



ACS A.E.E.

Έδρα: Ασκληπιοῦ 25, Τ.Κ. 14568, Κρυονέρι Αττικής

Τηλ.: +30-210-8190000, Fax: +30-210-8190311

Email: info@acscourier.gr [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr)

## ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

**Ιούνιος 2018**

Της εταιρείας «ACS ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ»

με Διακριτικό Τίτλο «ACS A.E.E.»

με έδρα της εταιρείας το Κρυονέρι Αττικής,

εγγεγραμμένης στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ) του Υπουργείου Ανάπτυξης

με αριθμό ΑΡ. Γ.Ε.Μ.Η.: 122050001000.

## Περιεχόμενα

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ .....	3
Νομική Μορφή.....	3
1.1 Σκοπός .....	3
1.2. Εύρος δραστηριοτήτων .....	4
1.3 Πολιτική Ποιότητας και Διαρκούς Βελτίωσης των προσφερομένων Υπηρεσιών .....	5
1.5 Οικονομικά Στοιχεία της επιχείρησης .....	5
2. Οργανωτική Δομή.....	5
Α. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΥΤΩΝ .....	7
Α. 1 Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και Λοιπές Υπηρεσίες .....	7
Α.1.1.Γενικά .....	7
Α.1.2. Υπηρεσίες Εσωτερικού .....	7
Α.1.3. Υπηρεσίες Εξωτερικού .....	9
Α.2 Ταχυδρομικές Υπηρεσίες Υπό Καθεστώς Ειδικής Άδειας και Λοιπές Υπηρεσίες.....	10
Α.2.1.Γενικά .....	10
Α.2.1. Υπηρεσία Απλού Ταχυδρομείου Εσωτερικού - Advanced Mass Post – AMP .....	10
Α.3 Λοιπές Υπηρεσίες .....	11
Α.3.1 Υπηρεσίες Εισπράξεων για λογαριασμό τρίτων: .....	11
Α.3.2 Υπηρεσίες Τηλεφωνίας: .....	12
Α.3.3 Υπηρεσίες Μεταφορών (δεμάτων και αντικειμένων) που δεν εμπίπτουν στο πεδίο των ταχυδρομικών υπηρεσιών: .....	12
Α.3.4 Υπηρεσίες παροχής ηλεκτρικής ενέργειας και άλλων μορφών ενέργειας. ....	12
Β. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	12
Β.1. Υποδομές / Ποιότητα Υπηρεσιών / Παρακολούθηση Αποστολών / Χρόνοι Παράδοσης .....	12
Β.1.1. Υποδομές.....	12
Β.1.2. Παρακολούθηση και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων.....	13
Β.1.3. Διαδικασίες - Πιστοποίηση.....	13
Β.1.4. Χρόνοι Παράδοσης / Διευκρινήσεις .....	14
Γ. ΛΟΙΠΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ .....	18
Γ.1 ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	18
Γ.2 ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ .....	18
Γ.3. ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ .....	18
Γ.4 ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ .....	19
Γ.5. ΛΟΙΠΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ .....	22
Γ.6. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ .....	23
Γ.7. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ – ΣΕΒΑΣΜΟΣ – ΕΥΠΡΕΠΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ .....	23
Γ.8. ΣΥΣΤΑΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ & ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ .....	23
Γ.9. ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ .....	24
Γ.10. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ .....	24
Γ.11. ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ .....	24
Γ.12. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ Ο ΧΥΚ .....	25
Γ.13. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ.....	25

## ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

### Νομική Μορφή

Η εταιρεία ιδρύθηκε το 1992, και κατά το 2013 μετονομάστηκε σε «ACS ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» με Διακριτικό Τίτλο «ACS Α.Ε.Ε.» (στα αγγλικά «ACS S.A.»), εφεξής αναφερόμενη πιο κάτω και ως “εταιρεία” ή ως “ACS”.

Στο τέλος του 2013 η εταιρεία συγχωνεύτηκε (απορρόφησε) την εταιρεία με τη επωνυμία «ACS - ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ Α.Ε.Ε.»

Η εταιρεία είναι εγγεγραμμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ) του Υπουργείου Ανάπτυξης με αριθμό ΑΡ. Γ.Ε.Μ.Η.: 122050001000. Έδρα της εταιρείας είναι το Κρουονέρι Αττικής.

Η διάρκειά της έχει ορισθεί σε 99 έτη από την ημέρα καταχώρησής της στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών από την αρμόδια αρχή και λήγει το έτος 2091.

