



Holland Hellas Logistics S.A.

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1) Η Επιχείρηση

Η Holland Hellas Logistics S.A. δραστηριοποιείται κυρίως στον χώρο των διεθνών μεταφορών. Στα πλαίσια της επιπλέον δραστηριοποίησης της στον κλάδο των ταχυμεταφορών, δημοσιεύει τις απαραίτητες πληροφορίες, όπως αυτές απαιτούνται και ρυθμίζονται από το πλαίσιο λειτουργίας που συνθέτει η Ελληνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) στη χώρα μας (www.eett.gr). Στα πλαίσια αυτά δημοσιοποιούνται τα στοιχεία που αφορούν τον Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) όπως αυτά περιγράφονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (Αρ. Φύλλου 46 - 19/01/2009) με αριθμό απόφασης 504/145.

Η επωνυμία της επιχείρησης είναι Holland Hellas Logistics S.A. και ιδρύθηκε το 1999. Η διεύθυνση των κεντρικών γραφείων είναι Λεωφόρος Μεγαρίδος 118, Ασπρόπυργος, Τ.Κ. 19300, Τ.Θ. 98. Τα τηλέφωνα της εταιρείας είναι: +30-210-5582071, +30-210-5582038, +30-210-5582039, +30-210-5575695, φαξ: +30-2105579201, e-mail: hhl-gr@otenet.gr.

Η HHL είναι εφοδιασμένη από το 2008 με την προβλεπόμενη κατά την κείμενη νομοθεσία γενική άδεια της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) με αριθμό μητρώου 08-366.

2) Χαρακτηριστικά Επιχείρησης

Η εταιρεία ιδρύθηκε το 1999 με στόχο να δραστηριοποιηθεί στις διεθνείς μεταφορές. Το δίκτυο μεταφορών διενεργεί εισαγωγές και εξαγωγές στον ευρωπαϊκό χώρο με μισθωμένα αυτοκίνητα. Η εταιρεία έχει ξεκινήσει από το 2008 να διενεργεί ταχυμεταφορές. Ο κύκλος εργασιών της H.H.L. το οικονομικό έτος 2008 ήταν περίπου 2 εκατομμύρια ευρώ.

3) Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Οι υπηρεσίες ταχυμεταφοράς που εκτελεί η HHL παρέχονται υπό το καθεστώς Γενικής Άδειας της ΕΕΤΤ και είναι οι ακόλουθες:

- A) Ταχυμεταφορές ταχυδρομικών αντικειμένων, εκτός δεμάτων, εσωτερικού
- B) Ταχυμεταφορές δεμάτων εσωτερικού (έως 20 κιλά, με ή χωρίς εμπορική αξία)

Τα λεπτομερή χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, περιγράφονται παρακάτω στο κεφάλαιο 4 σε συνάρτηση με τον τιμοκατάλογο της επιχείρησης. Στις υπηρεσίες που παρέχει η H.H.L. ο εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. ως «αποστολέα», όπως αυτό περιγράφεται επίσης λεπτομερειακά στο κεφάλαιο 5.

Σημείωση: Η καθημερινή αποκλειστική εξυπηρέτηση ρυθμίζεται κάθε φορά ανάλογα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.

3.1) Παρακολούθηση και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων

Η εταιρία τηρεί σύμφωνα με το νόμο Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού των ταχυδρομικών αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.). Το σύστημα αυτό λειτουργεί με τη χρήση εξειδικευμένου λογισμικού. 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, την υπηρεσία η οποία ζητήθηκε, ποιος είναι ο υπεύθυνος για την εξόφληση της αξίας του κομίστρου (δηλαδή ο πελάτης μας) και παράδοση και στοιχεία παραλήπτη ή αιτία μη παράδοσης. Σε περίπτωση ζημίας ή μη παράδοσης της αποστολής για τον οποιοδήποτε λόγο ο ενδιαφερόμενος (και μόνο αν αυτός είναι ο πελάτης μας) έρχεται σε επικοινωνία με την εταιρεία προκειμένου να παρασχεθούν προς αυτόν λεπτομέρειες σχετικά με την αποστολή που τον ενδιαφέρει.

