



# Οδηγός Καταναλωτή: Ταχυδρομικές υπηρεσίες



**EETT**

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ



# Περιεχόμενα

<b>Εισαγωγή</b>	<b>4</b>
Λίγα λόγια για την ΕΕΤΤ	4
Για ποια θέματα παρεμβαίνει η ΕΕΤΤ προς όφελος των καταναλωτών στον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών	4
<b>Καθολική Υπηρεσία</b>	<b>6</b>
1. Ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνει η Καθολική Υπηρεσία και ποια εταιρία είναι υπόχρεη για την παροχή της;	6
2. Πώς μπορώ να ταχυδρομήσω ένα αντικείμενο;	8
3. Πόσο συχνά πρέπει να διανέμεται η αλληλογραφία;	8
4. Με ποια διαδικασία διανέμονται οι επιστολές απλού ταχυδρομείου;	8
5. Πώς διανέμονται οι επιστολές ειδικής διαχείρισης και τα δέματα;	9
<b>Ταχυμεταφορές</b>	<b>10</b>
6. Τι είναι οι ταχυμεταφορές; Σε τι διαφέρουν από την Καθολική Υπηρεσία;	10
7. Πώς γίνεται η αποστολή ενός αντικειμένου ταχυμεταφορών;	11
8. Ποιες επιπλέον δυνατότητες επιλογών προσφέρουν οι εταιρίες ταχυμεταφορών;	11
9. Πώς θα γνωρίζω ότι μια εταιρία ταχυμεταφορών είναι αδειοδοτημένη από την ΕΕΤΤ;	12
10. Τι είναι το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΣΥΔΕΤΑ);	12
11. Πώς διανέμονται οι επιστολές και τα δέματα;	12
12. Ποιες δυνατότητες παρέχουν οι εταιρίες ταχυμεταφορών για την παραλαβή δεμάτων από ηλεκτρονικές αγορές;	13

<b>Δικαιώματα καταναλωτών</b>	<b>13</b>
13. Με ποιον τρόπο διασφαλίζονται τα δικαιώματα των καταναλωτών;	13
14. Σε ποιες περιπτώσεις δικαιούμαι αποζημίωση;	14
15. Υπάρχει ειδική πρόβλεψη για άτομα με ειδικές ανάγκες ή ηλικιωμένους;	16
<b>Πώς επιλέγω ταχυδρομική υπηρεσία</b>	<b>16</b>
16. Πώς να επιλέξω την κατάλληλη για τις ανάγκες μου υπηρεσία;	16
17. Πώς μπορώ να ενημερωθώ για τις τιμές ταχυδρομικών υπηρεσιών; Η ΕΕΤΤ ελέγχει την τιμολογιακή πολιτική των εταιριών;	18
18. Τι πρέπει να έχω υπόψη σε περίπτωση ηλεκτρονικών αγορών;	18
<b>Εξυπηρέτηση καταναλωτών - Υποβολή καταγγελιών</b>	<b>19</b>
19. Ποια είναι η διαδικασία για την υποβολή παραπόνου/καταγγελίας σε μια εταιρία ταχυδρομικών υπηρεσιών;	19
20. Σε πόσο χρόνο οφείλει η εταιρία να απαντήσει στην έγγραφη καταγγελία μου;	20
21. Σε ποιες περιπτώσεις μπορώ να απευθύνομαι στην ΕΕΤΤ;	20
22. Ποια είναι η διαδικασία υποβολής καταγγελίας στην ΕΕΤΤ;	20
23. Σε ποιες ενέργειες προβαίνει η ΕΕΤΤ όταν λαμβάνει καταγγελίες καταναλωτών;	21
<b>Χρήσιμες πληροφορίες</b>	<b>22</b>
Σχετική νομοθεσία	22
Πηγές πληροφοριών	23



# Εισαγωγή

Ο «Οδηγός Καταναλωτή: Ταχυδρομικές υπηρεσίες» ενημερώνει για τις διαθέσιμες δυνατότητες και τον τρόπο επιλογής υπηρεσιών, καθώς και για τα δικαιώματα των καταναλωτών. Πλέον οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να επιλέγουν ανάλογα με τις προσωπικές ανάγκες τους ανάμεσα σε πλήθος υπηρεσιών και εταιριών. Ωστόσο, είναι απαραίτητη η συνεχής ενημέρωσή τους, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να αξιοποιούν αποτελεσματικά τις προσφερόμενες δυνατότητες επιλογών.

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) με τις δράσεις της διασφαλίζει τα δικαιώματα και την πρόσβαση των καταναλωτών σε περισσότερες και πιο ανταγωνιστικές επιλογές, καθώς και τη διαφάνεια στις σχέσεις των καταναλωτών με τις εταιρίες. Παράλληλα, διαμορφώνει το ρυθμιστικό πλαίσιο βάσει του οποίου οι εταιρίες παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες, εποπτεύει την αγορά και παρακολουθεί τις εξελίξεις, προκειμένου να παρεμβαίνει, όπου κρίνεται απαραίτητο.

## Λίγα λόγια για την ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ ρυθμίζει, εποπτεύει και ελέγχει:

- Την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασύρματων επικοινωνιών και Διαδικτύου.
- Την ταχυδρομική αγορά, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφοράς.

Επίσης, η ΕΕΤΤ ασκεί αρμοδιότητες Επιτροπής Ανταγωνισμού στις παραπάνω αγορές.

Αποστολή της ΕΕΤΤ είναι, μέσω των παρεμβάσεών της (π.χ. έκδοση Κανονισμών, πραγματοποίηση ελέγχων σε εταιρίες, επιβολή κυρώσεων) και των ενημερωτικών δράσεων, να προασπίσει τα δικαιώματα του πολίτη-καταναλωτή και να διασφαλίζει ότι ο ανταγωνισμός στην αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών λειτουργεί προς όφελός του.

## Για ποια θέματα παρεμβαίνει η ΕΕΤΤ προς όφελος των καταναλωτών στον τομέα ταχυδρομικών υπηρεσιών

- Θεσπίζει τις αρχές και υποχρεώσεις που πρέπει να τηρούν οι εταιρίες.
- Εποπτεύει την τήρηση του κανονιστικού πλαισίου, επεμβαίνει αυτεπαγγέλτως ή μετά από καταγγελίες και επιβάλλει κυρώσεις στις εταιρίες, σε περίπτωση που δεν εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους.

- Επεμβαίνει στις περιπτώσεις που διαπιστώνει ότι ο ανταγωνισμός δεν λειτουργεί αποτελεσματικά, με αρνητικές συνέπειες για τους καταναλωτές, ώστε να διασφαλίζει την παροχή ανταγωνιστικών υπηρεσιών.
- Καθορίζει τις ειδικότερες υποχρεώσεις των εταιριών απέναντι στους καταναλωτές και τους όρους παροχής υπηρεσιών, με την έκδοση Κωδίκων Δεοντολογίας.
- Ελέγχει την ποιότητα υπηρεσιών που παρέχει ο υπόχρεος πάροχος Καθολικής Υπηρεσίας.
- Συμβάλλει στην επίλυση διαφορών και την εξέταση παραπόνων χρηστών, βάσει κανονισμών που εκδίδει.
- Ενημερώνει και απευθύνει συστάσεις στους καταναλωτές για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, καθώς και για τις εξελίξεις στην ταχυδρομική αγορά.

### **Η ΕΕΤΤ δεν έχει αρμοδιότητα για τα ακόλουθα θέματα:**

#### **Θέματα αντικαταβολών**

- Αρμοδιότητα: Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας & Ανάπτυξης και Συνήγορος του Καταναλωτή.

#### **Θέματα εκτελωνισμού**

- Αρμοδιότητα: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων.  
Πληροφορίες για τα τέλη εκτελωνισμού ταχυδρομικών αντικειμένων που προέρχονται από χώρες εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), παρέχονται [στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ](#).

#### **Εξέταση κάθε είδους διαφορών μεταξύ εταιριών και καταναλωτών σχετικά με καταχρηστικούς όρους σύμβασης**

- Αρμοδιότητα: Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας & Ανάπτυξης και Πολιτικά Δικαστήρια.