Η εταιρεία κατέχει:

- Εθνική Γενική και Ειδική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών με αριθμό 99-122 του Μητρώου της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)
- Πιστοποίηση κατά ISO 9001:2008 με αριθμό πιστοποιητικού 35932 από την ABS Quality Evaluations για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες και με αριθμό πιστοποιητικού 41109 για την μεταφορά δειγμάτων αίματος και άλλων βιολογικών ουσιών.
- Πιστοποίηση ISO 14001 με αριθμό πιστοποιητικού 503336 από την ABS Quality Evaluations για τη Περιβαλλοντική Διαχείριση Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς
- Την υπό αριθμό Αα/416/211 άδεια διακίνησης και γενική άδεια μεταφοράς ραδιοφαρμάκων.

Η Διεύθυνση της Έδρας της εταιρείας βρίσκεται στην οδό Ασκληπιού στον αριθμό 25 (21ο χλμ. Ε.Ο. Αθηνών – Λαμίας), Τ.Κ. 14568, Κρουονέρι Αττικής. Τα στοιχεία επικοινωνίας της έδρας της εταιρείας είναι :

Τηλ.: +302108190000, & +302115005000, & 8015001111,

Fax: +302108190311, +302115005311, +302108190261

E-mail: info@acscourier.gr.

Οι διευθύνσεις και τα τηλέφωνα επικοινωνίας των καταστημάτων εξυπηρέτησης δημοσιεύονται στην επιλογή Καταστήματα των ιστοσελίδων της εταιρείας, [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr)

Η εταιρεία έχει Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) 094360202, με αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (ΔΟΥ) την ΦΑΕ Αθηνών.

### 1.1 Σκοπός

Σύμφωνα με το άρθρο 2 του καταστατικού της σκοπός της εταιρίας είναι:

- α) Η διεξαγωγή επιχειρήσεως ταχείας μεταφοράς COURIER εγγράφων, δεμάτων και μικροδεμάτων, εντός της Ελλάδος και στο εξωτερικό με κάθε μέσο δια ξηράς, θάλασσας και αέρος και η παροχή συναφών διευκολύνσεων.
- β) Η τυποποίηση και συσκευασία μικρών αντικειμένων.
- γ) Η διεξαγωγή επιχειρήσεως μεταφοράς πάσης φύσεως και δια παντός μέσου.
- δ) Οι επιχειρήσεις πρακτορεύσεων αυτοκινήτων και μεταφορικών εταιρειών, αεροπορικών εταιρειών, οι ναυτικές πρακτορεύσεις και όλες οι συναφείς εργασίες, ήτοι ναυλώσεις και εκμεταλλεύσεις αυτοκινήτων και πλοίων, προμήθεια εφοδίων, εκτελωνισμοί εμπορευμάτων.
- ε) Η αντιπροσώπευση στην Ελλάδα ξένων και Ελληνικών οίκων και επιχειρήσεων συναφών με τους σκοπούς της εταιρείας και η συνεργασία με αυτές με οποιαδήποτε μορφή.
- στ) Η οργάνωση εμπορικών επιχειρήσεων, εμπορικών εκθέσεων μελετών και κάθε είδους διαφημίσεων.
- ζ) Η εκμετάλλευση ξενοδοχειακών και τουριστικών και ταξιδιωτικών επιχειρήσεων εν γένει.
- η) Το εμπόριο – επισκευές ασυρματικού και τηλεπικοινωνιακού υλικού.
- θ) Η παροχή υπηρεσιών στην μεταφορά κεφαλαίων και η διενέργεια υπηρεσιών πράξεων πληρωμών, ως αντιπρόσωπος Ιδρύματος Πληρωμών που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση και κατέχει την απαιτούμενη άδεια λειτουργίας ως Ίδρυμα Πληρωμών.

- ι) Η οργάνωση και παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης, σεμιναρίων, κ.τ.λ, όπως ενδεικτικά σε θέματα μηχανογράφησης, λειτουργίας, πωλήσεων, εξυπηρέτησης πελατών και η επιχείρηση εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων εν σχέσει με οιαδήποτε δραστηριότητα της εταιρείας.
- κ) Η παροχή υπηρεσιών διαπραγμάτευσης (διαμεσολάβησης) για την σύναψη πιστωτικών συμβάσεων και χορήγησης πιστωτικών καρτών μεταξύ των υποδεικνυόμενων πελατών και της εκδότριας συμβαλλόμενης τράπεζας ή πιστωτικού οργανισμού.
- λ) Η διενέργεια, για λογαριασμό τρίτων επιτηδευματιών, εισπράξεων δια παντός μέσου, αντίτιμου εμπορικών συναλλαγών.
- μ) Η παροχή πάσης φύσεως ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- ν) Η παροχή υπηρεσιών έκδοσης και πώλησης εισιτηρίων θεαμάτων.
- ξ) Η παροχή υπηρεσιών διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (logistics).
- ο) Η μελέτη, εγκατάσταση, λειτουργία και εκμετάλλευση σταθμών παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές.
- π) Η διεξαγωγή επιχειρηματικών υπηρεσιών μεσιτείας και διαμεσολάβησης στην παροχή υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας και άλλων μορφών ενέργειας.

