

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ (Χ.Υ.Κ.) ΤΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΟΡΜΠΙΤ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ Α.Ε.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η επιχείρησή μας στα πλαίσια της λειτουργίας της και του εκσυγχρονισμού της καθιερώνει το Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) με πρωταρχικό στόχο τη ρύθμιση των σχέσεων της με τους συναλλασσόμενους καταναλωτές πελάτες της.

Ο Χ.Υ.Κ. εκτός από τη βασική και υπεύθυνη πληροφόρηση σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες που προσφέρει η επιχείρησή μας, προσδιορίζει τις αντίστοιχες υποχρεώσεις μεταξύ πελατών και Επιχείρησης και αναζητά, σε τυχόν περιπτώσεις που ευθύνεται αυτή, την προβλεπόμενη αποζημίωση.

Η επιχείρησή μας μπορεί να εγγυηθεί το απόρρητο της αλληλογραφίας σύμφωνα με τις διατάξεις του Συντάγματος και των Νόμων του Κράτους και να παρέχει τις υπηρεσίες της με την απαιτούμενη κατά περίπτωση εχεμύθεια για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών, πελατών της.

Επισημαίνεται ότι οι υποχρεώσεις αυτές που αφορούν προϊόντα – υπηρεσίες, που παράγει και προσφέρει η επιχείρησή μας, απορρέουν τόσο από τους νόμους του Ελληνικού κράτους όσο και από τις παγκόσμιες συμβάσεις.

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

1. Οι διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας.
2. Οι σχετικές οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
3. Οι διατάξεις του νόμου 2668/98, περί: «Οργάνωσης του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών»

1. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

1.1 Νομική Μορφή

Η εταιρεία ιδρύθηκε τον Οκτώβριο του 2003 με την επωνυμία «ΟΡΜΠΙΤ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ Α.Ε.» και τον διακριτικό τίτλο «Orbit Couriers».

Η Orbit Couriers είναι θυγατρική της «ΟΡΦΕΥΣ ΒΕΙΝΟΓΛΟΥ ΑΕ» και κατέχει Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με αριθμό 03-058 του Μητρώου της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.). Επίσης από το 2003, είναι ο αποκλειστικός αντιπρόσωπος της FedEx Express στην Ελλάδα.

Η εταιρεία έχει Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) 999611470, με αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (ΔΟΥ) την ΦΑΕ Αθηνών και Αριθμό Μητρώου Α.Ε. : 55036/04/Β/03/145(03)

Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται στον Εμπορευματικό Σταθμό του διεθνούς αεροδρόμιου Αθηνών "ΕΛ. ΒΕΝΙΖΕΛΟΣ", Κτήριο 23, Σπάτα Αττικής, Τ.Κ. 19019 και τα στοιχεία επικοινωνίας της έδρας της εταιρείας είναι:

Τηλ. : +30 210 6686600
Φαξ : +30 210 6620998
Email: express@orbitcouriers.gr

1.2 Σκοπός της εταιρείας

Η επιχείρηση μας έχει ως σκοπό της, την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών και εξυπηρετήσεων. Την παραλαβή, συγκέντρωση, συσκευασία, ταξινόμηση και προώθηση για διανομή και παράδοση στον παραλήπτη μικροδεμάτων, εγγράφων και αντικειμένων επείγουσας διαβίβασης (COURIER) καθώς και την εκτέλεση κάθε άλλου έργου που εμπίπτει στη φύση των Ταχυμεταφορών.

Η επιχείρηση μας λειτουργεί σύμφωνα με τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας, απολαμβάνει δε νομικής, διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας και τελεί υπό την εποπτεία του κράτους, που ασκείται από τους υπουργούς μεταφορών και επικοινωνιών και εθνικής οικονομίας.

1.3 Οικονομικά Στοιχεία της επιχείρησης

Η εταιρεία δημοσιεύει τον ετήσιο Ισολογισμό στην ιστοσελίδα της www.orbitcouriers.gr

1.4 Οργανωτική Δομή

Η εταιρεία διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο και τον Γενικό Διευθυντή και απασχολεί περισσότερα από 100 άτομα, στους ακόλουθους τομείς εσωτερικής οργάνωσης

1.4.1 Εμπορικός Τομέας

- Διεύθυνση Πωλήσεων
- Τμήμα Εξυπηρέτησης πελατών
- Τμήμα Τηλεφωνικών Πωλήσεων
- Τμήμα Marketing

Ο Εμπορικός Τομέας, είναι αρμόδιος για τις κεντρικές & περιφερειακές πωλήσεις, την εξυπηρέτηση πελατών, το marketing και όλες τις ενέργειες που αφορούν την διαφήμιση και προβολή της εταιρείας και την διαχείριση θεμάτων εξυπηρέτησης πελατών.

