

## Γενικοί Όροι Ανάληψης Μεταφοράς από την WEBOXIT

Όροι & Προϋποθέσεις Ανάληψης Μεταφοράς Εγγράφων & Δεμάτων από τη WEBOXIT: Για την μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της WEBOXIT, ο Αποστολέας συμφωνεί με τους όρους και τις προϋποθέσεις, που αναφέρονται στο παρόν έντυπο. Ο οποιοσδήποτε εμπλεκόμενος -εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της WEBOXIT, ο Αποστολέας ή Παραλήπτης- δεν έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και προϋποθέσεις.

**ΑΡΘΡΟ 1:** Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ) της WEBOXIT είναι έντυπο μη διαπραγματεύσιμο και ο Αποστολέας αναγνωρίζει ότι συμπληρώθηκε από αυτόν ή από την WEBOXIT για λογαριασμό του. Ο Αποστολέας δηλώνει και αποδέχεται ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών. Επίσης, δηλώνει ότι με το παρόν αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους μεταφοράς της WEBOXIT τόσο για τον εαυτό του όσο και υπό την ιδιότητα του εκπροσώπου του εντολέα, κυρίου ή κατόχου, των υπό μεταφορά αγαθών.

**ΑΡΘΡΟ 2:** Ο Αποστολέας εγγυάται ότι το υπό διεκπεραίωση αντικείμενο: α) δεν εμπίπτει στα μη αποδεκτά από τη WEBOXIT Ταχυδρομικά Αντικείμενα, β) φέρει σωστά τα απαιτούμενα στοιχεία αποστολέα και παραλήπτη, γ) έχει συσκευασθεί κατάλληλα ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διεκπεραίωση. Πρόσθετα έξοδα που τυχόν προκύψουν κατά τη διεκπεραίωση, (π.χ. επιστροφή ή αποθήκευση) της Αποστολής θα καταβληθούν από τον Αποστολέα/Εντολέα.

**ΑΡΘΡΟ 3:** Η WEBOXIT δικαιούται αλλά δεν υποχρεούται, να προβεί σε έλεγχο του περιεχομένου της αποστολής την οποία αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει. Επιπλέον έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή του αντικειμένου, εφόσον ο Αποστολέας αρνηθεί τον έλεγχο αυτού. Η WEBOXIT έχει το δικαίωμα να διακόψει τη διεκπεραίωση κάποιου αντικειμένου όταν υπάρχουν ενδείξεις ότι αυτό εμπίπτει στα μη αποδεκτά από τη WEBOXIT Ταχυδρομικά Αντικείμενα ή όταν ο Αποστολέας για οποιονδήποτε λόγο έδωσε ελλιπή ή λανθασμένα για τη διεκπεραίωση στοιχεία ή τέλος αν δεν έχουν υποβληθεί τα απαραίτητα έγγραφα που απαιτούνται από τις αρμόδιες τελωνειακές αρχές.

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

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

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

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

7.1) Μέχρι του ποσού των 80 Ευρώ για έγγραφα και & 230 Ευρώ για δέματα.

7.2) Στο πραγματικό κόστος κτήσης εγγράφων ή αντικειμένων, χωρίς να λαμβάνεται υπ' όψη η εμπορική αξία ή η ιδιαίτερη αξία αυτών για τον αποστολέα, παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο και με ανώτατο όριο τα ως άνω οριζόμενα ποσά. Ως πραγματικό κόστος κτήσης νοείται: για τα έγγραφα το κόστος αντικατάστασης ή αναπαραγωγής αυτών και για τα αντικείμενα το κόστος αγοράς, επισκευής ή αντικατάστασης αυτών (λαμβάνοντας υπόψη την κατάσταση στην οποία ήταν κατά την παραλαβή), όπως αποδεικνύεται από σχετικά προσκομιζόμενα παραστατικά. Τα ανωτέρω ισχύουν και για τις περιπτώσεις αποστολών με δηλωμένη αξία χωρίς όμως να έχουν ασφαλιστεί στη WEBOXIT. Σε κάθε περίπτωση, ισχύουν τα οριζόμενα από την κανονιστική απόφαση της ΕΕΤΤ 687/328/2013. Η WEBOXIT συμβάλλεται με τον Εντολέα/Αποστολέα

