν πρόσθετα έξοδα, που ανακύπτουν, κατά τη διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων.

5) Η εταιρεία «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» δικαιούται να παρακρατήσει ή να μην παραδώσει κάθε είδος, που μεταφέρει, προκειμένου να εξασφαλίσει την δαπάνη, που προκύπτει από την μεταφορά (ναύλοι-φορτωτικές κλπ) μέχρι ολοσχερούς εξοφλήσεώς της.

6) Η εταιρεία «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» διεκπεραιώνει τις αποστολές με χρέωση του παραλήπτη. Σε περίπτωση άρνησης καταβολής της αμοιβής από τον παραλήπτη, για οποιονδήποτε λόγο, την εξόφληση της εταιρείας αναλαμβάνει ο αποστολέας.

7) Η εταιρεία «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» διεκπεραιώνει τις αποστολές αγορών, αντικαταβολών και μεταφορών και με τηλεφωνική ή ηλεκτρονική εντολή. Στις περιπτώσεις αυτές ο εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ ως «αποστολέα».

8) Σε περίπτωση καταστροφής ή απώλειας των μεταφερομένων αντικειμένων, η ευθύνη της εταιρείας περιορίζεται έως το ποσό των **70,00 ευρώ για έγγραφα και των 400,00 ευρώ για δέματα**. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω ανώτατα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της εταιρείας για κάθε θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία κι αν προέρχονται, σε κάθε δε περίπτωση δηλώνει ανέκκλητα ότι προβαίνει σε άφεση χρέους από τις αιτίες αυτές.

Οποιαδήποτε απαίτηση πρέπει να γνωστοποιηθεί εγγράφως από τον δικαιούχο και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας ή διαδικτυακά εντός διαστήματος είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την εταιρεία.

Όλες οι αποστολές εσωτερικού είναι αυτόματα ασφαλισμένες, χωρίς επιβάρυνση του αποστολέα ή του παραλήπτη, μέχρι του ποσού των **70,00 ευρώ για τα έγγραφα και μέχρι του ποσού των 400,00 ευρώ για τα λοιπά ταχυδρομικά αντικείμενα ή στο εκάστοτε ισόποσο σε ευρώ των 100,00 δολαρίων ΗΠΑ (για διεθνείς αποστολές)**. Επιπλέον, ανάλογα με την δηλούμενη από τον αποστολέα αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο μπορεί προαιρετικά να ασφαρίζεται, μέσω της ασφαλιστικής εταιρείας, με την οποία συνεργάζεται η εταιρεία για ποσό μεγαλύτερο των 400,00 ευρώ, με επιβάρυνση του χρήστη ίση με ποσοστό 0,6% επί της δηλουμένης αξίας του αντικειμένου.

Για την επίλυση διαφορών η εταιρεία έχει συστήσει Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.

Για κάθε διαφορά τυχόν προκύψει μεταξύ του χρήστη και της εταιρείας αρμόδια συμφωνούνται τα δικαστήρια των Αθηνών.

9) Για κάθε αποστολή μέσω της εταιρείας «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» κι εφόσον πρόκειται για αντικείμενα, απαιτείται η συνοδεία από τα νόμιμα δικαιολογητικά για την μεταφορά. Η εταιρεία παρέχει τη δυνατότητα υπογραφής ξεχωριστής σύμβασης, σε περιπτώσεις ομαδικών αποστολών ή σε ειδικής φύσης πελάτες. Εφόσον αποστέλλονται ταχυδρομικά αντικείμενα μαζικώς, βάσει σύμβασης, είναι δυνατή η χρήση απλοποιημένου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., το οποίο θα προσαρτάται σε κάθε ένα από τα αντικείμενα και θα φέρει υποχρεωτικά τουλάχιστον το μοναδικό αριθμό αποστολής, το διακριτικό τίτλο και το διακριτικό αναγνώρισης της ταχυδρομικής επιχείρησης. Αποδεικτικά στοιχεία παραλαβής και επίδοσης (υπογραφές) μπορούν να τηρούνται σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή. Η εταιρεία «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» διατηρεί τα ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή για διάστημα έξι μηνών από την ημερομηνία παράδοσής τους στους παραλήπτες τους.

8. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Η εταιρεία «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD», σε περίπτωση αποδεδειγμένης ευθύνης της και στις οριζόμενες από τον νόμο περιπτώσεις, καταβάλλει αποζημίωση στο χρήστη, ίση, κατά περίπτωση, με τα ανώτερα όρια, που καθορίζονται στην υπουργική απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β') υπό τον τίτλο «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ'

αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών», όπως ισχύει και ειδικότερα : (α) Σε περίπτωση καταστροφής ή απώλειας των μεταφερομένων, η ευθύνη της εταιρείας «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» περιορίζεται έως το ποσό των 70,00 ευρώ για έγγραφα και των 400,00 ευρώ για δέματα ή στο ποσό της πραγματικής αξίας των εγγράφων ή των αντικειμένων και πάντως όχι πάνω από τα ανώτατα όρια αποζημίωσης. Τα ανωτέρω ισχύουν και για το περιεχόμενο αποστολής, για το οποίο δηλώθηκε μεν η αξία του, αλλά παρέλειψε ο αποστολέας να το ασφαλίσει. (β) Σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης της αποστολής (υπό την προϋπόθεση ότι η καθυστέρηση δεν οφείλεται σε ανωτέρω βία), η ευθύνη της εταιρείας ανέρχεται έως του ποσού και μόνο του κομίστρου, που καταβλήθηκε για τη συγκεκριμένη αποστολή.

Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή, αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω ανώτατα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της εταιρείας «MILKRO HELLAS PUBLISHER SERVICES LTD» για κάθε επιπλέον θετική ή αποθετική ζημιά ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται και σε κάθε περίπτωση δηλώνει ανέκκλητα ότι προβαίνει σε άφεση χρέους από τις αιτίες αυτές. Όλα τα αντικείμενα, που υπέστησαν καταστροφή, περιέρχονται στην κατοχή της εταιρείας εντός πέντε (5) ημερών από τη συμφωνία για την καταβολή της αποζημίωσης ή αν υπέστησαν μερική καταστροφή, περιέρχεται στην κατοχή της εταιρείας εντός της ανωτέρω προθεσμίας το μέρος εκείνο της αποστολής, η ζημιά του οποίου αποκαταστάθηκε. Η καταβολή γίνεται το αργότερο σε διάστημα δύο (2) μηνών, κατόπιν συνεννόησης με τον χρήστη.

9. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

Οι καταναλωτές μπορούν να συναλλάσσονται με την εταιρεία κάθε εργάσιμη μέρα, από ώρα 9 π.μ. μέχρι ώρα 6 μ.μ. Τυχόν αιτήματα ή παράπονα υποβάλλονται εγγράφως, διαδικτυακώς ή τηλεφωνικώς στην εταιρεία, η οποία θα επιλαμβάνεται του θέματος άμεσα και υποχρεούται να απαντήσει το αργότερο εντός είκοσι (20) ημερών από τη λήψη του παραπόνου.

11. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

11.1. Οι διαφορές, που τυχόν αναφύονται μεταξύ των καταναλωτών και της εταιρείας μπορούν να επιλύονται σε πρώτο στάδιο μέσω φιλικού διακανονισμού και έγγραφης επικοινωνίας των μερών.

11.2. Οι διαφορές, που τυχόν αναφύονται μεταξύ των καταναλωτών και της εταιρείας μπορούν να επιλύονται σε δεύτερο στάδιο από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Η επιτροπή συγκροτείται από τρία (3) μέλη, τα οποία ανήκουν στο προσωπικό της εταιρείας και από έναν (1) εκπρόσωπο του συναλλασσόμενου καταναλωτή. Κατόπιν σχετικού εγγράφου αιτήματος του συναλλασσόμενου, η εταιρεία συγκροτεί την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, ενώ στις συνεδριάσεις μπορεί να παρίσταται ή να εκπροσωπείται ο συναλλασσόμενος από ειδικά εξουσιοδοτημένο πρόσωπο. Η εταιρεία ενημερώνει για τον τόπο και το χρόνο των συνεδριάσεων της Επιτροπής και για το δικαίωμα για υποβολή γραπτού υπομνήματος, σε περίπτωση που κωλύεται να παρευρεθεί. Οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον το

επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, εντός χρονικής περιόδου τριών
(3) μηνών από την κατάθεση του αποστελλόμενου αντικειμένου.