1.4.2. Τομέας Λειτουργίας (Operations)

- Τμήμα Παραδόσεων και Παραλαβών
- Τμήμα Τελωνείου
- Τμήμα Εξαγωγής
- Τμήμα Δικτύου
- Τμήμα Αποθήκης

Ο Τομέας Λειτουργίας είναι αρμόδιος για τις διαδικασίες παραγωγής, ενώ έχει και την γενική εποπτεία της λειτουργίας του δικτύου. Είναι αρμόδιος για την διακίνηση του στόλου των μεταφορικών μέσων της εταιρείας καθώς και για όλες τις διαδικασίες μεταφοράς, διαχείρισης και προώθησης των φυσικών αποστολών.

1.4.2 Διοικητικές

- Διοικητική Διεύθυνση
- Τμήμα Μηχανογράφησης
- Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού

Διαχειρίζεται όλα τα θέματα προσωπικού της εταιρείας. Έχει την αρμοδιότητα των νομικών θεμάτων, των συμβάσεων, των προμηθειών της εταιρείας, του προσωπικού 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.

1.4.3 Οικονομικές Υπηρεσίες

- Οικονομική Διεύθυνση
- Τμήμα Τιμολόγησης
- Τμήμα Πιστωτικού Ελέγχου

Είναι αρμόδιες για το λογιστήριο, την τιμολόγηση των πελατών, τις οικονομικές υποχρεώσεις σε σχέση με τις οικονομικές εφορίες κλπ. Διαχειρίζονται τις πιστώσεις - απαιτήσεις και τον προϋπολογισμό και απολογισμό των αποτελεσμάτων της εταιρείας.

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΗΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ & ΧΡΟΝΙΚΑ ΟΡΙΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

2.1 Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας

2.1.1 Γενικά

Η Orbit Couriers παρέχει Υπηρεσίες Express για Αποστολές Εσωτερικού (εντός Ελλάδας), καθώς και για υπηρεσίες Εξωτερικού για όλο τον Κόσμο (αποστολές από και προς το Εξωτερικό). Με εγκαταστάσεις στην Αττική και τη Θεσσαλονίκη, στόλο 40 οχημάτων, διαφόρων τύπων και ένα οργανωμένο δίκτυο αντιπροσώπων και συνεργατών, παρέχεται Πανελλαδική κάλυψη για τις αποστολές εσωτερικού, ενώ για τις αποστολές εξωτερικού η εταιρεία μας αποτελεί αποκλειστικό αντιπρόσωπο της FedEx Express για την Ελλάδα.

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 Orbit Couriers και αναρτώνται στην ιστοσελίδα της εταιρείας (www.orbitcouriers.gr)

2.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

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

2.2.1 Υπηρεσίες Express

- Υπηρεσία Door to Door (D2D): Η παραλαβή γίνεται, συνήθως, από την διεύθυνση του Αποστολέα και η παράδοση πραγματοποιείται στην διεύθυνση του Παραλήπτη. Οι χρόνοι παράδοσης εκτιμώνται από μία έως δύο εργάσιμες ημέρες.

2.2.2 Αποστολές Δηλωμένης Αξίας προς Μεταφορά

- Αποστολές Δηλωμένης Αξίας Εσωτερικού γίνονται δεκτές εφόσον τηρηθεί η αντίστοιχη διαδικασία όπως ορίζεται στο παρόν έγγραφο (παράγραφος 6.5.1)

2.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

2.3.1 International Priority Service (Door to Door)

- Με την υπηρεσία αυτή διακινούνται με ταχύτητα και ασφάλεια αντικείμενα βάρους μέχρι 30 κιλά και για χώρες που εξυπηρετούνται από το δίκτυο της συνεργαζόμενης πολυεθνικής εταιρείας.
- Η επίδοση των αντικειμένων πραγματοποιείται από 1-4 ημέρες, από την ημέρα παραλαβής τους από τον αποστολέα και σε 222 προορισμούς του εξωτερικού.

2.3.2 Αποστολές Δηλωμένης Αξίας

- Αποστολές Δηλωμένης Αξίας Εξωτερικού γίνονται δεκτές εφόσον η συνεργαζόμενη με την επιχείρησή μας εταιρεία του εξωτερικού, αποδέχεται τις αποστολές της κατηγορίας αυτής, καθώς και το ύψος της δηλωθείσας αξίας και εφόσον τηρηθούν οι αντιστοιχες διαδικασίες, όπως αυτές ορίζονται στο παρόν έγγραφο (παράγραφος 6.5.1)

2.A ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΕΜΑΤΩΝ

2.A.1 Συνήθη Δέματα

- Το ανώτατο όριο αποδεκτού βάρους για κάθε δέμα είναι 30 κιλά, Υπάρχουν απαγορεύσεις σχετικά 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 αφετέρου τις διαστάσεις των δεμάτων.

- Πληροφορίες για τις προβλεπόμενες διαστάσεις των δεμάτων παρέχονται από τα Γραφεία μας.