Για την επίτευξη του παραπάνω σκοπού η εταιρεία μπορεί :

- α) Να συμμετέχει σε οποιαδήποτε επιχείρηση του ιδίου ή παρεμφερούς σκοπού με οποιονδήποτε εταιρικό τύπο.
- β) Να συνεργάζεται με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο με οποιονδήποτε τρόπο.
- γ) Να ιδρύει υποκαταστήματα ή πρακτορεία οπουδήποτε στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.
- δ) Να αντιπροσωπεύει οποιαδήποτε επιχείρηση ή εταιρεία ημεδαπή ή αλλοδαπή, συναφούς σκοπού.
- ε) Να συμμετέχει με οποιονδήποτε τρόπο και με οποιαδήποτε μορφή σε αλλοδαπές υφιστάμενες ή ιδρυθησόμενες εταιρείες που επιδιώκουν τους ίδιους ή παραπλήσιους σκοπούς.
- στ) Να εγγυάται με οποιονδήποτε τρόπο υπέρ των νομικών προσώπων με τα οποία συνεργάζεται.

Για την επίτευξη του παραπάνω σκοπού η εταιρεία μπορεί:

- α) Να συμμετέχει σε οποιαδήποτε επιχείρηση του ιδίου ή παρεμφερούς σκοπού με οποιονδήποτε εταιρικό τύπο.
- β) Να συνεργάζεται με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο με οποιονδήποτε τρόπο.
- γ) Να ιδρύει υποκαταστήματα ή πρακτορεία οπουδήποτε στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.
- δ) Να αντιπροσωπεύει οποιαδήποτε επιχείρηση ή εταιρεία ημεδαπή ή αλλοδαπή, συναφούς σκοπού.
- ε) Να συμμετέχει με οποιονδήποτε τρόπο και με οποιαδήποτε μορφή σε αλλοδαπές υφιστάμενες ή ιδρυθησόμενες εταιρείες που επιδιώκουν τους ίδιους ή παραπλήσιους σκοπούς.
- στ) Να εγγυάται με οποιονδήποτε τρόπο υπέρ των νομικών και φυσικών προσώπων με τα οποία συνεργάζεται.

## *1.2. Εύρος δραστηριοτήτων*

Η εταιρεία από την ίδρυσή της δραστηριοποιείται στον χώρο των ταχυμεταφορών, με κύριο αντικείμενο τη διακίνηση αλληλογραφίας, μικροδεμάτων και δεμάτων με κάθε μέσο στην Ελλάδα και το Εξωτερικό. Επίσης σήμερα η εταιρεία παρέχει και υπηρεσίες ταχυδρομείου στο πλαίσιο των υπηρεσιών καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας. Οι κύριες δραστηριότητες της εταιρείας, είναι η παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών και ειδικότερα η παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών που σύμφωνα με τους Κωδικούς Αριθμούς Δραστηριότητας (Κ.Α.Δ.) του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών, υπάγονται στον κλάδο 53.20.11.01 (Ταχυμεταφορές εγγράφων και αντικειμένων), καθώς και υπηρεσιών ταχυδρομείου που υπάγεται στους κλάδους 53.10.11.00 (Ταχυδρομικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας που αφορούν εφημερίδες και περιοδικά), 53.10.12.00 (Ταχυδρομικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας που αφορούν επιστολές), 53.10.13.00 (Ταχυδρομικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας που αφορούν δέματα) .

Ανάμεσα στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών που προσφέρει η ACS στους πελάτες της, περιλαμβάνονται οι Βασικές Υπηρεσίες Εσωτερικού - Υπηρεσίες Express - Επόμενη Ημέρα (Next Day), και Αυθημερόν (Same Day) καθώς και πρόσθετες Υπηρεσίες Express όπως η υπηρεσίες αντικαταβολών και αγορών, εντός της ίδια πόλης ή από πόλη σε πόλη, καθώς και Υπηρεσίες Εξωτερικού. Επί πλέον η εταιρεία προσφέρει υπηρεσίες εισπράξεων για λογαριασμό τρίτων, ηλεκτρονικής μεταφοράς χρημάτων, καθώς και λοιπές βοηθητικές και δευτερεύουσες υπηρεσίες.

