

Επιστολές Μικρά Δέματα Courier Προθεσμίες Αλληλογραφία Κάρτες Ταχυδρόμος Καθολική Υπηρεσία Ταχυμεταφορές
Ταχυδρόμος Καθολική Υπηρεσία Ταχυμεταφορές Λογαριασμοί Επιστολές Μικρά Δέματα Courier Προθεσμίες Αλληλο
Voucher Αντικαταβολή Φάκελοι Αποζημιώσεις Μεγάλα Δέματα
Αποζημιώσεις Μεγάλα Δέματα Λογαριασμοί Voucher Αντικαταβολή Φάκελοι
Courier Προθεσμίες Αλληλογραφία Κάρτες Ταχυδρόμος Καθολική Υπηρεσία Ταχυμεταφορές
Καθολική Υπηρεσία Ταχυμεταφορές Λογαριασμοί Επιστολές Μικρά Δέματα Courier Προθεσμίες Αλληλογραφία
Voucher Αντικαταβολή Φάκελοι Αποζημιώσεις Μεγάλα Δέματα
Μεγάλα Δέματα
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες
Γνωρίζω = κερδίζω!
Επιστολές Μικρά Δέματα Courier Προθεσμίες Αλληλογραφία Κάρτες Ταχυδρόμος Καθολική Υπηρεσία
Κάρτες Ταχυδρόμος Καθολική Υπηρεσία Ταχυμεταφορές Λογαριασμοί Επιστολές Μικρά Δέματα Courier Προθε
Μεγάλα Δέματα
Αποζημιώσεις Μεγάλα Δέματα Λογαριασμοί Voucher Αντικαταβολή Φάκελο
Δέματα Courier Προθεσμίες Αλληλογραφία Κάρτες Ταχυδρόμος Καθολική Υπηρεσία Ταχυμεταφορές
OS Καθολική Υπηρεσία Ταχυμεταφορές Λογαριασμοί Επιστολές Μικρά Δέματα Courier Προθεσμίες Αλληλογραφία
Voucher Αντικαταβολή Φάκελοι Αποζημιώσεις Μεγάλα Δέματα
Voucher Αντικαταβολή Φάκελοι Αποζημιώσεις Μεγάλα Δέματα Λογαριασμοί Voucher Αντικαταβολή Φάκελοι



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Οι ταχυδρομικές υπηρεσίες στη ζωή μας



Κάθε χρόνο διακινούνται στην Ελλάδα πάνω από 770 εκατομμύρια φάκελοι και δέματα. Εσείς πόσα στείλατε;

Ωφελημένος καταναλωτής, είναι ο ενημερωμένος, συνειδητοποιημένος και απαιτητικός καταναλωτής!

Κάθε μέρα στέλνουμε και λαμβάνουμε επιστολές, δέματα, ειδοποιητήρια, λογαριασμούς, φυλλάδια! Κάνουμε δηλαδή χρήση μιας πλειάδας ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Τα τελευταία χρόνια, ο ταχυδρομικός τομέας παρουσιάζει δυναμική ανάπτυξη και έντονο ανταγωνισμό. Το γεγονός αυτό, οδηγεί στη δημιουργία ολοένα και πιο εξελιγμένων, ευέλικτων και ελκυστικών υπηρεσιών, προς όφελος του καταναλωτή.

Σήμερα έχουμε ικανοποιητική παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών στις περισσότερες περιοχές της χώρας και δυνατότητα να επιλέγουμε ανάμεσα σε πολλές εταιρίες που προσφέρουν ποικιλία υπηρεσιών και καλύπτουν κάθε ανάγκη.

Σκοπός του εντύπου που κρατάτε στα χέρια σας, είναι να:

- Γνωρίσετε τις διαθέσιμες ταχυδρομικές υπηρεσίες.
- Εξοικειωθείτε με τις δυνατότητες που σας παρέχονται.
- Επωφεληθείτε, επιλέγοντας τις υπηρεσίες που σας συμφέρουν.
- Ενημερωθείτε για τα δικαιώματά σας και πως θα τα διεκδικήσετε.

Σημ.: Όπου εταιρία νοείται εταιρία ταχυμεταφορών ή τα ΕΛΤΑ

Οι σύγχρονες ταχυδρομικές υπηρεσίες με δυο λόγια

Οι ταχυδρομικές υπηρεσίες χωρίζονται σε δύο κύριες κατηγορίες, την Καθολική Υπηρεσία και τις Ταχυμεταφορές.