#### **Ζητήματα αθέμιτου ανταγωνισμού και αθέμιτων εμπορικών πρακτικών**

##### **(π.χ. παραπλανητικές διαφημίσεις)**

- Αρμοδιότητα: Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας & Ανάπτυξης και Πολιτικά Δικαστήρια.

#### **Θέματα σχετικά με την προστασία του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών**

- Αρμοδιότητα: Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών.



# Καθολική Υπηρεσία

## 1. Ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνει η Καθολική Υπηρεσία και ποια εταιρία είναι υπόχρεη για την παροχή της;

Στην Καθολική Υπηρεσία εντάσσονται οι ακόλουθες ταχυδρομικές υπηρεσίες, οι οποίες πρέπει να παρέχονται σε σταθερή βάση σε όλους τους πολίτες, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική θέση τους, σε προσιτή τιμή και καθορισμένη ποιότητα. Επισημαίνεται ότι, στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας για το ίδιο αντικείμενο πληρώνετε το ίδιο κόστος αποστολής, οπουδήποτε και εάν βρίσκεστε εντός της χώρας. Για τις χώρες του εξωτερικού προβλέπονται ζώνες χρέωσης.

Η εταιρία που οφείλει να παρέχει την Καθολική Υπηρεσία είναι τα Ελληνικά Ταχυδρομεία-ΕΛΤΑ (έως το 2028). Σημειώνεται ότι, στον τομέα της Καθολικής Υπηρεσίας δραστηριοποιούνται επίσης εταιρίες που διαθέτουν ειδική άδεια από την ΕΕΤΤ και οι οποίες παρέχουν παρεμφερείς με τα ΕΛΤΑ υπηρεσίες, κυρίως σε επιχειρήσεις.

Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στην Καθολική Υπηρεσία είναι οι ακόλουθες.

### A. Επιστολές (απλό ταχυδρομείο)

Στη συγκεκριμένη κατηγορία εντάσσονται κυρίως επιστολές, κάρτες, λογαριασμοί και μικροδέματα (δηλαδή ταχυδρομικά αντικείμενα με διαστάσεις εκτός των ορίων του φακέλου) βάρους έως 2 κιλά. Η κατηγορία περιγράφεται ως «απλό ταχυδρομείο», διότι η πορεία επίδοσης των αντικειμένων δεν παρακολουθείται από ειδικό σύστημα.

Έχετε τη δυνατότητα να αποστέλλετε τα παραπάνω αντικείμενα:

- Στο εσωτερικό, με δυνατότητα επίδοσης στον παραλήπτη, (εφόσον η αλληλογραφία έχει παραδοθεί από τον αποστολέα μέχρι τις 12 το μεσημέρι και δεν πρόκειται για εξαιρούμενες περιοχές<sup>1</sup>), κατά κανόνα:
  - είτε την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ημέρα αποστολής (Α' προτεραιότητα).
  - είτε έως 3 εργάσιμες ημέρες από την ημέρα αποστολής, με χαμηλότερη χρέωση (Β' προτεραιότητα).
- Στο εξωτερικό, με χρόνο επίδοσης στον παραλήπτη για την Α' προτεραιότητα, κατά κανόνα:
  - 3 εργάσιμες ημέρες εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης.
  - 3-5 εργάσιμες ημέρες για τις υπόλοιπες χώρες.

Στην περίπτωση της Β' προτεραιότητας ο χρόνος ποικίλλει ανάλογα με τους χρόνους διανομής της χώρας προορισμού.

1. Πληροφορίες για τις εξαιρούμενες περιοχές, καθώς και για τις ημέρες εξυπηρέτησης ανά νομό, είναι διαθέσιμες στα ταχυδρομικά καταστήματα, τα πρακτορεία και τον διαδικτυακό τόπο των ΕΛΤΑ.

## **B. Επιστολές ειδικής διαχείρισης**

Έχετε στη διάθεσή σας ειδικές υπηρεσίες για την επίδοση επιστολών/καρτών/μικροδεμάτων (Α' και Β' προτεραιότητας), οι οποίες επιβαρύνονται με επιπλέον χρέωση. Τα αντικείμενα ειδικής διαχείρισης διαθέτουν μοναδικό αριθμό αποστολής και είναι δυνατή η αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με την επίδοση στον παραλήπτη, μέσω του διαδικτυακού τόπου, έντυπης αίτησης αναζήτησης ή της γραμμής εξυπηρέτησης πελατών των ΕΛΤΑ. Με αυτό τον τρόπο διασφαλίζεται η αξία του περιεχομένου τους και η επίδοση στον παραλήπτη. Οι προθεσμίες παράδοσης είναι αντίστοιχες με τις επιστολές απλού ταχυδρομείου.

Οι υπηρεσίες ειδικής διαχείρισης εσωτερικού και εξωτερικού είναι οι ακόλουθες.

**Συστημένα:** Για τα συγκεκριμένα αντικείμενα (Α' και Β' προτεραιότητας για το εσωτερικό και Α' προτεραιότητας για το εξωτερικό) ο αποστολέας λαμβάνει απόδειξη κατάθεσης, ενώ η επίδοση γίνεται με υπογραφή του παραλήπτη (ή εξουσιοδοτημένου προσώπου).

**Δηλωμένους αξίας/Ασφαλισμένα:** Αντικείμενα Α' προτεραιότητας με σημαντική αξία που ασφαρίζονται μέχρι ορισμένου ποσού με ανάλογη χρέωση και σε περίπτωση απώλειας/φθοράς/κλοπής, ο παραλήπτης αποζημιώνεται (βλ. σχετικά ενότητα «Δικαιώματα καταναλωτών»).

Επίσης, παρέχονται υπηρεσίες όπως επιστολές με βεβαιωμένη επίδοση (Α' και Β' προτεραιότητας, με υπογραφή του παραλήπτη), με απόδειξη παραλαβής (Α' προτεραιότητας), με αντικαταβολή (Α' και Β' προτεραιότητας, που συνοδεύονται από ταχυδρομική επιταγή). Επιπλέον, υπάρχει η δυνατότητα, μετά από σχετική αίτηση, να αλληλάγετε προσωρινά (έως ένα εξάμηνο) τη διεύθυνση αλληλογραφίας.

## **Γ. Δέματα**

Στη συγκεκριμένη κατηγορία ανήκουν δέματα βάρους έως 20 κιλά. Η πορεία επίδοσης των δεμάτων παρακολουθείται από ειδικό σύστημα σε όλα τα στάδια. Μπορείτε να αναζητείτε σχετικές πληροφορίες για όλους τους τύπους δεμάτων (π.χ. απλά, ογκώδη, εύθραυστα, δηλωμένους αξίας, κατ' οίκον), με βάση τον μοναδικό αριθμό αποστολής, μέσω του διαδικτυακού τόπου, έντυπης αίτησης αναζήτησης ή της γραμμής εξυπηρέτησης πελατών των ΕΛΤΑ.

Έχετε τη δυνατότητα να αποστέλλετε δέματα (βλ. επίσης ερ. 5):

- Εντός Ελλάδος, εντός 3 εργάσιμων ημερών.
- Στο εξωτερικό, με χρόνο επίδοσης και τέλη που διαφοροποιούνται ανάλογα με τον προορισμό και την προτεραιότητα επίδοσης (Α' και Β').



Περισσότερες πληροφορίες για τις [υπηρεσίες που εντάσσονται στην Καθολική Υπηρεσία](#) μπορείτε να αναζητήσετε στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ ([www.eett.gr](http://www.eett.gr)) και των εταιριών που δραστηριοποιούνται στον συγκεκριμένο τομέα. Επίσης, από τον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ μπορείτε να ενημερωθείτε για [τα αποτελέσματα μετρήσεων ποιότητας](#) σχετικά με την αλληλογραφία Α' προτεραιότητας που παρέχεται από τα ΕΛΤΑ.