2.A.2 Ογκώδη Δέματα και αντίστοιχες Ογκομετρικές Χρεώσεις

- Η υπέρβαση των διαστάσεων των συνήθων δεμάτων, σε σχέση με το βάρος τους, επιβάλλει την καταβολή από τον αποστολέα της χρέωσης, επί του ογκομετρικού βάρους. Το ογκομετρικό βάρος προκύπτει μέσω της ακόλουθης μεθόδου που είναι παρόμοια με το σύστημα ογκομέτρησης της Διεθνούς Οργάνωσης των Εναέριων Μεταφορών (IATA), 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]

2.4 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Η παρακολούθηση της παραλαβής, διακίνησης, διαλογής, μεταφοράς και παράδοσης των αποστολών διενεργείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν.2668/1998 «Οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις» όπως αυτός τροποποιήθηκε με τον Ν.3185/2003 «Τροποποίηση του Ν. 2668/1998, εναρμόνιση με την Οδηγία 2002/39/ΕΚ, ρυθμίσεις του Οργανισμού ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ (ΕΛ.ΤΑ) και άλλες διατάξεις.» και ισχύει σήμερα, της απόφασης αριθμ. 296/93 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» και της απόφασης αριθμ. 504/145/19.01.2009 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» και ισχύει σήμερα καθώς επίσης και της απόφασης αριθμ. 529/229 Της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κανονισμός Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και ισχύει σήμερα και επιτυγχάνεται με τη χρήση εξειδικευμένου εξοπλισμού και λογισμικού, καθώς και την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των εμπλεκόμενων σταθμών και συνεργατών του δικτύου της Orbit Couriers.

Το Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Αποστολών αναφέρει αναλυτικά τα επιμέρους στάδια κάθε αποστολής όπως:

Παραλαβή, Αναχώρηση από το κατάστημα αποστολής, Άφιξη σε κέντρο διαλογής, κατανομή σε κατάστημα, παράδοση, αναχώρηση από κέντρο διαλογής, άφιξη σε κατάστημα παράδοσης, κατανομή σε courier, άφιξη courier – παράδοση ή μη παράδοση, στοιχεία παραλήπτη.

Τα στοιχεία των παραδόσεων των αποστολών διατίθενται μέσα από την ιστοσελίδα της εταιρίας στη διεύθυνση www.orbitcouriers.gr και είναι στη διάθεση των πελατών της 24 ώρες το 24ώρο και 365 ημέρες τον χρόνο. Η ίδια διαδικασία εφαρμόζεται και στις

περιπτώσεις αποστολών εξωτερικού για τις οποίες είναι επίσης εφικτή η παρακολούθηση της πορείας της αποστολής στο εξωτερικό, μέσω της ιστοσελίδας μας.

2.5 ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ - ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕΙΣ

2.5.1 Χρόνοι Παράδοσης

- Οι Χρόνοι παράδοσης των αποστολών αναφέρονται στους Επίσημους Τιμοκαταλόγους των Υπηρεσιών και ποικίλουν ανάλογα με τον προορισμό και το είδος της υπηρεσίας. Οι Χρόνοι Παράδοσης των αποστολών είναι ενδεικτικοί, αφορούν εργάσιμες ημέρες και ώρες και νοούνται από την αναχώρηση των αποστολών από την Αττική. Αναχώρηση από την Αττική νοείται η παραλαβή στην Αττική των αποστολών έτοιμων για διανομή έως και τις 18:00 για τις Υπηρεσίες Εσωτερικού και έως 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.

2.5.2 Διευκρινήσεις

- Η παράδοση των αποστολών γίνεται στην διεύθυνση του παραλήπτη.
- Στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών δεν εκτελείται πιστοποίηση της ταυτότητας του παραλήπτη της αποστολής εκτός και αν έχει συμφωνηθεί εγγράφως διαφορετικά ή υφίσταται ειδική μεταχείριση με την σχετική πρόσθετη υπηρεσία, ενώ λαμβάνεται το επίθετο και όνομα του παραλαμβάνοντα (κατά δήλωση του).
- Πόλεις εξυπηρέτησης του δικτύου της Orbit Couriers θεωρούνται όλες οι πόλεις της Ελλάδος, όπου η εταιρεία μας ή/και οι συνεργάτες της διατηρούν κατάστημα.
- Η χρέωση των υπηρεσιών εξαρτάται από τον συνδυασμό βάρους και μεγέθους των αποστολών 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 όπως αναφέρεται ανωτέρω (παρ. 2.Α.2)
- Αποστολές προς δυσπρόσιτες περιοχές θεωρούνται οι περιπτώσεις όπου, η παράδοση γίνεται σε περιοχές εκτός των ορίων των κυρίων πόλεων του δικτύου και 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 συνήθεις ώρες λειτουργίας των καταστημάτων της Orbit Couriers και του δικτύου συνεργατών της είναι από Δευτέρα έως Παρασκευή από 09:00 έως και 17:00. Οι ώρες λειτουργίας ενδέχεται να διαφοροποιούνται από σημείο σε σημείο.
- Η χρέωση των Υπηρεσιών μπορεί να γίνει τοις μετρητοίς ή επί πιστώσει (με εβδομαδιαίο ή μηνιαίο τιμολόγιο), στον αποστολέα ή στον παραλήπτη ή στον εντολέα (μόνο για επί πιστώσει πελάτες).

3. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

3.1 ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΣ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ

Ο αναλυτικός τιμοκατάλογος που αφορά τις Υπηρεσίες της επιχείρησής μας είναι στη διάθεση παντός ενδιαφερόμενου και δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της Orbit Couriers (www.orbitcouriers.gr).

4. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

4.1. ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ

Η Orbit Couriers δεν αναλαμβάνει προς διεκπεραίωση, αντικείμενα των οποίων η μεταφορά αντίκειται στους εκάστοτε ισχύοντες νόμους και διατάξεις.

Ειδικότερα δεν αναλαμβάνει για μεταφορά τα ακόλουθα αγαθά και γενικότερα όλα τα είδη που η μεταφορά τους απαγορεύεται από την Διεθνή Οργάνωση των Εναέριων Μεταφορών (ΙΑΤΑ)

- ΧΡΗΜΑΤΑ & ΧΡΕΟΓΡΑΦΑ (*)
- ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ & ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ ΥΛΙΚΑ
- ΖΩΝΤΑ ΖΩΑ
- ΤΡΟΦΙΜΑ
- ΕΥΘΡΑΥΣΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ, ΜΗ ΕΠΑΡΚΩΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΜΕΝΑ
- ΕΙΔΗ Ή ΜΕΡΗ ΟΠΛΙΣΜΟΥ
- ΠΥΡΟΜΑΧΙΚΑ & ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ
- ΚΟΣΜΗΜΑΤΑ, ΠΟΛΥΤΙΜΟΥΣ ΛΙΘΟΥΣ & ΜΕΤΑΛΛΑ
- ΧΡΥΣΟ ΣΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΜΟΡΦΗ
- ΝΑΡΚΩΤΙΚΑ
- ΠΟΡΝΟΓΡΑΦΙΚΟ ΥΛΙΚΟ
- ΚΑΘΕ ΠΑΡΑΝΟΜΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΗ ΑΠΟ ΝΟΜΟ / ΔΙΑΤΑΞΗ

(*) Όσον αφορά την απαγόρευση των χρημάτων & χρεογράφων εξαιρείται ότι αφορά την υπηρεσία Αντικαταβολής.

4.2 ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ ΑΓΑΘΑ

Η Orbit Couriers διατηρεί την δυνατότητα να αρνηθεί να μεταφέρει αντικείμενα τα οποία χαρακτηρίζονται ως επικίνδυνα, τα οποία δύναται να μεταφέρει υπό όρους και προϋποθέσεις, 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, ΑΝΙΧΝΕΥΤΕΣ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ
- ΔΙΑΒΡΩΤΙΚΑ, ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ ΛΙΘΙΟΥ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΑΡΩΜΑΤΑ, ΚΟΛΟΝΙΕΣ, ΣΠΡΕΙ, ΑΠΟΣΜΗΤΙΚΑ

5. ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ - ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ

5.1 Ορισμός Ανεπίδοτων Αντικειμένων - Αποστολών

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 ΟΡΜΠΙΤ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ Α.Ε. και
- γ) εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στον παραλήπτη και ταυτόχρονα δεν είναι δυνατόν να ενημερωθεί ο αποστολέας.

5.2 Διαχείριση Ανεπίδοτων Αντικειμένων - Αποστολών

Η εταιρία 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 εταιρίας.

Τα αρμόδια όργανα οφείλουν:

α) Να προχωρήσουν σε αναζήτηση του παραλήπτη μέσω των επίσημων βάσεων δεδομένων (πληροφορίες καταλόγου ΟΤΕ, κ.λ.π.). Επίσης να ενημερώνουν τον αποστολέα, με σκοπό την εξεύρεση στοιχείων, ικανών να οδηγήσουν στην ομαλή παράδοση του αντικειμένου.

β) Να ενημερώνουν τον παραλήπτη ή τον αποστολέα σε σχέση με ταχυδρομικά αντικείμενα που έχουν παρακρατηθεί από επίσημους φορείς (όπως π.χ. τελωνεία κ.λ.π.), να παραδίδουν τα συνοδευτικά έγγραφα και να διευκολύνουν την διεκπεραίωση και τελική παράδοση.

γ) Σε περίπτωση που ο αποστολέας δεν παρέχει καινούργια στοιχεία που να βοηθούν την παράδοση του αντικειμένου, αυτό επιστρέφεται στον αποστολέα και τα έξοδα αποστολής βαρύνουν τον ίδιο.

δ) Σε περίπτωση που η εξόφληση της φορτωτικής βαρύνει τον παραλήπτη και αυτός αρνηθεί την εκπλήρωση της υποχρέωσής του, ο αποστολέας παραμένει υπόχρεος για την εξόφληση των εξόδων μεταφοράς, καθώς και των ενδεχόμενων εξόδων σε κάθε περίπτωση επιστροφής της αποστολής.

5.3 Καταστροφή Ανεπίδοτων Αντικειμένων - Αποστολών

Η εταιρία 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.

5.4 Παρακράτηση Αντικειμένων - Αποστολών

Η Orbit Couriers δικαιούται και δύναται να παρακρατήσει ή να μην παραδώσει κάθε είδος που μεταφέρει, προκειμένου να εξασφαλίσει την δαπάνη που προκύπτει από την μεταφορά (ναύλοι-φορτωτικές κ.λ.π.) μέχρι να εξοφληθεί.

6. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Για τις ταχυδρομικές και μεταφορικές υπηρεσίες ισχύουν τα κάτωθι:

6.1. ΟΡΙΣΜΟΙ

1. Ως Ολική Απώλεια νοείται η απώλεια αντικειμένου, εάν μετά την ολοκλήρωση των ερευνών σε όλους τους σταθμούς που εμπλέκονται, εξακολουθεί να μην είναι δυνατός ο εντοπισμός του και μετά την παρέλευση 5 εργάσιμων ημερών από την τελευταία ημερομηνία καταχώρησης ή φυσικής σάρωσης (scanning).

2. Ως Μερική Απώλεια νοείται η απώλεια μέρους της αρχικής αποστολής, είτε λόγω ανοίγματος της συσκευασίας, είτε λόγω μη παράδοσης φακέλου/δέματος από σύνολο φακέλων/δεμάτων, διαπιστούμενης αυτής πριν ή έως και κατά την ώρα της παράδοσης.

3. Ως Ολική Καταστροφή νοείται η ολοσχερής καταστροφή αντικειμένου λόγω πλημμελούς μεταφοράς του και όταν η ζημιά ισούται ή υπερβαίνει τη συνολική αποδεδειγμένη αξία του αντικειμένου.

4. Ως Μερική Καταστροφή ορίζονται ζημιές του αντικειμένου ή μερών αυτού, μικρότερες της συνολικής αποδεδειγμένης αξίας του.

5. Ως Ανωτέρα Βία ορίζονται οι περιπτώσεις καθυστερημένων ή ζημιών που οφείλονται σε έκτακτα καιρικά φαινόμενα, αργοπορία μεταφορικών μέσων, ατυχήματα, απεργίες, πολιτικές αναταραχές και γενικότερα εκτός ελέγχου και δικαιοδοσίας της επιχείρησης.

6.2. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ

Κάθε καταναλωτής μπορεί να υποβάλει έγγραφη διαμαρτυρία για τυχόν απώλειες ή ζημιές που έχουν προκληθεί στην αποστολή του εντός 8 ημερολογιακών ημερών για τις υπηρεσίες εσωτερικού και 20 ημερολογιακών για τις υπηρεσίες εξωτερικού, από την ημερομηνία παραλαβής και να αιτηθεί αποζημίωση, ισόποση με τα προβλεπόμενα όρια αποζημίωσης, αναλόγως της υπηρεσίας ή με την πραγματική αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου, υπό την προϋπόθεση ότι κατά την παραλαβή του αντικειμένου, είχε ακολουθηθεί η διαδικασία αποστολής «Δηλωμένης Αξίας προς μεταφορά» και η αποστολή έχει εξοφληθεί εμπρόθεσμα και τα ανάλογα παραστατικά που αποδεικνύουν την αξία, είναι διαθέσιμα.

6.3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ

Μετά την υποβολή αιτήματος αποζημίωσης του πελάτη και την αρχική αξιολόγηση αυτού, η σχετική αίτηση και τα απαραίτητα δικαιολογητικά προωθούνται στο αρμόδιο τμήμα, το οποίο σε εύλογο χρονικό διάστημα αναλύει το αίτημα και προβαίνει σε σχετική ενημέρωση του αιτούντος, για την τελική έκβαση του αιτήματος. Σε περίπτωση θετικής έκβασης, ο φάκελος του αιτήματος προωθείται στις οικονομικές υπηρεσίες της «Όρμπι Ταχυμεταφορές Α.Ε.», για την πληρωμή της αποζημίωσης και σε κάθε περίπτωση προς αρχειοθέτηση.

6.4 ΚΥΡΙΟΤΗΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Όλα τα αντικείμενα τα οποία αποζημιώνονται πλήρως, περιέρχονται στην κατοχή της εταιρίας.

6.5 ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΜΑΣ

6.5.1 ΠΟΣΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ

Σε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς του αποστελλομένου αντικείμενου, εγγράφου ή δέματος, η ευθύνη της ΟΡΜΠΙΤ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ Α.Ε. περιορίζεται στο μικρότερο των παρακάτω οριζόμενων ποσών:

α) Για τις Υπηρεσίες Εσωτερικού

- Μέχρι του ποσού των 50,00€ για έγγραφα και μέχρι του ποσού των 100,00€ για αντικείμενα, άνευ δηλωμένης αξίας.
- Στην πραγματική αξία (*) της απώλειας ή ζημιάς, η οποία κατεβλήθη για το έγγραφο ή το δέμα, ποσό το οποίο ο αποστολέας δηλώνει ότι είναι εύλογο σε συνδυασμό με τα παρακάτω άρθρα και το επιπλέον κόστος της υπηρεσίας, που περιλαμβάνεται στην συμφωνηθείσα αμοιβή των υπηρεσιών.
- Εάν η αποστολή έχει αξία ή κόστος αναπαραγωγής από 100,01€ έως 1.000,00€ και ο αποστολέας επιθυμεί να έχει πλήρη κάλυψη, πρέπει να δηλώσει την αξία της αποστολής, αναγράφοντας την στην εμπρόσθια όψη της φορτωτικής, η οποία θα πρέπει να προκύπτει από νόμιμα παραστατικά, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος της σχετικής υπηρεσίας.
- Για αποστολές αξίας άνω των 1.000,00€ – μπορεί να παρασχεθεί αντίστοιχη κάλυψη, κατόπιν επικοινωνίας και ειδικής γραπτής συμφωνίας με την εταιρεία.