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών ταχυδρομείου, η εταιρεία αναλαμβάνει τη μεταφορά αντικειμένων αλληλογραφίας συμπεριλαμβανομένων αντικειμένων διαφημιστικού ταχυδρομείου, ταχυδρομικών καρτών, λογαριασμών, τιμολογίων, αντιγράφων τιμολογίων και άλλων τυποποιημένων μηνυμάτων, καθώς και εφημερίδων, βιβλίων, καταλόγων, περιοδικών (όλα τα προαναφερθέντα έως 2 χιλιόγραμμων βάρους) και ταχυδρομικών δεμάτων (έως 20 χιλιόγραμμων βάρους). Οι σχετικές υπηρεσίες που προσφέρονται είναι: Advanced Mass Post – AMP (Υπηρεσία

Ομαδικών Αποστολών Ομοειδούς Απλού Ταχυδρομείου μη προσωποποιημένου Περιεχομένου) και Advanced Business Post – ABP (Υπηρεσία Ομαδικών Αποστολών Απλού Ταχυδρομείου Προσωποποιημένου ή μη Περιεχομένου).

### **1.3 Πολιτική Ποιότητας και Διαρκούς Βελτίωσης των προσφερόμενων Υπηρεσιών**

"**Ποιότητα**" σημαίνει παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου καλύπτοντας σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών. Αυτό επιτυγχάνεται με σεβασμό στον πελάτη και εξυπηρέτηση των αναγκών του κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Αυτός ο στόχος είναι συνυφασμένος με την απόλυτη κατανόηση των απαιτήσεων των πελατών μας και την εγκατάσταση και διατήρηση ενός περιβάλλοντος που υποστηρίζει και ενθαρρύνει όλο το προσωπικό της εταιρείας σε συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Για την επίτευξη αυτού του στόχου, η Διοίκηση της εταιρείας δεσμεύεται να εξασφαλίζει διαρκώς:

- την πλήρη, άμεση και συστηματική κάλυψη των δηλωμένων αναγκών των πελατών της
- την υψηλή ποιότητα των προϊόντων/υπηρεσιών της, εξακριβωμένη και επιβεβαιωμένη με συνεχείς ελέγχους και μετρήσεις, και
- τη συμμόρφωση των προϊόντων/υπηρεσιών της ως προς τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

### **Τα ανωτέρω επιτυγχάνονται μέσω:**

- του καθορισμού στόχων στα πλαίσια του Επιχειρηματικού Σχεδίου δράσης της Ανώτατης Διοίκησης
- της οργάνωσης και διάθεσης όλων των απαιτούμενων πόρων και μέσων για την εξασφάλιση της απρόσκοπτης, αποδοτικής και αποτελεσματικής λειτουργίας της εταιρείας
- της δημιουργίας ενός τεχνολογικά σύγχρονου και επαγγελματικά κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας
- της διατήρησης του υψηλού επαγγελματικού επιπέδου των στελεχών μέσα από την συνεχή εκπαίδευση και αξιολόγηση,
- της διαρκούς μέτρησης και της αδιάλειπτης παρακολούθησης κρίσιμων παραμέτρων και διεργασιών ώστε να εξασφαλίζεται η ποιότητα και η ασφάλεια εγκαταστάσεων, προϊόντων/υπηρεσιών και προσωπικού,
- της ορθής επιλογής και υποστήριξης των εξωτερικών συνεργατών της
- της εφαρμογής Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008.

Η αδιάκοπη προσπάθεια για συνεχή βελτίωση των προϊόντων/υπηρεσιών, των διαδικασιών και του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας αποτελεί κύριο μέλημα της εταιρείας και φιλοσοφία κάθε στελέχους της.