επί τη βάση του αυστηρού περιορισμού της ευθύνης της μόνο για άμεση ζημία και για τα όρια που περιγράφονται ανωτέρω. Σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κάθε άλλο είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά θετικής ή αποθετικής ζημίας, διαφυγόντων κερδών, απώλεια εισοδήματος κ.λπ.) από οποιοδήποτε λόγο και αν επέλθουν, ακόμα και στην περίπτωση που ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της WEBOXIT πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του Εντολέα/Αποστολέα ή τρίτων περιορίζονται σε μια μόνο αξίωση ανά αποστολή, η διευθέτηση της οποίας αποτελεί πλήρη και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημία σε σχέση με την αποστολή. Η WEBOXIT, σε καμία περίπτωση, δεν μπορεί να γνωρίζει το ακριβές περιεχόμενο των εκάστοτε αποστολών. Ο Εντολέας/Αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου - στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του μέσω της WEBOXIT καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα - είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια στο άρθρο 7.1 και είναι ο ίδιος υπεύθυνος για τυχόν υπερβάσεις των παραπάνω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

**ΑΡΘΡΟ 8:** Ο Εντολέας/Αποστολέας έχει τη δυνατότητα να προβεί σε ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών του, μέσω της ασφαλιστικής εταιρείας με την οποία συνεργάζεται η WEBOXIT, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος ασφάλισης που ανέρχεται σε 1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας. Η ασφαλιζόμενη αξία πρέπει να δηλώνεται στο προκαθορισμένο πεδίο ασφάλισης του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ και να δύναται να επιβεβαιωθεί από σχετικά νόμιμα παραστατικά. Για αποστολές αξίας άνω των 1.500 Ευρώ η διακίνηση και η ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών μπορεί να γίνει μόνον κατόπιν επικοινωνίας και ειδικής συμφωνίας (γραπτής μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) με την εταιρεία. Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας/Αποστολέας προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την WEBOXIT αντικειμένων σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η WEBOXIT με την παρούσα σύμβαση), η ευθύνη της WEBOXIT - συνολικά έναντι του Εντολέα/Αποστολέα και επομένως και της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οιοδήποτε άλλου τρίτου - δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά έχουν συμφωνηθεί και περιγράφονται ανωτέρω (Άρθρο 7, 7.1) Στην περίπτωση αυτή, ο Εντολέας/Αποστολέας ή τρίτος δηλώνει και εγγυάται στην WEBOXIT ότι στην ασφάλιση έχει συμπεριληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της WEBOXIT για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρω όρου στην ασφαλιστική κάλυψη. Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την WEBOXIT οποιουδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της WEBOXIT καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου.

**ΑΡΘΡΟ 9:** Η WEBOXIT καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια προκειμένου να παραδώσει κάθε αποστολή σύμφωνα με τα συνήθη χρονοδιαγράμματα παράδοσης, όπως αυτά αναφέρονται στην επίσημη διαδικτυακή σελίδα της εταιρείας [www.WEBOXIT.com](http://www.WEBOXIT.com). Τυχόν εσφαλμένη αντίληψη του Εντολέα/Αποστολέα ή αυτόβουλη αναγραφή-επισήμανση επί του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ ή της αποστολής, σχετικά με τους χρόνους παράδοσης, δεν ισχύει και δε δημιουργεί δέσμευση για την εταιρεία. Σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης μιας αποστολής με προφανή και αποδεδειγμένη υπαιτιότητά της, η WEBOXIT δεν ευθύνεται, για οποιαδήποτε ζημία ή απώλεια που προκαλείται, πέραν των ορίων που ορίζονται στην κανονιστική απόφαση της ΕΕΤΤ 687/328/2013. Συγκεκριμένα, η αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης ταχυδρομικού αντικειμένου δε δύναται να υπερβαίνει την αποζημίωση που καταβάλλεται για απώλεια μη ασφαλισμένων αποστολών, όπως αυτή ορίζεται στο Άρθρο 7, 7.1. Τα οριζόμενα ανώτατα ποσά αποζημίωσης είναι αποδεκτά από τον Εντολέα/Αποστολέα, ο οποίος παραιτείται από κάθε άλλη πιθανή αξίωσή του για επιπλέον θετική ή αποθετική ζημία, διαφυγόντα κέρδη, απώλεια εισοδήματος κ.λπ., από οποιονδήποτε λόγο και αν επέλθουν. Τα παραπάνω ισχύουν ακόμα και αν η πιθανότητα μιας τέτοιας απώλειας τέθηκε υπόψη της WEBOXIT πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Σε καμία όμως περίπτωση, η WEBOXIT δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, ζημιά, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση, οφειλόμενα σε ανωτέρα βία ή απρόβλεπτες αιτίες, όπως ενδεικτικά αναφέρονται: α) Έκτακτα γεγονότα (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, εγκληματικές ενέργειες κ.λπ.). β) Πράξεις και παραλείψεις ή λανθασμένες οδηγίες του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή. γ) Η φύση της αποστολής στην οποία μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή π.χ. ευπαθή τρόφιμα, μαγνητικά μέσα κοκ. Σε κάθε περίπτωση, η ευθύνη της WEBOXIT για τις μεταφερόμενες αποστολές παύει να ισχύει με την παράδοση της αποστολής στον Παραλήπτη. Η υπογραφή του Παραλήπτη, με την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης πάνω στο αντίγραφο του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ ή ηλεκτρονικά στη φορητή συσκευή που φέρει ο οδηγός κατά την παράδοση, χωρίς την έγγραφη επισήμανση οποιασδήποτε Επιφύλαξης, αποτελεί αδιάσειστη απόδειξη του ορθού της παράδοσης.

**ΑΡΘΡΟ 10:** Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον αποστολέα και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της WEBOXIT , σε διάστημα 6 μηνών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την WEBOXIT . Καμία απαίτηση δεν γίνεται δεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω χρονικής προθεσμίας.

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

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

**ΑΡΘΡΟ 13:** Όταν το ταχυδρομικό αντικείμενο δεν είναι δυνατόν, για κάποιο λόγο, να επιδοθεί στον παραλήπτη ή να επιστραφεί στον αποστολέα, τότε παραμένει για έξι (6) μήνες από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσής του, στις αποθήκες της εταιρείας με έξοδα του αποστολέα. Μετά την πάροδο του εξαμήνου το αντικείμενο θεωρείται οριστικά ανεπίδοτο και ακολουθείται διαδικασία καταστροφής του, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής από την εταιρεία. Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των 100 ευρώ , οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ..

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

**ΑΡΘΡΟ 15:** Για κάθε νομική διαφορά, μεταξύ της WEBOXIT και του χρήστη, αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια Αθηνών.

# Χάρτης Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές (ΧΥΚ)

<https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Consumer/Postal/ΧΥΚ/>

Ο ΧΥΚ περιλαμβάνει τα στοιχεία της επιχείρησης παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, πληροφορίες που έχουν σχέση με τα χαρακτηριστικά κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας και τα χρονικά όρια που αυτή παρέχεται, ενημέρωση των χρηστών για τις τιμές με βάση τα στοιχεία που τις διαμορφώνουν, στα οποία περιλαμβάνεται και η προσδοκώμενη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, στοιχεία της Ατομικής Σύμβασης, περιγραφή της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών καθώς και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια.

Ενδεικτικά, ο ΧΥΚ αποτελείται από τις παρακάτω ενότητες με τα αναφερόμενα σε κάθε μία από αυτές επιμέρους στοιχεία:

## **A. Χαρακτηριστικά της Ταχυδρομικής Επιχείρησης**

Αναφέρεται η επωνυμία της επιχείρησης, η διεύθυνση και τα τηλέφωνα των κεντρικών της γραφείων. Δίνονται πληροφορίες για τη νομική μορφή της επιχείρησης, καθώς και χαρακτηριστικά αυτής (όπως χρόνος ίδρυσης, ΑΦΜ, σκοπός, είδος παρεχόμενων υπηρεσιών, βασικά οικονομικά μεγέθη επιχείρησης, εύρος δικτύου και διαθέσιμα μεταφορικά μέσα).