3.2) Βεβαιωμένη επίδοση

Όταν το προϊόν ταχυμεταφοράς φτάνει στον παραλήπτη, τότε ο τελευταίος υπογράφει (και σφραγίζει εάν πρόκειται για εταιρεία) την παραλαβή του προϊόντος. Επίσης αναγράφεται το όνομα του παραλήπτη καθώς και η ημερομηνία παραλαβής. Στην συνέχεια τα υπογεγραμμένα voucher επιστρέφουν στην εταιρεία και καταχωρούνται στο πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης (ΕΣΠΕΤΑ), ώστε να υπάρχει ενημέρωση του πληροφοριακού συστήματος και να αποδεικνύεται η επίδοση του προϊόντος.

3.3) Αντικαταβολή

Όταν γίνει η παράδοση του πακέτου, η εταιρεία καταχωρεί το voucher και εκδίδει τιμολόγιο στον πελάτη. Στην συνέχεια η πληρωμή γίνεται είτε μετρητοίς είτε με επιταγή.

3.4) Ασφάλιση

Η ασφάλιση είναι προαιρετική και διενεργείται έπειτα από απαίτηση του πελάτη.

4) Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών (Ενημέρωση: 1 Οκτωβρίου 2009)

Στην παράγραφο αυτή δημοσιεύεται ο ισχύων τιμοκατάλογος των ταχυδρομικών υπηρεσιών της επιχείρησης. Ο τιμοκατάλογος διακρίνεται σε 2 γεωγραφικές ζώνες:

ι) ΛΕΚΑΝΟΠΕΔΙΟ ΑΤΤΙΚΗΣ

α) Παραδόσεις επόμενης ημέρας

- Αποστολές βάρους έως 2 κιλά 4,40 €
Για κάθε επιπλέον κιλό 1,20 €
- Παραδόσεις με αυτοκίνητο έως 20 κιλά 20,55 €
Για κάθε επιπλέον κιλό 1,20 €

Η χρέωση αναφέρεται μόνο για μία αποστολή με έναν παραλήπτη. Για παραλαβή - παράδοση αποστολών στις ζώνες 3 & 4 πρόσθετη επιβάρυνση 4,40 €

β) Αυθημερόν παραδόσεις

2. ΕΠΑΡΧΙΑ

α) ΑΠΟ ΠΟΛΗ ΣΕ ΠΟΛΗ (παράδοση την επόμενη ημέρα)

Χερσαία Ελλάδα

- Αποστολές βάρους μέχρι 2 κιλά 1 0,30 €
Για κάθε επιπλέον κιλό 1,80 €

Νησιωτική Ελλάδα

- Αποστολές βάρους μέχρι 2 κιλά 10,30 €
Για κάθε επιπλέον κιλό 2,05 €
- Οι ανωτέρω χρεώσεις αφορούν αποστολές εντός των ορίων των πόλεων του δικτύου μας.
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:
 - Αποστολές με αντικαταβολή πρόσθετη επιβάρυνση 4,40 €
 - Παραδόσεις με χρονική δέσμευση πρόσθετη επιβάρυνση 4,40 €
 - Παραδότηση - Παραλαβή Σαββάτου πρόσθετη χρέωση 2,95 €
 - Για δέματα μεγάλου όγκου ισχύει το ογκομετρικό βάρος {(μήκος χ πλάτος χ ύψος) : 6.000 = }.
 - Για αποστολές εκτός πόλεων υπάρχει πρόσθετη χιλιομετρική επιβάρυνση.
 - **Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται ΦΠΑ 19%.**