β) Για τις Υπηρεσίες Εξωτερικού

- Σε περίπτωση που ο αποστολέας δεν δηλώσει αξία αποστολής μεγαλύτερη από τα ακόλουθα ποσά, ως ποσό αποζημίωσης ορίζεται το μεγαλύτερο από τα κάτωθι:
α) Το ποσό αποζημίωσης που προκύπτει από της Διεθνείς Συμβάσεις ή **β)** 17,00 SDR ανά κιλό της αποστολής ή **γ)** 100,00\$ USD (Εκατό Δολάρια Η.Π.Α.) ανά αποστολή
- Εάν η αποστολή έχει δηλωμένη αξία μεγαλύτερη από τα άνωθεν ποσά και ο αποστολέας επιθυμεί να έχει πλήρη κάλυψη, πρέπει να δηλώσει την αξία της αποστολής, αναγράφοντας την στην εμπρόσθια όψη της φορτωτικής, η οποία θα πρέπει να προκύπτει από νόμιμα παραστατικά, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος της σχετικής υπηρεσίας.

(*) 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, όπως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή, λαμβανομένης της κατά τα παραπάνω κάθε φορά μικρότερης αξίας. Σε κάθε περίπτωση η αποζημίωση δεν μπορεί να υπερβαίνει την πραγματική αξία του αντικειμένου.
- Σε καμία περίπτωση δεν θα γίνονται αποδεκτές απαιτήσεις, ως προς τυχόν διαφυγόντα κέρδη, αποθετική ή συναισθηματική αξία, αλλά θα περιορίζονται στην πραγματική αξία, όπως ορίζεται άνωθεν.

6.5.2 ΔΗΛΩΣΗ ΑΞΙΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

Η Orbit Couriers δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο των αποστολών. Ο Εντολέας / Αποστολέας, ο οποίος γνωρίζει το περιεχόμενο και την αξία του, αναγνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα, ότι η αξία του περιεχομένου στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην δήλωση της αξίας στην ΟΡΜΠΙΤ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ Α.Ε., καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα, είναι σε κάθε περίπτωση ίση ή χαμηλότερη, από τα αναγραφόμενα όρια της ανωτέρω παραγράφου 6.5.1. Φέρει δε ο ίδιος την πλήρη ευθύνη για τις οποιοσδήποτε τυχόν υπερβάσεις, των ορίων της ανωτέρω παραγράφου 6.5.1, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

Κατά την περίπτωση που ο Εντολέας/Αποστολέας ασφαλίσει τα εμπορεύματα για την μεταφορά τους, σε ασφαλιστική εταιρεία της επιλογής του, (χωρίς τη μεσολάβηση της Όρμπιτ ΑΕ), απαραίτητη είναι η κοινοποίηση στην Όρμπιτ ΑΕ της «βεβαίωσης ασφάλισης» από την ασφαλιστική εταιρεία, η οποία παράλληλα θα προβαίνει προς την Όρμπιτ ΑΕ σε έγγραφη άρση των αναγωγικών δικαιωμάτων της (waiver of subrogation)

Επισημαίνεται ότι την αποζημίωση δικαιούται ο αποστολέας (ή ο παραλήπτης σε περίπτωση που παραιτηθεί της σχετικής αξίωσης ο αποστολέας).

6.6 ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

6.6.1 Η ΟΡΜΠΙΤ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ Α.Ε. ευθύνεται μόνο μέχρι των ποσών που ορίζονται ανωτέρω και σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημιάς (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών, διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημιάς τέθηκε υπόψη της Orbit Couriers 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 ΟΡΜΠΙΤ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ Α.Ε., 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, Montreal ή/και οποιαδήποτε άλλης διεθνούς συνθήκης, νόμους, άλλους κυβερνητικούς κανονισμούς, εντολές ή προϋποθέσεις, με μέγιστη υποχρέωση για απώλεια, ζημιά, καθυστέρηση, έλλειψη, λάθος παράδοση, μη παράδοση, λάθος πληροφορίες ή αδυναμία να παρασχεθούν πληροφορίες σε σχέση με την αποστολή σας περιορίζεται από την φορτωτική :

- Στο ποσό αποζημίωσης που προκύπτει από της Διεθνείς Συμβάσεις ή **β)** 17,00 SDR ανά κιλό της αποστολής ή **γ)** 100,00\$ USD (Εκατό Δολάρια Η.Π.Α.) ανά αποστολή
- Εκτός εάν δηλωθεί μεγαλύτερη αξία για διαμετακίνηση όπως περιγράφεται παρακάτω:
Εάν δηλωθεί μεγαλύτερη αξία των 100,00 USD, θα πρέπει να πληρωθεί επιπλέον τίμημα πέραν του ναύλου. Εάν δηλωθεί μεγαλύτερη αξία για διακίνηση και πληρωθεί επιπλέον χρέωση, η μέγιστη υποχρέωση μας, θα είναι η μικρότερη από την δηλωμένη αξία για διακίνηση ή πραγματικής ζημιάς.