Καθολική Υπηρεσία

Η Καθολική Υπηρεσία αφορά στις κλασικές ταχυδρομικές υπηρεσίες που όλοι γνωρίζουμε και σήμερα προσφέρεται στους καταναλωτές από τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ). Η Καθολική Υπηρεσία εξασφαλίζει την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών σε όλους τους κατοίκους της χώρας - όπου κι αν βρίσκονται - σε σταθερή βάση, προσιτή τιμή και καθορισμένη ποιότητα.

Ταχυμεταφορές

Πρόκειται για τις γνωστές υπηρεσίες κούριερ (courier). Αφορά στην Ειδική Επείγουσα διαβίβαση ταχυδρομικών αντικειμένων (φάκελοι, δέματα κλπ.), τα οποία παρακολουθούνται σε όλα τα στάδια διακίνησής τους και παραδίδονται από **αδειοδοτημένες** εταιρίες. Οι ταχυμεταφορές λειτουργούν σε καθεστώς ελεύθερου ανταγωνισμού.

Ενημερώνομαι για τις επιλογές μου

Ενημερώνομαι | Αξιολογώ | Επιλέγω



Με την Καθολική Υπηρεσία μπορώ να:

- Στέλνω επιστολές / δέματα σε προσιτές τιμές, οποιαδήποτε κι αν βρίσκεται ο παραλήπτης, σε οποιοδήποτε ταχυδρομικό κουτί και, στην περίπτωση των δεμάτων, σε οποιοδήποτε κατάσταση των ΕΛΤΑ.
- Δέχομαι την αλληλογραφία μου κάθε μέρα στον τόπο που διαμένω.
- Πληρώνω το ίδιο σε οποιοδήποτε μέρος της χώρας κι αν στείλω το ίδιο αντικείμενο (ενιαίο τιμολόγιο).
- Στέλνω επιστολές, οι οποίες διανέμονται, κατά κανόνα, την επόμενη **εργάσιμη** ημέρα από την ημέρα αποστολής.
- Στέλνω οικονομικές επιστολές που διανέμονται έως την τρίτη **εργάσιμη** ημέρα.
- Στέλνω επιστολές στο εξωτερικό, οι οποίες διανέμονται, κατά κανόνα, εντός 3 εργάσιμων ημερών.



Πληροφορίες για την Καθολική Υπηρεσία

Πληροφορίες για την Καθολική Υπηρεσία βρίσκονται στο δικτυακό τόπο του ΕΛΤΑ

www.elta.gr

Ο τιμοκατάλογος της Καθολικής Υπηρεσίας είναι διαθέσιμος στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.elta.gr/pricelist1.pdf

**Προσιτή επικοινωνία για όλους,
όπου κι αν βρίσκονται**

Ενημερώνομαι για τις επιλογές μου

Ενημερώνομαι | Αξιολογώ | Επιλέγω



Πληροφορίες για τις Ταχυμεταφορές

Μία χρήσιμη πηγή πληροφοριών για τις αδειοδοτημένες επιχειρήσεις courier είναι ο δικτυακός τόπος της EETT. Η αναζήτηση μπορεί να γίνει απλά, ακολουθώντας τα εξής βήματα:

- α. Πληκτρολογώ** τη διεύθυνση www.eett.gr
- β. Επιλέγω** την ενότητα «Ταχυδρομικές Υπηρεσίες»
- γ. Επιλέγω** την ενότητα «Αδειοδοτηση-Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων»
- δ. Επισκέπτομαι** την ιστοσελίδα της ταχυδρομικής εταιρίας που με ενδιαφέρει και μελετώ τον τιμοκατάλογο υπηρεσιών και τον αντίστοιχο ΧΥΚ (βλ. επόμενη σελίδα).

i Μια εταιρία ταχυμεταφοράς λειτουργεί νόμιμα (έχει Άδεια) όταν: φέρει στα έντυπά της και κυρίως στο συνοδευτικό δελτίο ταχυμεταφοράς (voucher), τον Αριθμό Μητρώου της EETT. Για να το διαπιστώσω, παρατηρώ το voucher και αναγνωρίζω το διακριτικό, το οποίο πιστοποιεί ότι η εταιρία είναι εγγεγραμμένη στο τηρούμενο από την EETT Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων.