## 2. Πώς μπορώ να ταχυδρομήσω ένα αντικείμενο;

Μπορείτε να αποστείλετε την απλή αλληλογραφία (επιστολές, κάρτες, μικροδέματα κ.ά.) μέσω σημείων εξυπηρέτησης, όπως τα καταστήματα, τα ταχυδρομικά πρακτορεία και τα γραμματοκιβώτια/θυρίδες των ΕΛΤΑ. Σχετικά με τις επιστολές ειδικής διαχείρισης και τα δέματα, η αποστολή πραγματοποιείται κατά κανόνα μέσω των καταστημάτων των ΕΛΤΑ ή αγροτικού διανομέα στις αγροτικές περιοχές. Στις αστικές περιοχές απαιτείται τα ΕΛΤΑ να διαθέτουν τουλάχιστον ένα σημείο εξυπηρέτησης ανά 1.000 κατοίκους και στις αγροτικές περιοχές σε κάθε οικισμό.

Μπορείτε να αναζητήσετε τα διαθέσιμα σημεία εξυπηρέτησης και το ωράριο λειτουργίας στα καταστήματα ή/και τον διαδικτυακό τόπο των ΕΛΤΑ. Επισημαίνεται ότι, στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας, πρέπει να διασφαλίζεται η βέλτιστη εξυπηρέτηση των χρηστών κάθε περιοχής.

## 3. Πόσο συχνά πρέπει να διανέμεται η αλληλογραφία;

Τα ΕΛΤΑ οφείλουν να πραγματοποιούν ημερησίως μία διανομή στη διεύθυνση του παραλήπτη, τις εργάσιμες ημέρες της εβδομάδας. Επισημαίνεται ότι, εφόσον η αλληλογραφία παραδοθεί στο ταχυδρομικό κατάστημα, μέχρι τις 12 το μεσημέρι, και στο γραμματοκιβώτιο, σύμφωνα με τις αναγραφόμενες ώρες, ισχύουν οι χρόνοι επίδοσης που αναφέρονται στην ερ. 1 (ενότητα «Α. Επιστολές»). Ωστόσο, υπάρχουν περιοχές που εξαιρούνται από την καθημερινή διανομή για τις οποίες τα ΕΛΤΑ αναρτούν στα καταστήματα σχετικό πίνακα, στον οποίο αναφέρονται επίσης οι ημέρες εξυπηρέτησης ανά Δήμο. Μπορείτε να ενημερωθείτε για τις εξαιρούμενες περιοχές και από τον διαδικτυακό τόπο των ΕΛΤΑ.

## 4. Με ποια διαδικασία διανέμονται οι επιστολές απλού ταχυδρομείου;

Η επίδοση των επιστολών απλού ταχυδρομείου πραγματοποιείται μέσω του γραμματοκιβωτίου σας, στο οποίο πρέπει να αναγράφεται ευκρινώς το όνομά σας.

 **Οι καταναλωτές είναι υπεύθυνοι για την εγκατάσταση και συντήρηση των γραμματοκιβωτίων τους.**

Σχετικά με τα μικροδέματα, εάν δεν είναι δυνατή η τοποθέτησή τους (λόγω μεγέθους) στο γραμματοκιβώτιο ή η παράδοση στον παραλήπτη (ή σύνοικό του), ο διανομέας εναποθέτει ειδοποιητήριο για πα-



ραλαβή από το ταχυδρομικό κατάστημα. Τα ταχυδρομικά καταστήματα οφείλουν να τηρούν κατάλογο με τα στοιχεία κάθε μικροδέματος.

Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτή η απρόσκοπτη και ασφαλής πρόσβαση του διανομέα ή δεν υπάρχει γραμματοκιβώτιο, η αλληλογραφία είτε τοποθετείται σε κατά το δυνατόν ασφαλές σημείο της εισόδου, είτε επιστρέφεται στον αποστολέα. Στις περιοχές όπου η οδαρίθμηση είναι ελλιπής ή χωρίς μοναδικές ονομασίες οδών, οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) έχουν τη δυνατότητα, σε συνεννόηση με τα ΕΛΤΑ και κατόπιν έγκρισης της ΕΕΤΤ, να εγκαθιστούν γραμματοθυρίδες για την κάλυψη των αναγκών των κατοίκων. Τα συγκεκριμένα σημεία δεν πρέπει να απέχουν πάνω από 1.000 μέτρα από το σύνολο των κατοικιών της περιοχής.



**Σημειώνεται ότι, η αναγραφόμενη στην επιστολή/δέμα διεύθυνση παραλήπτη θα πρέπει να είναι ευκρινής, ορθή και πλήρης (δηλαδή να αναφέρεται το ονοματεπώνυμο, η οδός, ο αριθμός και ο ταχυδρομικός κώδικας).**

## 5. Πώς διανέμονται οι επιστολές ειδικής διαχείρισης και τα δέματα;

Οι επιστολές ειδικής διαχείρισης επιδίδονται στη διεύθυνση του παραλήπτη (στον ίδιο ή νόμιμο εκπρόσωπό του, με επίδειξη αστυνομικής ταυτότητας). Εάν η επίδοση δεν καταστεί εφικτή, ο διανομέας εναποθέτει ειδοποιητήριο για παραλαβή μέσω των καταστημάτων των ΕΛΤΑ.

Τα δέματα εσωτερικού διανέμονται στα καταστήματα των ΕΛΤΑ και αποστέλλεται στον παραλήπτη σχετικό ειδοποιητήριο. Εξαιρέση αποτελούν τα κατ' οίκον δέματα (προβλέπεται επιπλέον χρέωση) και τα δέματα εξωτερικού τα οποία παραδίδονται στον χώρο του παραλήπτη (ο παραλήπτης έχει τη δυνατότητα, κατόπιν αίτησης, να αλλιάξει τη διεύθυνση επίδοσης). Σε περίπτωση που υπάρχει υποχρέωση είσπραξης δασμών για δέματα εξωτερικού, η εταιρία οφείλει να ενημερώσει εγκαίρως για το σχετικό κόστος.

Σημειώνεται ότι, στο ειδοποιητήριο αναγράφονται πληροφορίες για τον τρόπο παραλαβής και το χρονικό διάστημα παραμονής της επιστολής/του δέματος στο ταχυδρομικό κατάστημα το οποίο δεν μπορεί να είναι μικρότερο των 20 ημερών. Η παραλαβή από το κατάστημα πραγματοποιείται με επίδειξη ταυτότητας και υπογραφή από τον παραλήπτη ή νόμιμο εκπρόσωπό του (με τα απαραίτητα αποδεικτικά έγγραφα) στο πλησιέστερο στη διεύθυνση του παραλήπτη σημείο εξυπηρέτησης.

Εάν διαμένετε σε περιοχή που βρίσκεται σε ακτίνα μεγαλύτερη των 5.000 μέτρων, ή απέχει οδικά πάνω από 10.000 μέτρα από το πλησιέστερο ταχυδρομικό κατάστημα/γραμματοθυρίδα, ο διανομέας επιδίδει τα αντικείμενα ειδικής διαχείρισης κατ' οίκον. Εάν η επίδοση δεν καταστεί δυνατή, εναποθέτει ειδοποιητήριο με πληροφορίες για την επόμενη προσπάθεια επίδοσης (ημέρα και ώρα) και σχετικό τηλέφωνο επικοινωνίας. Εναλλακτικά, είναι πιθανό να ειδοποιηθείτε με άλλα μέσα, όπως



e-mail, σύντομο γραπτό μήνυμα (SMS). Σε περίπτωση που η δεύτερη προσπάθεια επίδοσης επίσης δεν καταστεί επιτυχής, ο διανομέας εναποθέτει νέο ειδοποιητήριο, προκειμένου να παραλάβετε το αντικείμενο από το πλησιέστερο ταχυδρομικό κατάστημα/γραμματοθυρίδα. Επισημαίνεται ότι, εάν έχει εξαρχώς συμφωνηθεί συγκεκριμένη ημερομηνία, ώρα και σημείο επίδοσης του αντικειμένου, ο διανομέας δεν είναι υποχρεωμένος να προβεί σε δεύτερη προσπάθεια.