## **B. Παρεχόμενες Υπηρεσίες και Ποιότητα αυτών**

Αναφέρονται οι παρεχόμενες από την επιχείρηση υπηρεσίες. Γίνεται αναλυτική περιγραφή των χαρακτηριστικών κάθε μίας από αυτές, όπως:

- παρακολούθηση από το ΕΣΠΕΤΑ,
- περιοχές στις οποίες παρέχεται,
- δεσμευτικός χρόνος επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου,
- είδος και όρια βάρους των ταχυδρομικών αντικειμένων που μπορεί να διακινήσει η επιχείρηση,
- δυνατότητα βεβαιωμένης επίδοσης, αντικαταβολής, ασφάλισης,
- δυνατότητα υπογραφής ξεχωριστής σύμβασης σε περιπτώσεις ομαδικών αποστολών ή σε ειδικής φύσεως πελάτες κ.α.

## **Γ. Χρέωση Παρεχομένων Υπηρεσιών**

Δημοσιοποιείται:

- η υποχρέωση της ταχυδρομικής επιχείρησης να καταρτίζει κατάλογο παρεχομένων υπηρεσιών με αναλυτική χρέωση κάθε μίας από αυτές, καθώς και ο τρόπος που ο χρήστης (καταναλωτής) μπορεί να λάβει γνώση του καταλόγου αυτού. Ο κατάλογος αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του ΧΥΚ με τη μορφή Παραρτήματος,
- η δυνατότητα της ταχυδρομικής επιχείρησης να αναμορφώνει τις χρεώσεις σύμφωνα με τις ανάγκες της.

## **Δ. Ευθύνη των Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων – Αποζημιώσεις**

Απαριθμούνται οι περιπτώσεις για τις οποίες ευθύνεται η επιχείρηση και προσδιορίζονται οι υποχρεώσεις της (καταβολή αποζημίωσης, επιστροφή των τελών κ.λπ.) προς τον χρήστη/ καταναλωτή, για κάθε μία από τις αναφερόμενες περιπτώσεις. Ορίζονται οι περιπτώσεις που η ταχυδρομική επιχείρηση υποχρεούται να καταβάλει αποζημίωση στο χρήστη/ καταναλωτή και δημοσιοποιείται για κάθε μία από αυτές και για κάθε είδος παρεχόμενης υπηρεσίας, το ύψος της αποζημίωσης, ο αποκλειστικός χρόνος καταβολής της καθώς και ο τρόπος καταβολής.

Τέλος, αναλύεται η πολιτική επιστροφής ταχυδρομικών αντικειμένων συμπεριλαμβανομένων των ειδικών λεπτομερειών της διαδικασίας επιστροφής.

## **Ε. Συμβατικοί και λοιποί όροι μεταφοράς**

Αναφέρονται οι συμβατικοί όροι, όπως περιέχονται στην ατομική σύμβαση. Τυχόν λοιποί όροι αναφέρονται σε αυτή την ενότητα.

## **ΣΤ. Διαδικασία εξέτασης των παραπόνων των χρηστών**

Περιγράφεται ο τρόπος επίλυσης των διαφορών που αναφέρονται μεταξύ της ταχυδρομικής επιχείρησης και των χρηστών και αναφέρονται τα στοιχεία επικοινωνίας των υπηρεσιών της ταχυδρομικής επιχείρησης, στις οποίες ο χρήστης/καταναλωτής μπορεί να απευθύνει οποιοδήποτε αίτημα που αφορά την τύχη της αποστολής του. Ουσιαστικά, καθορίζεται η διαδικασία που προτείνεται να ακολουθήσουν οι χρήστες για την επίλυση των διαφορών τους με την επιχείρηση. Η διαδικασία θα πρέπει να περιγράφεται λεπτομερώς, να έχει σαφώς ορισμένα βήματα και να περιλαμβάνει χρόνους απόκρισης της επιχείρησης (π.χ. απάντηση σε αίτηση αναζήτησης εντός 2 ημερών, απάντηση σε αίτηση αποζημίωσης εντός 5 ημερών, σύγκληση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών εντός 20 ημερών από την υποβολή του αιτήματος του χρήστη).

## **Ζ. Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών**

Περιγράφεται ο τρόπος συγκρότησης και η διαδικασία λειτουργίας της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών (όπως προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία).

## **Η. Τρόπος Εξυπηρέτησης Χρηστών και Διευκόλυνσης Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες**

Αναγράφονται οι ώρες συναλλαγής των χρηστών με την ταχυδρομική επιχείρηση και ο τρόπος της κατ' εξαίρεση εξυπηρέτησης του κοινού. Γνωστοποιείται η τυχόν ύπαρξη και λειτουργία υπηρεσίας εξυπηρέτησης καταναλωτών