EETT
AM : 00-000
Γενική Άδεια
Ταχυδρομικών
Υπηρεσιών

Με τις υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς (courier) μπορώ να:

- Στέλνω επιστολές / δέματα από το σπίτι ή το γραφείο μου, χωρίς να χρειάζεται να μεταβώ στις εγκαταστάσεις της ταχυδρομικής εταιρίας.
- Στέλνω επιστολές / δέματα σε συγκεκριμένη διεύθυνση ή/και παραλήπτη.
- Στέλνω επιστολές / δέματα σε προκαθορισμένο χρόνο που μου εξασφαλίζει η εταιρία.
- Πληροφορούμαι για τη θέση της επιστολής (ή του δέματος), καθ' όλη τη διάρκεια της διακίνησής του.
- Ανατρέχω στα στοιχεία διακίνησης της επιστολής (ή του δέματος), ακόμα και μετά την επίδοσή του στον παραλήπτη, για μεγάλο χρονικό διάστημα.
- Αλλάζω τον προορισμό και τον παραλήπτη κατά τη μεταφορά.
- Μπορώ να ενημερωθώ για την επίδοση της επιστολής (ή του δέματος) στον παραλήπτη.
- Λαμβάνω αποδεικτικό παραλαβής της επιστολής (ή του δέματος).
- Λαμβάνω επιστολές / δέματα στο σπίτι ή στο γραφείο μου, σε καθορισμένη ώρα, κατόπιν ειδοποίησης.
- Κάνω χρήση διευκολύνσεων, όπως αυθημερόν παράδοση ή παράδοση σε καθορισμένη ώρα.
- Κάνω χρήση επιπρόσθετων ειδικών - μη ταχυδρομικών - υπηρεσιών, όπως αγορές, αντικαταβολές, καταθέσεις εγγράφων σε δημόσιες υπηρεσίες.

Γρήγορη
επικοινωνία
από το σπίτι ή
το γραφείο

Τι είναι ο ΧΥΚ (Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή);

Διαβάζω με προσοχή τον ΧΥΚ για να γνωρίζω τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις μου, ως Καταναλωτής.



Ο ΧΥΚ είναι ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή. Πρόκειται για έναν επίσημο κατάλογο των υποχρεώσεων που έχουν, τόσο τα ΕΛΤΑ όσο και οι άλλες ταχυδρομικές εταιρίες, απέναντί μου και περιλαμβάνει και τις προδιαγραφές με τις οποίες λειτουργούν.

Ο ΧΥΚ περιλαμβάνει μεταξύ άλλων:

- Στοιχεία της επιχείρησης.
- Χαρακτηριστικά και τιμοκατάλογο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Που μπορώ να απευθυνθώ εάν έχω πρόβλημα.
- Σε ποιες περιπτώσεις η εταιρία με αποζημιώνει και με ποιες διαδικασίες.
- Τι συμβαίνει σε περίπτωση που η επιστολή (ή το δέμα) δεν έχει επιδοθεί.
- Τις περιπτώσεις ευθύνης ή μη της εταιρίας.

Τι είναι η Ατομική Σύμβαση και τι πρέπει να προσέχω;

Οι όροι μεταφοράς της υπηρεσίας που έχω επιλέξει, οι οποίοι περιλαμβάνονται και στο ΧΥΚ, αποτυπώνονται στην πίσω όψη του συνοδευτικού δελτίου ταχυμεταφοράς (voucher), το οποίο και υπογράφω. Πριν υπογράψω, διαβάζω προσεκτικά τους όρους της σύμβασης και ζητώ διευκρινίσεις αν κάτι δεν κατανοώ. Η υπογραφή μου στη σύμβαση δηλώνει ότι αποδέχομαι τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις μου προς την εταιρία. Αν υπογράψω σε γλώσσα διαφορετική από τη μητρική δεν απαλλάσσομαι από τις υποχρεώσεις. Στο τέλος της διαδικασίας, κρατάω ένα αντίγραφο.

Ο ΧΥΚ και η Ατομική Σύμβαση πρέπει, κατ' ελάχιστο, να καλύπτουν τους όρους και τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ.

Κάθε εταιρία έχει το δικό της ΧΥΚ, τον οποίο οφείλει να μου γνωστοποιεί. Στο ΧΥΚ μπορώ να έχω άμεση πρόσβαση, αφού η κάθε εταιρία οφείλει να τον παρέχει με κάθε διαθέσιμο μέσο (στο δικτυακό τόπο ή στα γραφεία της).



Πληροφορίες για το ΧΥΚ των ΕΛΤΑ

- Πληκτρολογή τη διεύθυνση www.elta.gr
- Επιλέγω την ενότητα «Το Προσωπικό σας Ταχυδρομείο».
- Επιλέγω την ενότητα «Όμιλος ΕΛΤΑ».
- Επιλέγω την ενότητα «Χάρτης Υποχρεώσεων ΕΛΤΑ».

Επικοινωνώ ταχυδρομικά

Έχω δικαιώματα - έχουν υποχρεώσεις!



Πριν επιλέξω εταιρία:

- Συγκρίνω τιμές, χρόνο επίδοσης και ποιότητα μεταφοράς.
- Ενημερώνομαι εκτενώς για την υπηρεσία της εταιρίας που επιθυμώ.

Ζητώ να μάθω:

- Ακριβή προσδιορισμό του είδους των περιεχομένων επιστολών ή δεμάτων, που δεν μπορώ να αποστείλω (π.χ. χρήματα, επιταγές, απαγορευμένα είδη).
- Το κόστος μεταφοράς, τον τρόπο πληρωμής και τυχόν επιβαρύνσεις.
- Το χρόνο παράδοσης.
- Τον τρόπο παράδοσης (στον ίδιο τον παραλήπτη ή σε άλλο πρόσωπο).

Ρωτώ για:

- Τη δυνατότητα και τους όρους ασφάλισης της μεταφερόμενης επιστολής (ή του δέματος).
- Τα ποσά και τις προϋποθέσεις αποζημίωσης.
- Τις περιπτώσεις που δεν ισχύουν οι δεσμεύσεις του ΧΥΚ.

Όταν παραλαμβάνω:

- Ελέγχω προσεκτικά τη συσκευασία και το περιεχόμενο της επιστολής (ή του δέματος).
- Έχω δικαίωμα να το επιθεωρήσω, όσο και αν βιάζεται ο διανομέας.
- Αν διαπιστώσω ότι είναι κατεστραμμένο ή έχει υποστεί φθορά ή βλάβη, έχω τη δυνατότητα να το παραλάβω δηλώνοντας επιφύλαξη.

Τι είδους αποζημίωση δικαιούμαι αν:

Χάθηκε ή καταστράφηκε η επιστολή (ή το δέμα) μου;
Δικαιούμαι την αποζημίωση που προβλέπεται από το ΧΥΚ της συγκεκριμένης εταιρίας, ελαχίστου ποσού €35,21 σε περιπτώσεις αποστολών με αποδεικτικό κατάθεσης.

Η επιστολή (ή το δέμα) μου καθυστέρησε;

Ανατρέχω στην ατομική σύμβαση που έχω υπογράψει, και ζητώ να λάβω την προβλεπόμενη αποζημίωση.

Αν έχω ασφαλίσει την επιστολή (ή το δέμα) μου;

Δικαιούμαι την προβλεπόμενη αποζημίωση.



Τι προθεσμία έχω για να ασκήσω τα δικαιώματά μου;

Πρέπει να ασκήσω τα δικαιώματά μου **μέσα σε 6 μήνες** από την κατάθεση της επιστολής (ή του δέματος). Δεν παραλείπω να απευθυνθώ εγγράφως στην εταιρία και στη συνέχεια ακολουθώ τη διαδικασία που η ίδια προβλέπει.

Διεκδικώ τα δικαιώματά μου

με απλά βήματα



Τα βασικά βήματα που πρέπει να ακολουθήσω σε περίπτωση που αντιμετωπίζω πρόβλημα με μία ταχυδρομική εταιρία είναι τα εξής:

Επιλέγω το φιλικό διακανονισμό εντός ή εκτός ΧΥΚ:

Επικοινωνώ εγγράφως με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρίας και ζητώ να μάθω τι προβλέπεται στο ΧΥΚ και ποια διαδικασία πρέπει να ακολουθήσω. Μπορώ επιπλέον να ζητήσω τη βοήθεια αναγνωρισμένης οργάνωσης καταναλωτών.

Προχωρώ ζητώντας από την εταιρία τη συγκρότηση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ)

Η Επιτροπή, η σύσταση της οποίας προβλέπεται στο ΧΥΚ κάθε εταιρίας, μου παρέχει το δικαίωμα παράστασης, στην οποία υποχρεωτικά συμμετέχει και ένας εκπρόσωπος καταναλωτών. Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών αποτελεί την πιο γρήγορη διαδικασία επίλυσης των προβλημάτων, αν αυτά δεν έχουν απευθείας λυθεί με φιλικό διακανονισμό.