## Ταχυμεταφορές

### 6. Τι είναι οι ταχυμεταφορές; Σε τι διαφέρουν από την Καθολική Υπηρεσία;

Οι ταχυμεταφορές, γνωστές ως υπηρεσίες courier, είναι οι υπηρεσίες ειδικής επείγουσας επίδοσης αντικειμένων (επιστολές, δέματα). Οι ταχυμεταφορές διαφέρουν από την Καθολική Υπηρεσία, κυρίως, ως προς την εγγύηση σχετικά με τον χρόνο επίδοσης, τη δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας επίδοσης και την παροχή πλήθους πρόσθετων υπηρεσιών. Η πορεία του αντικειμένου παρακολουθείται από ειδικό πληροφοριακό σύστημα (Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης & Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων) σε όλα τα στάδια της διαδικασίας.

Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

#### Παραλαβή αποδεικτικού παραλαβής/επίδοσης (ΣΥΔΕΤΑ)

Λαμβάνετε αποδεικτικό παραλαβής και επίδοσης του αντικειμένου (βλ. ερ. 10).

#### Δυνατότητα ενημέρωσης για την πορεία επίδοσης

Οι εταιρίες ταχυμεταφορών οφείλουν να σας παρέχουν τη δυνατότητα να ενημερώνεστε πλήρως, μέσω του διαδικτυακού τόπου, e-mail ή της γραμμής εξυπηρέτησης που διαθέτουν και με βάση τον μοναδικό αριθμό αποστολής, για τα στοιχεία επίδοσης του αντικειμένου σας (ημέρα και ώρα παράδοσης, ονοματεπώνυμο παραλήπτη) ή τους λόγους μη επίδοσης.

#### Επιλογή τόπου και χρόνου παράδοσης

- Η εταιρία παραλαμβάνει/επιδίδει την αλληλογραφία σε χώρο και χρόνο που εσείς καθορίζετε (σύμφωνα επίσης με τους χρόνους που καθορίζονται στον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή, βλ. σχετικά ερ. 13). Επίσης, σε περίπτωση εκπρόθεσμης παράδοσης, δικαιούστε αποζημίωση (βλ. ερ. 14).
- Μπορείτε να αλληλάξετε προορισμό ή παραλήπτη κατά τη μεταφορά.
- Οι όροι επίδοσης καθορίζονται με ατομική σύμβαση που υπογράφετε κατά την αποστολή (βλ. ερ. 13).

Περισσότερες πληροφορίες για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών μπορείτε να αναζητήσετε στον διαδικτυ-

ακό τόπο της EETT ([www.eett.gr](http://www.eett.gr)) και των εταιριών που δραστηριοποιούνται στον συγκεκριμένο τομέα.

### **7. Πώς γίνεται η αποστολή ενός αντικειμένου ταχυμεταφορών;**

Η εταιρία μπορεί να παραλάβει το αντικείμενο που επιθυμείτε να αποστείλετε:

- από τον χώρο σας και να το επιδώσει στον χώρο του παραλήπτη.
- μέσω καταστήματός της και να το επιδώσει στον χώρο του παραλήπτη.
- από οποιοδήποτε σημείο εξυπηρέτησης που διαθέτει και με επίδοση σε άλλο σημείο εξυπηρέτησης.

Επισημαίνεται ότι σας παρέχονται επιπλέον δυνατότητες αναφορικά με τον χρόνο επίδοσης, π.χ. αυθημερόν, πρωινές ώρες, εντός δώρης προθεσμίας, σε αργίες/μη εργάσιμες ημέρες, με ανάλογη χρέωση.

Σημειώνεται ότι κατά την παραλαβή του αντικειμένου από την εταιρία στο σημείο εξυπηρέτησης ή στον χώρο σας, η εταιρία έχει δικαίωμα να ελέγξει το περιεχόμενο του δέματος/της επιστολής και να ζητήσει έως δύο επίσημα αποδεικτικά έγγραφα για λόγους ταυτοποίησης, π.χ. αστυνομική ταυτότητα.

Τα αντικείμενα ταχυμεταφορών, κατά κανόνα, αποστέλλονται εντός Ελλάδας την επόμενη ημέρα από την ημέρα αποστολής, ενώ για το εξωτερικό ο χρόνος επίδοσης ποικίλλει ανάλογα με τη χώρα προορισμού.

### **8. Ποιες επιπλέον δυνατότητες επιλογών προσφέρουν οι εταιρίες ταχυμεταφορών;**

Μπορείτε να επιλέξετε ανάμεσα σε εξειδικευμένες υπηρεσίες, όπως οι ακόλουθες, οι οποίες λειτουργούν συνδυαστικά με τις βασικές υπηρεσίες ταχυμεταφορών. Επισημαίνεται ότι οι συγκεκριμένες υπηρεσίες δεν ρυθμίζονται από την EETT, αλλά η παροχή τους έγκειται στην εμπορική πολιτική κάθε εταιρίας.

**Αντικαταβολή:** Παράδοση εμπορευμάτων και είσπραξη της αξίας τους, είτε επί τόπου είτε μέσω ηλεκτρονικής κατάθεσης σε τραπεζικό λογαριασμό δικαιούχου.

**Επιστροφή αποστολών:** Δυνατότητα επιστροφής επιστολής/δέματος που έχει ήδη επιδοθεί.

**Αγορά αντικειμένου:** Δυνατότητα αγοράς αντικειμένου για λογαριασμό σας και παράδοσης στον χώρο σας.

**Λήψη/Παράδοση εγγράφων με αριθμό πρωτοκόλλου:** Δυνατότητα κατάθεσης ή παραλαβής εγγράφων π.χ. από δημόσιες υπηρεσίες, με λήψη αριθμού πρωτοκόλλου για λογαριασμό του παραλήπτη.



## 9. Πώς θα γνωρίζω ότι μια εταιρία ταχυμεταφορών είναι αδειοδοτημένη από την ΕΕΤΤ;

ΕΕΤΤ  
ΑΜ: ΧΧ-ΧΧΧ  
Γενική/ Ειδική Άδεια  
Ταχυδρομικών  
Υπηρεσιών

Οι εταιρίες ταχυμεταφορών οφείλουν να εγγράφονται στο Μητρώο της ΕΕΤΤ και πρέπει να φέρουν στα έντυπά τους, κυρίως στο συνοδευτικό δεητίο ταχυμεταφοράς (voucher), ειδικό πλαίσιο με τον αριθμό μητρώου τους. Από το συγκεκριμένο αναγνωριστικό αποδεικνύεται ότι μία εταιρία είναι νόμιμη και μπορεί να παρέχει ταχυδρομικές υπηρεσίες. Επιπλέον, στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ ([www.eett.gr](http://www.eett.gr)) μπορείτε να ενημερωθείτε για τις [αδειοδοτημένες εταιρίες](#) ή να αναζητήσετε [συγκεκριμένη εταιρία](#), με βάση τον αριθμό μητρώου.

## 10. Τι είναι το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΣΥΔΕΤΑ);

Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΣΥΔΕΤΑ) ή voucher, είναι το έγγραφο/αυτοκόλλητο το οποίο φέρει τα απαραίτητα για την ταχυμεταφορά στοιχεία και επίσης, χρησιμοποιείται για την ταυτοποίηση και τη δυνατότητα παρακολούθησης και εντοπισμού των αποστολών. Στο ΣΥΔΕΤΑ καταγράφονται τυχόν ειδικές απαιτήσεις του αποστολέα, ως προς τον τρόπο επίδοσης (π.χ. αυθημερόν, σε μη εργάσιμη ημέρα ή συγκεκριμένο χρονικό διάστημα). Επισημαίνεται ότι το ΣΥΔΕΤΑ δεν αποτελεί φορολογικό στοιχείο και δεν επέχει θέση τιμολογίου.

Σε περίπτωση που η επιβεβαίωση παραλαβής πραγματοποιείται με τη χρήση ειδικής ηλεκτρονικής συσκευής (Personal Digital Assistant-PDA), θα πρέπει να καθίσταται δυνατή, μέσω της συσκευής, αφενός η υπογραφή του παραλήπτη σε ειδικό πεδίο και αφετέρου η δυνατότητα παραλαβής με επιφύλαξη.