6.6.2 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΔΗΛΩΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ

Η μέγιστη δηλωμένη αξία για διεθνή διακίνηση που επιτρέπουμε για φάκελο και FedEx Pak είναι 100,00\$ USD (ή το αντίστοιχο σε τοπικό νόμισμα) οποιοδήποτε είναι μεγαλύτερο.

Για άλλες αποστολές και συγκεκριμένα αποστολές ιδιαίτερα μεγάλης αξίας, συμπεριλαμβανομένου, αλλά που δεν περιορίζεται, σε κοσμήματα, συλλεκτικά είδη και αντικείμενα, έργα τέχνης, αντίκες, πολύτιμα μέταλλα, γούνες και γουναρικά, για τα οποία η δηλωμένη αξία διακίνησης είναι περιορισμένη στα 1000,00\$ USD (ή το αντίστοιχο σε τοπικό νόμισμα).

7. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

7.1 Η επιχείρηση μας δεν φέρει καμία ευθύνη και ουδεμία αποζημίωση καταβάλλεται:

- Για την απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από λάθος ή παράλειψη του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή.
- Για την απώλεια ή ζημιά που είναι το αποτέλεσμα της ελλειπούς εξωτερικής ή/και εσωτερικής συσκευασίας, το είδος ή/και τη φύση του μεταφερόμενου αντικειμένου. Ως ακατάλληλη μεταξύ άλλων νοείται η συσκευασία, η οποία κατά την μεταφορά των αντικειμένων μαζί με ή κάτω από άλλα αντικείμενα, μέσα σε σάκους, καρότσια 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.
- Για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση αποθετική ή ειδική ζημιά, από απώλεια εισοδήματος, κερδών, τόκων, αγορών ή χρήσεως, διάρρηξης συμβολαίων κ.λ.π.
- Για καταβολή αποζημίωσης όταν η απαίτηση αυτής δεν γίνει εγγράφως στους προβλεπόμενους χρόνους.
- Υποχρέωση της επιχείρησης για την όποια ευθύνεται, είναι αυτή που απορρέει από τον Χ.Υ.Κ. και από τη μη εφαρμογή διατάξεων νόμων και διεθνών ταχυδρομικών συμβάσεων.
- Αποδεδειγμένη αθέτηση υποχρέωσης είναι αυτή που προκύπτει ύστερα από διοικητική έρευνα των ελεγκτικών οργάνων της επιχείρησης.

7.2 Η ευθύνη της εταιρίας για τα προς μεταφορά έγγραφα ή αντικείμενα Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών παύει να ισχύει την στιγμή παράδοσης του εγγράφου ή αντικειμένου στον παραλήπτη αυτής, αποδεικνυομένης 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 Orbit Couriers 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 ΟΡΜΠΙΤ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ Α.Ε. εμπρόθεσμα, βάση της προβλεπόμενης μεταξύ τους συμφωνίας, συμπεριλαμβανόμενων και των ασφαλίσεων.

7.4 Η Orbit Couriers 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.

7.5 Η Orbit Couriers 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

- Το πρόγραμμα των εργασίμων ημερών και των ωρών συναλλαγής της επιχείρησής μας για την εξυπηρέτηση των πελατών καταρτίζεται σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες της, καθώς και τις εκάστοτε υφιστάμενες δυνατότητες της επιχείρησής.
- Για την κατάρτιση του παραπάνω προγράμματος η επιχείρηση λαμβάνει υπόψη συγκεκριμένα αντικειμενικά κριτήρια όπως την περίοδο του έτους (χειμερινό – θερινό ωράριο, περίοδος Χριστουγέννων κ.λ.π.) τον όγκο της ταχυδρομικής κίνησης της περιοχής, κ.λ.π.
- Το ωράριο λειτουργίας των γραφείων της επιχείρησής είναι από τις 09:00π.μ. έως τις 6:00 μ.μ. ΔΕΥΤΕΡΑ-ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ.
- Η επιχείρηση δεσμεύεται να παρέχει όλες τις δυνατές διευκολύνσεις σε άτομα με ειδικές ανάγκες καθώς επίσης να τους παρέχει απόλυτη προτεραιότητα στις συναλλαγές με όλα τα τμήματα της εταιρείας.
- Παράλληλα οι πελάτες μπορούν να πάρουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες της Orbit Couriers, την λειτουργία ή για την έκβαση αποστολών τους και μέσω του διαδικτύου στη ιστοσελίδα της www.orbitcouriers.gr, στην Ελληνική αλλά και στην Αγγλική γλώσσα.

9. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ – ΣΕΒΑΣΜΟΣ – ΕΥΠΡΕΠΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Το προσωπικό της Orbit Couriers και του δικτύου των συνεργατών 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 στο τηλέφωνο 210 6686600 ή με γραπτή αναφορά μέσω τηλεομοιοτυπίας στους αριθμούς 210 6620998 ή με αποστολή email στην διεύθυνση email: info@acscourier.gr

10. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

- Για την επίλυση οποιαδήποτε διαφοράς μεταξύ των συναλασσόμενων πελατών και της επιχείρησής και αφού ο πελάτης δεν έχει επιλύσει οριστικά το πρόβλημα του με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησής για την πληροφόρηση των πελατών, οφείλει να απευθυνθεί σχετικά με απλή έγγραφη αίτηση του στην διεύθυνση της επιχείρησής και να ζητήσει την επίλυση της διαφοράς του από την αρμόδια Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, η οποία συστήνεται για το σκοπό αυτό.
- Ως Διαφορά θεωρείται είναι η αποδεδειγμένη αθέτηση από την επιχείρηση του παρόντος Χ.Υ.Κ.

- Με την διαδικασία αυτή η επιχείρηση οφείλει να απαντήσει οριστικά στον καταναλωτή για την υπόθεση του μέσα σε προθεσμία ένα μήνα από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής αίτησης.

- Η επιτροπή επίλυσης των διαφόρων που θα προκύπτουν θα αποτελείται από :

- 1) Έναν εκπρόσωπο της επιχείρησης και συγκεκριμένα τον κύριο Δημήτρη Κατσαδάκη, νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας, ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟ Δ.Σ.

- 2) Από εκπρόσωπο των καταναλωτών με δικαίωμα παράστασης, αν το επιθυμεί, του ενδιαφερομένου χρήστη.

- 3) Η Orbit Couriers 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.

11. ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ

Στα πλαίσια του διαρκούς εκσυγχρονισμού της λειτουργίας της η Orbit Couriers, 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 και εφαρμόζεται, προβλέπει την εκπαίδευση όλου του προσωπικού σε θέματα ειδικότητας και σε λοιπά θέματα.

Επίσης η Orbit Couriers έχει προγραμματίσει και υλοποιεί τις ακόλουθες επενδύσεις:

- Συνεχή αναβάθμιση του μηχανογραφικού συστήματος διαχείρισης και παρακολούθησης των αποστολών online με αναβάθμιση των κεντρικών Servers και των επικοινωνιακών γραμμών και με υψηλότερες προδιαγραφές ασφαλείας στις επικοινωνίες.

- PDA για όλους τους διανομείς και σχεδιασμός και υλοποίηση σύγχρονου μηχανογραφικού λογισμικού διαχείρισης αποστολών με online-realtime σύνδεση των διανομένων 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.

- Μηχανογραφικός εξοπλισμός. Από τις ανωτέρω επενδύσεις το μεγαλύτερο τμήμα αφορά αναβαθμίσεις του μηχανογραφικού εξοπλισμού που εκτιμάται ότι θα απαιτηθούν για την ορθή διαχείριση, λειτουργία και παρακολούθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και του συναρτώμενου όγκου αποστολών. Αφορά κυρίως την αναβάθμιση των κεντρικών μονάδων διαχείρισης (servers κλπ) αλλά και σχετικών τερματικών σταθμών (PC και PDA) και των αντίστοιχων προγραμμάτων και εφαρμογών (software).

- Μεταφορικά μέσα. Αφορά την προμήθεια δικύκλων και λοιπών μέσων μεταφοράς. Παράλληλα η εταιρεία έχει την δυνατότητα για την χρήση των υφιστάμενων δικύκλων και των εργαζόμενων της, κατά περίπτωση, για τις υπηρεσίες ταχυμεταφοράς και ανανέωση των αυτοκινήτων Φ.Ι.Χ. της εταιρίας.

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

Ο Χάρτης υποχρεώσεων προς καταναλωτές δεν ισχύει σε περιπτώσεις:

- Ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της Επιχείρησης (απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, συγκοινωνιακές, τηλεπικοινωνιακές συνθήκες κ.λ.π.).
- Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων.
- Αδυναμίας πρόσβασης οργάνου της επιχείρησης στο ακίνητο η οποία οφείλεται στον πελάτη (αποστολέα ή παραλήπτη) ή σε οποιονδήποτε τρίτο.
- Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων πελατών, μεταξύ των οποίων και οι οικονομικές υποχρεώσεις των πελατών προς την Orbit Couriers.
- Ενεργειών που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.
- Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της επιχείρησης μας εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων με τους οποίους συνεργάζεται.
- Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του πελάτη ή τρίτου προσώπου.
- Αποδεδειγμένης αδυναμίας της Επιχείρησης.
- Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του χρήστη (πελάτη) που προβλέπεται από το Χ.Υ.Κ.

Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις η Orbit Couriers δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι των αποστολέα, παραλήπτη, πελάτη.

13. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ

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

Ο ανωτέρω αναφερόμενος τιμοκατάλογος δημοσιεύεται και είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της εταιρείας μας (www.orbitcouriers.gr)