Απευθύνομαι στην ΕΕΤΤ

Όταν δεν έχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα τα προηγούμενα βήματα, απευθύνομαι στην ΕΕΤΤ, για την τήρηση του ΧΥΚ και τυχόν ελεγκτικές ενέργειες προς την εταιρεία.

Υποβάλλω την καταγγελία μου στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ εγγράφως και συγκεκριμένα:

- **Ταχυδρομικώς στη διεύθυνση:** ΕΕΤΤ, Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι.
- **Με fax:** 210 6105049.
- **Με e-mail** στην ηλεκτρονική διεύθυνση: katanalotes@eett.gr.

Για την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτησή μου, αποστέλλω συμπληρωμένη τη φόρμα υποβολής καταγγελίας που είναι διαθέσιμη στο δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ στην ενότητα «Για Καταναλωτές/Ταχυδρομικές Υπηρεσίες».

Ανεξάρτητα από τα παραπάνω, για απαιτήσεις που δεν προβλέπονται στο ΧΥΚ, κινούμαι:

Εξωδικαστικά: Απευθύνομαι σε άλλες αρμόδιες αρχές για την ανέξοδη και εξωδικαστική λύση του προβλήματός μου (π.χ. Συνήγορος Καταναλωτή).

Δικαστικά: Εφόσον δεν έχει βρεθεί λύση για το πρόβλημά μου στα προηγούμενα βήματα, προσφεύγω στη Δικαιοσύνη.

Ποια είναι η ΕΕΤΤ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι η Ανεξάρτητη Αρχή η οποία αποτελεί τον Εθνικό Ρυθμιστή που ελέγχει, ρυθμίζει και εποπτεύει:

Την ταχυδρομική αγορά στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφοράς και

Την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασύρματων επικοινωνιών και διαδικτύου.

Επιπλέον, η ΕΕΤΤ ασκεί τις αρμοδιότητες Επιτροπής Ανταγωνισμού στις αγορές αυτές, ενώ απολαμβάνει διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας.

Όραμα της ΕΕΤΤ

Η διαρκής διασφάλιση και ενδυνάμωση του υγιούς ανταγωνισμού των αγορών που εποπτεύει, ώστε η χώρα μας να συμμετέχει ενεργά στην Κοινωνία της Γνώσης και ο πολίτης να απολαμβάνει υπηρεσίες και διευκολύνσεις υψηλού επιπέδου.

Η ΕΕΤΤ με το έργο της στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών:

- Ελέγχει την ποιότητα της Καθολικής Υπηρεσίας.
- Συμβάλλει στην ανάπτυξη της ταχυδρομικής αγοράς με τη διαμόρφωση ενός ρυθμιστικού περιβάλλοντος, σύμφωνου με τις αρχές του ανταγωνισμού.
- Διαπιστώνει περιπτώσεις πλημμελίας στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών και άσκησης παράνομης δραστηριότητας μέσω των τακτικών και έκτακτων ελέγχων που διενεργεί.
- Προσπαίζει τα δικαιώματα των καταναλωτών.
- Διερευνά καταγγελίες των καταναλωτών και συμβάλλει στην επίλυσή τους.
- Συμβάλλει στη διαρκή ενημέρωση και εξυπηρέτηση των καταναλωτών λαμβάνοντας τηλεφωνήματα μέσω της Γραμμής Επικοινωνίας **801 11000 80**.

Η ΕΕΤΤ στο Διαδίκτυο

Χρήσιμες πληροφορίες που αφορούν την ελληνική ταχυδρομική αγορά είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση www.eett.gr

Επισκεφθείτε το δικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ για να ενημερωθείτε σχετικά με:

- Νομοθεσία σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες.
- Τρέχοντα και ιστορικά στοιχεία για την ποιότητα της Καθολικής Υπηρεσίας.
- Μητρώο αδειοδοτημένων επιχειρήσεων.
- Ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία της ταχυδρομικής αγοράς.
- Εκδηλώσεις για την ταχυδρομική αγορά.

Στην ενότητα « Για Καταναλωτές » είναι διαθέσιμες χρήσιμες πληροφορίες και απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες.



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ελληνική Δημοκρατία
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

Λεωφ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι,
Τηλ.: 210 615 1000, Fax: 210 610 5049

Web: <http://www.eett.gr>, e-mail: info@eett.gr