## 11. Πώς διανέμονται οι επιστολές και τα δέματα;

Οι εταιρίες ταχυμεταφορών διανέμουν τις επιστολές και τα δέματα στη διεύθυνση του παραλήπτη. Σε περίπτωση που η παράδοση στον παραλήπτη ή σύνοικό του δεν καταστεί δυνατή, ο διανομέας, αφού πραγματοποιήσει δεύτερη (ή/και τρίτη) προσπάθεια, εναποθέτει σχετικό ειδοποιητήριο στο οποίο αναγράφονται πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο παραλαβής. Η παραλαβή γίνεται από τα καταστήματα της εταιρίας ή των συνεργατών του ταχυδρομικού δικτύου της.

Εάν, παρόλα αυτά, η επίδοση δεν καταστεί εφικτή (ή ο παραλήπτης αρνηθεί να παραλάβει), η εταιρία ενημερώνει σχετικά τον αποστολέα και είτε του επιστρέφει το αντικείμενο ως ανεπίδοτο, με χρέωση που δεν πρέπει να υπερβαίνει το κόστος της αρχικής αποστολής, είτε το φυλάσσει στο κατάστημα για διάστημα 6 μηνών, μετά την παρέλευση του οποίου το αντικείμενο καταστρέφεται (στην περίπτωση αντικειμένων που χρήζουν ειδικής μεταχείρισης, π.χ. αλλοιώνονται, καταστρέφονται άμεσα). Σημειώνεται ότι, το ταχυδρομικό αντικείμενο θεωρείται ως ανεπίδοτο στις περιπτώσεις που η εταιρία έχει εξαντλήσει κάθε δυνατή προσπάθεια επίδοσης, χωρίς αποτέλεσμα. Η εταιρία ενδέχεται να επιβαρύνει οικονομικά τους καταναλωτές για τη φύλαξη, εφόσον έχει εκ των προτέρων ενημερώσει σχετικά.

## 12. Ποιες δυνατότητες παρέχουν οι εταιρίες ταχυμεταφορών για την παραλαβή δεμάτων από ηλεκτρονικές αγορές;

Οι εταιρίες ταχυμεταφορών, για την κάλυψη των αναγκών του ηλεκτρονικού εμπορίου, εκτός από την παραλαβή δεμάτων από τα καταστήματά τους ή τον χώρο σας, παρέχουν την επιπλέον δυνατότητα παραλαβής από επιλεγμένα σημεία συμβεβλημένων συνεργατών τους, όπως πρατήρια βενζίνης, super market, αυτοματοποιημένες θυρίδες. Για τα συγκεκριμένα σημεία, συνήθως ισχύει διευρυμένο ωράριο (αφορά επίσης αργίες ή Σαββατοκύριακα), ενώ σε κάποιες περιπτώσεις παρέχεται η δυνατότητα παραλαβής όλο το 24ωρο.

Η εταιρία σας ενημερώνει ηλεκτρονικά (μέσω SMS/e-mail), για τη δυνατότητα παραλαβής του αντικείμενου από το σημείο εξυπηρέτησης που έχετε επιλέξει, παρέχοντας τις απαραίτητες πληροφορίες και στοιχεία.

# Δικαιώματα καταναλωτών

## 13. Με ποιον τρόπο διασφαλίζονται τα δικαιώματα των καταναλωτών;

### Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή

Ο Χάρτης Υποχρεώσεων καθορίζει τις υποχρεώσεις των ΕΛΤΑ και των εταιριών ταχυμεταφορών απέναντι στους καταναλωτές. Ο Χάρτης βασίζεται στον Κώδικα Δεοντολογίας που εκδίδει η ΕΕΤΤ και καθορίζει τις γενικές αρχές και διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούν οι εταιρίες για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών στους καταναλωτές. Κάθε εταιρία διαθέτει τον δικό της Χάρτη, ο οποίος, μεταξύ άλλων, αναφέρει:

- Τα στοιχεία της εταιρίας.
- Τα χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών και αναλυτικό τιμοκατάλογο.
- Πληροφορίες για την ατομική σύμβαση (βλ. παρακάτω).
- Τη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων/αποζημίωσης.
- Τις υποχρεώσεις της εταιρίας.

Ο Χάρτης πρέπει να είναι διαθέσιμος στους καταναλωτές μέσω του διαδικτυακού τόπου ή των καταστημάτων κάθε εταιρίας.

### Ατομική σύμβαση

Η ατομική σύμβαση συνοψίζει τους όρους μεταφοράς, ανάλογα με την υπηρεσία που επιλέγει ο καταναλωτής. Η σύμβαση βρίσκεται, κατά κανόνα, στην πίσω όψη του ΣΥΔΕΤΑ (voucher) το οποίο επιδίδεται προς υπογραφή στον καταναλωτή για να πραγματοποιηθεί η αποστολή. Οι όροι αναφέρονται επίσης στον Χάρτη Υποχρεώσεων.



#### 14. Σε ποιες περιπτώσεις δικαιούμαι αποζημίωση;

Εάν το αντικείμενο που σας παραδίδεται έχει υποστεί φθορά ή είναι κατεστραμμένο, έχετε τη δυνατότητα είτε να παραλάβετε με επιφύλαξη, είτε να δηλώσετε επιφύλαξη εντός 1 ημέρας από την παραλαβή και στη συνέχεια, να αιτηθείτε αποζημίωση, σύμφωνα με τους όρους που προβλέπονται στην ατομική σύμβαση που υπογράψατε κατά την αποστολή.

Επισημαίνεται ότι έχετε δικαίωμα να διεκδικήσετε αποζημίωση εντός 6 μηνών από την ημερομηνία αποστολής του αντικειμένου. Η αποζημίωση καταβάλλεται στον αποστολέα (ή στον παραλήπτη, εάν ο αποστολέας έχει παραιτηθεί των δικαιωμάτων του).

**!** Κατά την παραλαβή του φακέλου/δέματος, πριν υπογράψετε, συνιστάται να ελέγχετε προσεκτικά τη συσκευασία.

Έχετε δικαίωμα να διεκδικήσετε αποζημίωση για την πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε περίπτωση ολικής ή μερικής απώλειας/κλοπής/καταστροφής του περιεχομένου επιστολής ή δέματος, εφόσον διαθέτει μοναδικό αριθμό αποστολής. Το ίδιο ισχύει και στις περιπτώσεις ασφαλισμένων επιστολών ή με δηλωμένη αξία.

**!** Επισημαίνεται ότι στην περίπτωση των επιστολών Α' και Β' προτεραιότητας (Καθολική Υπηρεσία), δεδομένου ότι δεν παρακολουθείται η πορεία επίδοσης και κατά συνέπεια, δεν αποδίδεται αριθμός αποστολής, δεν προβλέπεται αποζημίωση. Εξαίρεση αποτελούν οι υπηρεσίες ειδικής διαχείρισης.

Τα ποσά της αποζημίωσης διαμορφώνονται κατά περίπτωση, για το εσωτερικό και το εξωτερικό, ως εξής:

#### Καθολική Υπηρεσία

Απώλεια/Ολική καταστροφή:

- Για συστημένα: 36 ευρώ για το εσωτερικό και 37 ευρώ περίπου (βάσει ισοτιμίας 2018 - 30 DTS) για το εξωτερικό.
- Για δέματα: έως 235 ευρώ.
- Αλληλογραφία/δέματα δηλωμένης αξίας: Αποζημίωση ισόποση με την αξία που είχε δηλωθεί κατά την αποστολή.

Μερική καταστροφή/φθορά:

- Αλληλογραφία/δέματα δηλωμένης αξίας: Αποζημίωση ισόποση με το πραγματικό κόστος της καταστροφής/φθοράς.

Ειδικά για τα δέματα εξωτερικού εγγυημένης ημερομηνίας επίδοσης, σε περίπτωση απώλειας ή μερικής/ολικής καταστροφής παρέχεται αποζημίωση, το μέγιστο ποσό της οποίας ανέρχεται 560 ευρώ περίπου (βάσει ισοτιμίας 2018 - 450 DTS).

## Ταχυμεταφορές

Απώλεια/Ολική καταστροφή:

- Για αλληλογραφία: Από 50 έως 70 ευρώ.
- Για δέματα: Από 100 έως 400 ευρώ.
- Αλληλογραφία/δέματα δηλωμένης αξίας: Αποζημίωση ισόποση με την αξία που είχε δηλωθεί κατά την αποστολή.