### **1.4 Συνοπτικά Χαρακτηριστικά της επιχείρησης**

- Αριθμός εργαζομένων στις κεντρικές υπηρεσίες: περίπου 450 άτομα
- Αριθμός συνολικά απασχολούμενων στα καταστήματα του δικτύου: περίπου 2.700 άτομα
- Αριθμός καταστημάτων σε όλη τη χώρα: περίπου 700 καταστήματα και σημεία εξυπηρέτησης (συμπεριλαμβανομένων και των σημείων εξυπηρέτησης ACS express points και ACS Kiosk) .
- Αριθμός κέντρων διαλογής: 3 συνολικά, 1 στην Αθήνα, 1 στη Θεσσαλονίκη και 1 στην Πάτρα
- Αριθμός κέντρων διαμετακόμισης: 5 συνολικά, σε Ισθμό Κορίνθου, Κυλλήνη, Ηράκλειο Κρήτης, Λάρισα, Λαμία.
- Αριθμός αξόνων μεταφοράς: περισσότεροι από 80 καθημερινά: 43 χερσαίοι, 32 θαλάσσιοι, 15 αεροπορικοί
- Αριθμός φορτηγών: περισσότερα από 700 φορτηγά τύπου van ή μεγαλύτερα άνω του 1 τόνου
- Αριθμός δίκυκλων: περισσότερα από 1.000 δίκυκλα
- Αριθμός διανομέων: περισσότερα από 2.000 άτομα σε όλη τη χώρα.

### **1.5 Οικονομικά Στοιχεία της επιχείρησης**

Η εταιρεία δημοσιεύει ετήσιες οικονομικές καταστάσεις (Ισολογισμό και Αποτελέσματα χρήσης κατά ΔΛΠ) στην ιστοσελίδα της [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr).

## **2. Οργανωτική Δομή**

Η εταιρεία διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τον Γενικό Διευθυντή, απασχολεί περίπου 450 άτομα στις κεντρικές υπηρεσίες, περίπου 2.700 άτομα στο δίκτυο των καταστημάτων της και έχει τους ακόλουθους βασικούς τομείς εσωτερικής οργάνωσης.

### **2.1 Τομέας Πωλήσεων.**

- Τμήμα Πωλήσεων
- Εξυπηρέτηση Μεγάλων Πελατών (Key Accounts Customer Service)
- Εξυπηρέτηση Ιδιωτών πελατών ( Consumer Customer Service)

- Τμήμα Τηλεφωνίας.
- Πωλήσεις Υπηρεσιών Εξωτερικού και Εξυπηρέτηση Πελατών (International Sales & Customer service)
- Marketing.
- Ανάπτυξη και Προώθηση Νέων Προϊόντων.

Ο τομέας Πωλήσεων είναι αρμόδιος για: τις κεντρικές/περιφερειακές πωλήσεις, το τμήμα εξυπηρέτησης μεγάλων πελατών, και την ανάπτυξη και προώθηση νέων προϊόντων, το τμήμα τηλεφωνίας, και το Marketing. Επίσης είναι αρμόδιος για την ανάπτυξη των πωλήσεων των υπηρεσιών εξωτερικού, την συνεργασία με ξένους οίκους, και την ανάπτυξη του Δικτύου εξυπηρέτησης στο εξωτερικό.

## **2.2. Τομέας Δικτύου**

- Λειτουργία Δικτύου Καταστημάτων
- Ανάπτυξη Δικτύου Καταστημάτων
- Εξυπηρέτηση Καταστημάτων (Network Customer Service)

Ο Τομέας Δικτύου, είναι αρμόδιος για: το δίκτυο καταστημάτων των αντιπροσώπων της εταιρείας πανελλαδικά. Ειδικότερα έχει την γενική εποπτεία της λειτουργίας και της ανάπτυξης των καταστημάτων καθώς και την εξυπηρέτησή τους. Συνεργάζεται με όλα τα τμήματα και τις διευθύνσεις της εταιρείας για όλα τα θέματα που αφορούν τα καταστήματα του δικτύου.

## **2.3. Τομέας Λειτουργίας**

Ο Τομέας Λειτουργίας είναι αρμόδιος για την λειτουργία της παραγωγής του κεντρικού καταστήματος της κεντρικής εταιρείας και του τμήματος μαζικών αποστολών. Είναι αρμόδιος για την διακίνηση του στόλου των μεταφορικών μέσων της εταιρείας και των συνεργατών της (φορτηγών, πλοίων και αεροπλάνων), τους μεταφορικούς άξονες και τα κέντρα διαλογής και διαμετακόμισης σε όλη την επικράτεια. Τέλος, είναι υπεύθυνος για την παραγωγή που αφορά στο επιστολικό ταχυδρομείο (ABP Post) και την επιχειρησιακή ανάπτυξη της εταιρείας. Στον Τομέα Λειτουργίας υπάγονται τα ακόλουθα τμήματα:

- Τμήμα Μεταφορικών, Αξόνων & Κέντρων διαλογής.
- