

Διαχείριση καταγγελιών

Εάν αντιμετωπίζετε πρόβλημα με εταιρεία παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα για την επίλυσή του.

Προηγουμένως συνιστάται να συμβουλευτείτε τους [Οδηγούς Καταναλωτή](#) της ΕΕΤΤ για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες και τον Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή.

Βήμα 1: Επικοινωνήστε με την εταιρεία

Επικοινωνήστε με την εταιρεία, ενημερώνοντας για το πρόβλημα. Η συγκεκριμένη διαδικασία εντάσσεται στον φιλικό διακανονισμό, δηλαδή στη μεταξύ σας προσπάθεια επίλυσης του θέματος, είτε σύμφωνα με τους όρους μεταφοράς που έχετε αποδεχτεί κατά την ανάθεση της αποστολής είτε στο πλαίσιο αμοιβαίας συμφωνίας.

Για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας, τηρείτε αρχείο με το αντίγραφο voucher και τα έγγραφα που κρίνετε ότι θα βοηθήσουν στη διερεύνηση του θέματος.

▪

[Αναζήτηση εταιρειών παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών](#)

Βήμα 2: Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί, απευθυνθείτε στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών

Εφόσον η εταιρεία δεν έχει απαντήσει ή το πρόβλημα δεν έχει επιλυθεί, έχετε δικαίωμα να ζητήσετε τη σύγκληση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, η οποία συγκροτείται από εκπρόσωπο της εταιρείας και εκπρόσωπο καταναλωτών. Επίσης, έχετε δικαίωμα να παρίσταστε στη συνεδρίαση της Επιτροπής. Η Επιτροπή οφείλει να σας αποστείλει το πόρισμα.

Προθεσμίες

Έχετε δικαίωμα να απευθυνθείτε στην εταιρεία για το πρόβλημά σας, εντός προθεσμίας 6 μηνών από την ημερομηνία αποστολής του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Για τα παραπάνω βήματα, η εταιρεία οφείλει να επιλύσει το θέμα εντός 20 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα υποβολής της καταγγελίας σας. Σε περίπτωση που απαιτηθούν συμπληρωματικά στοιχεία, το διάστημα των 20 ημερών ισχύει εκ νέου.

Βήμα 3: Εάν το πρόβλημα εξακολουθεί να υφίσταται, απευθυνθείτε εγγράφως στην ΕΕΤΤ

Σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθείτε από την απόφαση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών ή η εταιρεία δεν επιλύσει το πρόβλημα, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στην ΕΕΤΤ, συμπληρώνοντας την [ηλεκτρονική φόρμα υποβολής καταγγελίας](#).

Περισσότερες πληροφορίες παρέχονται στον [Κανονισμό επίλυσης διαφορών](#).

Επισημάνσεις:

- Η ΕΕΤΤ δεν εξετάζει καταγγελίες οι οποίες είναι είτε ανώνυμες/ανυπόγραφες είτε αόριστες/προδήλως αβάσιμες.
- Η ΕΕΤΤ εξετάζει καταγγελίες μόνο εφόσον έχετε ακολουθήσει προηγουμένως τα Βήματα 1 και 2 και το πρόβλημα εξακολουθεί να υφίσταται.
- Για απαιτήσεις που δεν προβλέπονται στον Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή, μπορείτε να απευθυνθείτε σε άλλες Ανεξάρτητες Αρχές (π.χ. [Συνήγορος Καταναλωτή](#)) για εξωδικαστική επίλυση του προβλήματός σας ή να προσφύγετε στα Πολιτικά Δικαστήρια.