Μερική καταστροφή/φθορά:

- Για αλληλογραφία: έως 70 ευρώ.
- Για δέματα: έως 400 ευρώ.
- Αλληλογραφία/δέματα δηλωμένης αξίας: Αποζημίωση ισόποση με το πραγματικό κόστος της καταστροφής/φθοράς.

 Έχετε τη δυνατότητα να ασφαρίζετε τα αντικείμενα που αποστέλλετε, ώστε σε περίπτωση απώλειας ή φθοράς, να αποζημιώνεστε σύμφωνα με την αξία που έχετε δηλώσει.

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση εκπρόθεσμης επίδοσης αντικείμενου ταχυμεταφορών (σε σχέση με τον χρόνο που αναφέρεται στην ατομική σύμβαση) καταβάλλεται αποζημίωση ύψους 6 ευρώ ανά ημέρα καθυστέρησης. Εάν το χρονικό διάστημα της καθυστέρησης υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, η εταιρία οφείλει να σας επιστρέψει το ταχυδρομικό τέλος που καταβάλλατε για τη συγκεκριμένη αποστολή. Επισημαίνεται ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 100 ευρώ.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις, έχετε δικαίωμα να ζητήσετε από την εταιρία την επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους.

 Σε περίπτωση που ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί για άγνωστη αιτία, δικαιούστε επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

Σημειώνεται ότι προκειμένου να διεκδικήσετε αποζημίωση, πρέπει να αποστείλετε σχετική αίτηση στην εταιρία, επισυνάπτοντας οποιοδήποτε έγγραφο μπορεί να βοηθήσει στην εξέταση του θέματος, όπως τυχόν παραστατικά, αντίγραφο voucher με τον αριθμό αποστολής, τιμολόγια αγοράς (σε περίπτωση ηλεκτρονικής αγοράς). Συνιστάται να επικοινωνήσετε προηγουμένως με την εταιρία σας για να ενημερωθείτε για τη σχετική διαδικασία.



Σε περίπτωση που είχατε αποδεδειγμένα ακατάλληλη συσκευασία, δεν είχατε περιγράψει με ακρίβεια το αντικείμενο ή είχατε ελλιπή/λανθασμένα στοιχεία παραλήπτη, δεν δικαιούστε αποζημίωση.

Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με το ύψος των αποζημιώσεων, παρέχονται στους διαδικτυακούς τόπους των εταιριών και στα καταστήματά τους.

### **15. Υπάρχει ειδική πρόβλεψη για άτομα με ειδικές ανάγκες ή ηλικιωμένους;**

Στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας, η υπόχρεη εταιρία, που σήμερα είναι τα ΕΛΤΑ, οφείλει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διευκόλυνση των ατόμων με ειδικές ανάγκες και των ηλικιωμένων. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, οι συγκεκριμένοι καταναλωτές πρέπει να εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα από τα καταστήματα (στα οποία υπάρχει σχετική ένδειξη). Επίσης, στην περίπτωση ατόμων με ειδικές ανάγκες και ηλικιωμένων που κατοικούν στις εξαιρούμενες από την κατ' οίκον διανομή περιοχές, πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα να λαμβάνουν το σύνολο της αλληλογραφίας στον χώρο τους (με την υποβολή σχετικών δικαιολογητικών στο κατάστημα των ΕΛΤΑ από το οποίο εξυπηρετούνται), εφόσον δεν μπορούν να μεταβούν στο καθορισμένο σημείο διανομής.

Στον τομέα των ταχυμεταφορών, οι εταιρίες παρέχουν στη συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών τη δυνατότητα να εξυπηρετείται κατά προτεραιότητα στα καταστήματά τους και διασφαλίζουν την εύκολη πρόσβαση στα σημεία εξυπηρέτησης (π.χ. ειδικές ράμπες).

## **Πώς επιλέγω ταχυδρομική υπηρεσία**

### **16. Πώς να επιλέξω την κατάλληλη για τις ανάγκες μου υπηρεσία;**

**Κριτήρια επιλογής:** Αποφασίστε ποιες υπηρεσίες είναι κατάλληλες για εσάς.

Επιλέξτε την υπηρεσία που ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας.

Για παράδειγμα, σας ενδιαφέρει η απλή επίδοση αλληλογραφίας ή με υπογραφή παραλήπτη; Επιθυμείτε να ενημερώνεστε για την επίδοση; Μήπως σας ενδιαφέρει η επίδοση σε προσυμφωνημένο χρόνο με δυνατότητα αποζημίωσης σε περίπτωση καθυστέρησης, η δυνατότητα αλλαγής διεύθυνσης/παραλήπτη κατά τη μεταφορά, η ασφάλιση του αντικειμένου ή η παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών; Το αντικείμενο που ενδιαφέρεστε να αποστείλετε μπορεί να τοποθετηθεί σε φάκελο και να επιδοθεί με τη διαδικασία της αλληλογραφίας ή πρέπει να αποσταλεί ως δέμα;



## Έρευνα αγοράς: Συγκεντρώστε πληροφορίες και συγκρίνετε τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τις σχετικές τιμές.

Αναζητήστε αναλυτικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ΕΛΤΑ, οι εταιρίες με ειδική άδεια και οι εταιρίες ταχυμεταφορών μέσω του [διαδικτυακού τόπου της EETT \(www.eett.gr\)](http://www.eett.gr), καθώς και των καταστημάτων, της γραμμής εξυπηρέτησης και του διαδικτυακού τόπου των εταιριών.



Η ειδική εφαρμογή της EETT  
[www.pricerscope.gr](http://www.pricerscope.gr)

Επίσης, χρήσιμες πληροφορίες για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών και τις εταιρίες που εξυπηρετούν την περιοχή που σας ενδιαφέρει μπορείτε να αναζητήσετε μέσω της ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής της EETT «Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών & Ταχυδρομικών Προϊόντων», [www.pricerscope.gr](http://www.pricerscope.gr). Μέσω της συγκεκριμένης εφαρμογής μπορείτε να αναζητείτε με εύχρηστο και αξιόπιστο τρόπο τις διαθέσιμες υπηρεσίες ταχυμεταφορών και να συγκρίνετε τις τιμές τους. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη και σε λειτουργικό σύστημα iOS και Android.

## Υπογραφή σύμβασης: Πριν υπογράψετε την ατομική σύμβαση στο ΣΥΔΕΤΑ (voucher) με εταιρία ταχυμεταφορών διαβάστε προσεκτικά τους όρους που αναφέρονται.

- Εάν υπάρχουν σημεία που δεν κατανοείτε, ζητήστε περαιτέρω ενημέρωση και διευκρινίσεις.
- Σιγουρευτείτε ότι έχετε κατανοήσει πλήρως τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που επιλέξατε. Π.χ. δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης του ταχυδρομικού αντικειμένου, αποζημίωση για εκπρόθεσμη παράδοση, απώλεια και φθορά, καθώς και προθεσμίες διεκδίκησης, διαδικασία επίλυσης διαφορών, αντικείμενα που είτε απαγορεύεται η μεταφορά τους (βάσει της νομοθεσίας) είτε προαπαιτείται επιθεώρηση από την εταιρία για τη διακίνησή τους.
- Η σύμβαση δεσμεύει τόσο εσάς όσο και την εταιρία, και καθορίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των δύο πλευρών.
- Εντοπίστε στη σύμβαση τους τρόπους με τους οποίους η εταιρία οφείλει να σας ενημερώσει για τις προδιαγραφές της υπηρεσίας και συγκεκριμένα, για τη χρέωση, τον χρόνο και τον τρόπο επίδοσης.