5) Όροι Συμβάσεων – Πολιτική Αποζημιώσεων – Επίλυση διαφορών

Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ (P.O.D.) είναι το αποδεικτικό που εκδίδεται για μια έκαστη αποστολή και συνοδεύει αυτή, αποδεικνύει τη σύναψη της σύμβασης ταχυμεταφοράς και αποτελεί τεκμήριο της γνώσης και της αποδοχής των γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς από τα εμπλεκόμενα 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 αντικείμενα καθώς και τα αντικείμενα που απαγορεύεται η μεταφορά τους, το δικαίωμα της επιχείρησης να μην παραλαμβάνει προς διακίνηση αντικείμενα εφόσον ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση τους από εκπρόσωπο της επιχείρησης, η δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον αποστολέα, και τα ποσά αυτής, οι αποζημιώσεις για καθυστερήσεις, απώλεια και φθορά αντικειμένων και οι προθεσμίες εντός των οποίων μπορεί να τις διεκδικήσει ο χρήστης, κατ' ελάχιστο σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β'), οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ευθύνεται η ταχυδρομική επιχείρηση, ο τρόπος διαχείρισης ανεπίδοτων ταχυδρομικών αντικειμένων και η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ επιχείρησης και χρήστη. Ειδικότερα οι γενικοί όροι ανάληψης μεταφοράς που αναγράφονται στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ είναι :

1. ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. της ταχυμεταφορικής επιχείρησης είναι μη διαπραγματεύσιμο και ο αποστολέας αποδέχεται ότι το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. έχει συμπληρωθεί από τον ίδιο ή από την ταχυμεταφορική επιχείρηση για λογαριασμό του. Ο αποστολέας κατά την συμπληρωσή του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ δηλώνει ότι είναι κύριος του αντικειμένου της ταχυμεταφοράς ή τυγχάνει εξουσιοδοτημένος, αντιπρόσωπος του κύριου και με το παρόν αποδέχεται τους όρους και τις προϋποθέσεις της ταχυμεταφορικής επιχείρησης για τον εαυτό του και σαν εντολοδόχος για λογαριασμό οποιουδήποτε προσώπου που διατηρεί δικαίωμα στο αντικείμενο μεταφοράς.

2. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΕΙΣ ΤΟΥ ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ

Ο αποστολέας εγγυάται, ότι κάθε είδος 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 διεύθυνση του αποστολέα, γ) το υπό διεκπεραίωση αντικείμενο έχει συσκευαστεί σωστά, δ) Η HHL S.A. έχει το δικαίωμα να διακόψει τη διεκπεραίωση κάποιου αντικειμένου όταν κρίνει αυτό ως απαράδεκτο ή όταν ο αποστολέας για οποιοδήποτε λόγο έδωσε ελλιπή ή λανθασμένα για τη διεκπεραίωση στοιχεία, ε) ο αποστολέας υποχρεούται στην πληρωμή όλων των εξόδων που ανακύπτουν κατά τη διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων.

3. Η HHL S.A. έχει το δικαίωμα αλλά όχι την υποχρέωση να ελέγξει το αντικείμενο το οποίο αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει καθώς επίσης και το δικαίωμα να ανοίξει αυτό.
4. Η HHL S.A. 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.
5. Η HHL S.A. αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση αποστολών με χρέωση της αμοιβής της στον παραλήπτη, σε περίπτωση μη καταβολής της παραπάνω αμοιβής από τον παραλήπτη για οποιοδήποτε λόγο την υποχρέωση εξόφλησης της HHL S.A. αναλαμβάνει ο αποστολέας.
6. Εκτός αντίθετης ειδικής και έγγραφης συμφωνίας, ο αποστολέας, δηλώνει και η HHL S.A. αποδέχεται ότι η αξία της κάθε αποστολής δεν υπερβαίνει: α) το ποσό των 85 ευρώ για μεταφερόμενα έγγραφα, β) το ποσό των 220 ευρώ για μεταφερόμενα αντικείμενα για τα οποία τα ποσά και μόνον και μέχρι των ποσών αυτών αντίστοιχα ευθύνεται η HHL S.A. για οποιοδήποτε λόγο (καταστροφή ή απώλεια). Για καλύψεις μεγαλύτερων ποσών και αυξημένη ευθύνη της εταιρείας πλέον των πιο πάνω ποσών απαιτείται ειδική έγγραφη σύμβαση μεταξύ των μερών. Κάθε διεθνής μεταφορά διέπεται από τους όρους και περιορισμούς της από 13-12-19229 σύμβαση της Βαρσοβίας και των τροποποιήσεων της ως ισχύει ως σήμερα. Με επιφύλαξη των όσων ανωτέρω αναφέρονται, η ευθύνη της εταιρείας για οιαδήποτε αποδεδειγμένη απώλεια ή ζημιά της αποστολής, με αποζημίωση στον χρήστη ίση κατά περίπτωση με τα κατώτερα όρια που καθορίζονται στην Υ.Α. 29030/816116-5-2000 όπως ισχύει.
Β. Εφόσον αποδειχθεί ότι η εταιρεία ευθύνεται για οιαδήποτε απώλεια ή ζημιά της αποστολής, τότε η τελευταία οφείλει να αποζημιώσει τον αποστολέα – χρήστη εντός του οριζόμενου ανωτέρω Υ.Α. όπως ισχύει προθεσμία.
7. Η HHL S.A. καταβάλλει κάθε προσπάθεια και θα προβεί σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της. Σε καμία περίπτωση όμως δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, ζημιά, βλάβη, κακή παράδοση εξαιτίας ενός ή

περισσοτέρων από τους παρακάτω λόγους: α) λόγω απροόπτων κείμενων πέρα των ανθρώπινων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων κ.λπ.) β) λόγω πράξεως παραλήψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από την συγκεκριμένη αποστολή είτε οποιουδήποτε εκπροσώπου τελωνείου, δημόσιας ή ταχυδρομικής υπηρεσίας, μεταφορικής εταιρείας, ή άλλου νομικού ή φυσικού προσώπου στο οποίο ανατίθεται η διεκπεραίωση της αποστολής από την HHL S.A. γ) λόγω της φύσης της αποστολής την οποία μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη όπως ηλεκτρική, μαγνητική, φωτογραφική, τυπογραφική κ.λπ.

8. Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον αποστολέα και να επιδοθεί εγγράφως στο γραφείο της HHL S.A. ή τον πλησιέστερο πράκτορα ή αντιπρόσωπό της σε διάστημα 6 μηνών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την HHL S.A. καμία απαίτηση δε γίνεται δεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω χρονικής προθεσμίας.
9. Η HHL S.A. δεν αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση και μεταφορά των εξής εγγράφων και αντικειμένων. Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα – χρήματα σε μετρητά - συνάλλαγμα – χρυσό σε ράβδους – κοσμήματα – πολύτιμα μέταλλα – πολύτιμους λίθους – βιομηχανικούς άνθρακες και διαμάντια – αρχαιότητες – έργα τέχνης προσωπική αλληλογραφία – λαχεία – μετοχές – ομόλογα – αξιόγραφα - αλλοιώσιμα τρόφιμα – γραμματόσημα – φυτά – ναρκωτικά – εκρηκτικά είδη ή μέρη οπλισμού – ζώα – πορνογραφικά υλικά – περιουσιακά στοιχεία η διεκπεραίωση των οποίων απαγορεύεται από τον νόμο και γενικά υλικά στα οποία δε δέχεται διεκπεραίωση η IATA.

10. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Για την εσπίλυση ορίζεται τριμερής επιτροπή επίλυσης διαφορών, η οποία απαρτίζεται:

(Α) Από το διαχειριστή, ως εκπρόσωπο εταιρείας,

(Β) Από τον ενδιαφερόμενο καταναλωτή και

(Γ) Από έναν εκπρόσωπο του INKA, ο οποίος προσκαλείται με επιμέλεια της εταιρείας.

Οποιασδήποτε διαφοράς που τυχόν οδηγηθεί ενώπιον των δικαστηρίων αρμόδια είναι τα δικαστήρια της έδρας της ταχυδρομικής επιχείρησης.