Επίσης, έχετε υπόψη τα ακόλουθα:

- Η εταιρία οφείλει να σας παραδώσει αντίγραφο του ΣΥΔΕΤΑ (voucher). Τηρείτε το συγκεκριμένο αντίγραφο μέχρι την ολοκλήρωση της αποστολής, καθώς και την απόδειξη είσπραξης.
- Μπορείτε να αλληλάγετε το όνομα παραλήπτη ή τη διεύθυνση επίδοσης του αντικειμένου, τηλεφωνικώς ή εγγράφως (π.χ. μέσω fax ή e-mail). Επισημαίνεται ότι, σε περίπτωση που η νέα διεύθυνση είναι σε διαφορετική περιοχή, ενδέχεται να προκύψει επιπλέον χρέωση.



- Σε περίπτωση ταχυδρομικών αντικειμένων για τα οποία δεν κατέστη δυνατή η επίδοσή τους στους παραλήπτες, η εταιρία οφείλει να ακολουθήσει τη διαδικασία που αναφέρεται στην ερ. 11.

## **17. Πώς μπορώ να ενημερωθώ για τις τιμές ταχυδρομικών υπηρεσιών; Η ΕΕΤΤ ελέγχει την τιμολογιακή πολιτική των εταιριών;**

Πληροφορίες για τις τιμές μπορείτε να αναζητήσετε μέσω του διαδικτυακού τόπου (θα πρέπει να υπάρχει διακριτή υπερσύνδεση στην αρχική σελίδα), των καταστημάτων ή της γραμμής εξυπηρέτησης των ΕΛΤΑ και των εταιριών ταχυμεταφορών. Επίσης, μπορείτε να ενημερωθείτε για τις διαθέσιμες υπηρεσίες ταχυμεταφορών και τις τιμές τους μέσω της ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής της ΕΕΤΤ «Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών & Ταχυδρομικών Προϊόντων», [www.pricescopel.gr](http://www.pricescopel.gr).

Οι εταιρίες οφείλουν να δημοσιεύουν έγκυρες και σαφείς πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών που παρέχουν. Ο τιμοκατάλογος πρέπει να αποτυπώνει τις ισχύουσες τελικές τιμές και να ανανεώνεται κάθε φορά που μεταβάλλονται οι χρεώσεις, οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή οι όροι παροχής τους.

Επιδείξτε ιδιαίτερη προσοχή:

- Στην ημερομηνία έναρξης ισχύος του τιμοκαταλόγου.
- Στην περιγραφή κάθε υπηρεσίας, η οποία πρέπει να συνοδεύεται από τη σχετική τιμή/χρέωση, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Οι εταιρίες οφείλουν να ενημερώνουν για τις τροποποιήσεις των χρεώσεων πριν την έναρξη ισχύος τους. Τυχόν προσφορές θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε όλους τους χρήστες και η σχετική πληροφόρηση να παρέχεται με σαφή και κατανοητό τρόπο.

**!** Οι εταιρίες οφείλουν να εξασφαλίζουν την εύκολη πρόσβαση των καταναλωτών στον τιμοκατάλογο.

Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ δεν διαθέτει, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και την ελληνική νομοθεσία, δυνατότητα παρέμβασης στη διαμόρφωση της τιμολογιακής πολιτικής των εταιριών. Ωστόσο, έχει αρμοδιότητα να ελέγχει, λόγω της σημαντικής ισχύος που κατέχουν τα ΕΛΤΑ στην αγορά και ως Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ), εάν τα τιμολόγια τους συμμορφώνονται με τη νομοθεσία, πριν την εμπορική διάθεσή τους.

## **18. Τι πρέπει να έχω υπόψη σε περίπτωση ηλεκτρονικών αγορών;**

Πριν παραγγείλετε, ενημερωθείτε από το ηλεκτρονικό κατάστημα για τα ακόλουθα θέματα (βλ. ερ. 12):

- Κόστος αποστολής: Ελέγξτε εάν το κόστος αποστολής είναι ενιαίο ή διαφοροποιείται ανά περιοχή

και επίσης, εάν επηρεάζεται από παράγοντες, όπως το ογκομετρικό βάρος της αποστολής (αντικείμενα που ξεπερνούν το καθορισμένο από την εταιρία όριο βάρους ή/και είναι ογκώδη, π.χ. ηλεκτρικές συσκευές), παράδοση στον χώρο του παραλήπτη ή σε δυσπρόσιτες περιοχές, παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών (π.χ. express).

- Τρόπος αποστολής: Θέλετε να παραλάβετε στον χώρο σας, από σημεία εξυπηρέτησης της εταιρίας ή από θυρίδα;
- Χρόνος και τρόπος παράδοσης του δέματος: Σε κάποιες περιπτώσεις παρέχονται εξειδικευμένες υπηρεσίες ως προς τον τρόπο και τον χρόνο παράδοσης που μπορεί να συνεπάγονται επιπλέον χρέωση (π.χ. αυθημερόν παράδοση σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα ή κατά τη διάρκεια αργιών).
- Λειτουργία συστήματος παρακολούθησης και εντοπισμού αντικειμένων.
- Δυνατότητα επιστροφής προϊόντων και σχετικό κόστος.

Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ έχει αρμοδιότητα για θέματα που αφορούν στην επίδοση των εμπορευμάτων και όχι το χρηματοοικονομικό μέρος της αποστολής. Επίσης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει δημιουργήσει [ειδική πλατφόρμα για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών](#) σχετικά με αγορές μέσω Διαδικτύου.

## Εξυπηρέτηση καταναλωτών - Υποβολή καταγγελιών

### 19. Ποια είναι η διαδικασία για την υποβολή παραπόνου/καταγγελίας σε μια εταιρία ταχυδρομικών υπηρεσιών;

Σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε πρόβλημα με εταιρία ταχυδρομικών υπηρεσιών, θα πρέπει να απευθυνθείτε στην εταιρία, υποβάλλοντας το παράπονο/καταγγελία, ανάλογα με τα μέσα που σας διαθέτει η εταιρία:

- Τηλεφωνικά, στη γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών.

 **Τυχόν αναμονή κατά τη σύνδεσή σας με τη γραμμή εξυπηρέτησης της εταιρίας, δεν πρέπει να χρεώνεται.**

- Ηλεκτρονικά, με αποστολή e-mail ή συμπληρώνοντας σχετική φόρμα στον διαδικτυακό τόπο της.
- Εγγράφως, μέσω ταχυδρομείου, fax ή καταστήματος της εταιρίας.

 **Η καταγγελία πρέπει να υποβληθεί εντός προθεσμίας 6 μηνών από την ημερομηνία αποστολής του αντικειμένου.**

Εάν δεν εξευρεθεί λύση, μπορείτε να ζητήσετε να τεθεί σε εφαρμογή η διαδικασία επίλυσης διαφορών που περιγράφουν οι εταιρίες στον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (Φιλικός



Διακανονισμός ή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών). Σε περίπτωση που, παρόλα αυτά, δεν εξευρεθεί λύση, μπορείτε να απευθυνθείτε στην ΕΕΤΤ ή στα Πολιτικά Δικαστήρια.

Για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας το παράπονο/καταγγελία πρέπει να περιλαμβάνει, εκτός από τα τηλέφωνα επικοινωνίας, σαφή διατύπωση του θέματος και τα έγγραφα που κρίνετε ότι θα βοηθήσουν στη διερεύνησή του (π.χ. αντίγραφο voucher).

## **20. Σε πόσο χρόνο οφείλει η εταιρία να απαντήσει στην έγγραφη καταγγελία μου;**

Η εταιρία είναι υποχρεωμένη να απαντήσει στο έγγραφο παράπονο/καταγγελία σας εντός 20 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του ή 40 εργάσιμων ημερών, εφόσον απαιτηθούν πρόσθετα στοιχεία. Συνιστάται να επιβεβαιώσετε την παραλαβή του εγγράφου από την εταιρία. Τηρείτε αρχείο με το ΣΥΔΕΤΑ (voucher), όπου αναφέρεται ο αριθμός αποστολής του αντικειμένου και τυχόν παραστατικά, τα οποία θα σας βοηθήσουν στην υποστήριξη τυχόν παραπόνου/καταγγελίας σας.

## **21. Σε ποιες περιπτώσεις μπορώ να απευθύνομαι στην ΕΕΤΤ;**

Μπορείτε να απευθύνεστε στην ΕΕΤΤ, μόνον εφόσον έχετε προηγουμένως υποβάλει εγγράφως ή ηλεκτρονικά καταγγελία στην εταιρία και είτε εκείνη δεν έχει απαντήσει ή δεν έχει ενεργοποιήσει τη διαδικασία επίλυσης διαφορών, είτε η απάντηση δεν σας ικανοποιεί (βλ. ερ. 19).

## **22. Ποια είναι η διαδικασία υποβολής καταγγελίας στην ΕΕΤΤ;**

Για τη βέλτιστη και ταχύτερη εξυπηρέτησή σας, συνιστούμε να συμπληρώσετε [την ηλεκτρονική φόρμα](#) που βρίσκεται στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ ([www.eett.gr](http://www.eett.gr)). Σε περίπτωση που δεν έχετε πρόσβαση στο Διαδίκτυο, μπορείτε να αποστείλετε το παράπονο/καταγγελία σας:

- Ταχυδρομικώς: Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι.
- Μέσω fax: 210 610 5049.

Στο παράπονο/καταγγελία σας προς την ΕΕΤΤ πρέπει να περιλαμβάνονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία που τεκμηριώνουν την επικοινωνία με την εταιρία και τη μη επίλυση του προβλήματος. Ειδικότερα, πρέπει να περιλαμβάνονται υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- Το ονοματεπώνυμό σας.
- Τηλέφωνο και διεύθυνση επικοινωνίας, καθώς και e-mail (εφόσον υπάρχει).
- Τα στοιχεία της εταιρίας που αφορά στο παράπονο/καταγγελία.
- Σαφή διατύπωση του παραπόνου/καταγγελίας.
- Συνοπτική αναφορά στο ιστορικό (αναφορά σε ακριβή ημερομηνία συμβάντος).
- Αντίγραφο του παραπόνου/καταγγελίας που υποβάλατε στην εταιρία.
- Ο αριθμός αποστολής.

- Η απάντηση της εταιρίας (εφόσον υπάρχει).
- Τυχόν εμπλοκή δικαστικής αρχής.

Επισημαίνεται ότι η ΕΕΤΤ δεν εξετάζει παράπονο/καταγγελία η οποία, είτε δεν περιλαμβάνει τα παραπάνω στοιχεία, είτε είναι εκπρόθεσμη, ανώνυμη ή αόριστη/αβάσιμη.

### **23. Σε ποιες ενέργειες προβαίνει η ΕΕΤΤ όταν λαμβάνει καταγγελίες καταναλωτών;**

Στόχος της ΕΕΤΤ κατά την εξέταση των καταγγελιών είναι ο έλεγχος της συμμόρφωσης της καταγγελλόμενης εταιρίας με τη νομοθεσία των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Προς το σκοπό αυτό, η ΕΕΤΤ αξιολογεί τις καταγγελίες και, ανάλογα με το περιεχόμενό τους, μπορεί να διενεργεί ελέγχους, να καλεί σε ακρόαση τις εταιρίες, να προβαίνει στις απαραίτητες ρυθμιστικές παρεμβάσεις ή να απευθύνει συστάσεις στους καταναλωτές. Στις περιπτώσεις που διαπιστώνει παραβάσεις επιβάλλει διοικητικές κυρώσεις, κατόπιν ακρόασης των εταιριών.



# Χρήσιμες Πληροφορίες

## Σχετική νομοθεσία

- Ν.4053/2012 ([ΦΕΚ 44/A/07-03-2012](#)) «Ρύθμιση λειτουργίας ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις».
- ΥΑ 72142/1663/2014 ([ΦΕΚ 3423/B/19-12-2014](#)) «Καθορισμός της ποιότητας των παρεχομένων καθολικών εθνικών και ενδοκοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών».
- ΥΑ 7728/190/2013 ([ΦΕΚ 478/B/28-02-2013](#)) «Ορισμός περιεχομένου που εμπίπτει στην Καθολική Ταχυδρομική Υπηρεσία (ΚΥ)».
- [Απόφαση ΕΕΤΤ 762/018/2015](#) «Πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών προϊόντων ταχυδρομικών υπηρεσιών για το υπό ανάπτυξη υποσύστημα του Ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου του «Συστήματος Παρακολούθησης Λιανικών Τιμών παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην ελληνική αγορά» της ΕΕΤΤ κατόπιν ολοκλήρωσης δημόσιας διαβούλευσης».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 743/014/2014 ([ΦΕΚ 83/B/19-01-2015](#)) «Σύσταση και θέση σε λειτουργία Συστήματος Παρακολούθησης Λιανικών Τιμών παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην ελληνική αγορά».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 728/006/2014 ([ΦΕΚ 2589/B/29-09-2014](#)) «Έκδοση Κανονισμού για την πρόσβαση στο Ταχυδρομικό Δίκτυο του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) από Παρόχους Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με Ειδική Άδεια».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 710/019/2014 ([ΦΕΚ 1441/B/04-06-2014](#)) «Καθορισμός των προϋποθέσεων διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων, των πιθανών παρεκκλίσεων και προϋποθέσεων αυτών, καθώς και θέσπισης ειδικών ρυθμίσεων για την κατ' οίκον διανομή ταχυδρομικών δεμάτων βάρους το πολύ είκοσι χιλιόγραμμα, στο πλαίσιο της παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 688/052/2013 ([ΦΕΚ 1412/B/10-06-2013](#)) «Καθορισμός των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 687/328/2013 ([ΦΕΚ 1874/B/31-07-2013](#)) «Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 687/327/2013 ([ΦΕΚ 1874/B/31-07-2013](#)) «Κανονισμός περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 686/065/2013 ([ΦΕΚ 1876/B/31-07-2013](#)) «Κανονισμός Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 686/064/2013 ([ΦΕΚ 1700/B/10-07-2013](#)) «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών».
- Απόφαση ΕΕΤΤ 686/063/2013 ([ΦΕΚ 1805/B/25-07-2013](#)) «Κανονισμός για τη διενέργεια Ακροάσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), για τη συγκρότηση και

λειτουργία Διαρκών Επιτροπών επί ταχυδρομικών θεμάτων, για τη λήψη άμεσων και επειγόντων μέτρων για τη διαφύλαξη της ομαλής λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, καθώς και τον καθορισμό του είδους και της διαδικασίας διενέργειας ερευνών ή άλλων ελεγκτικών πράξεων από την ΕΕΤΤ, για τη διαπίστωση παραβάσεων του Ν.4053/2012».

## Πηγές πληροφοριών

- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων  
T: 210 337 5000, 213 152 5000 | W: [www.aade.gr](http://www.aade.gr)
- Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών  
T: 210 638 7600 | F: 210 638 7666 | W: [www.adae.gr](http://www.adae.gr) | E: [info@adae.gr](mailto:info@adae.gr)
- Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα  
T: 210 647 5600 | F: 210 647 5628 | W: [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr) | E: [contact@dpa.gr](mailto:contact@dpa.gr)
- Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων  
T: 210 615 1000 | F: 210 610 5049 | W: [www.eett.gr](http://www.eett.gr) | E: [info@eett.gr](mailto:info@eett.gr)
- Συνήγορος του Καταναλωτή T: 210 646 0862 | F: 210 646 0414  
W: [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr) | E: [grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr)
- Συνήγορος του Πολίτη  
T: 213 1306 600 | F: 213 1306 800 | W: [www.synigoros.gr](http://www.synigoros.gr) | E: [press@synigoros.gr](mailto:press@synigoros.gr)
- Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή  
T: 1520 | F: 210 384 3549 | W: [www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr) | E: [1520@efpolis.gr](mailto:1520@efpolis.gr)
- Υπουργείο Οικονομικών  
T: 210 3332000 | F: 210 333 2608 | W: [www.minfin.gr](http://www.minfin.gr) | E: [minister@minfin.gr](mailto:minister@minfin.gr)
- Πλατφόρμα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>



Ελληνική Δημοκρατία  
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών  
& Ταχυδρομείων  
Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι  
Τ: 210 615 1000 | F: 210 610 5049 |  
W: [www.eett.gr](http://www.eett.gr) | E: [info@eett.gr](mailto:info@eett.gr)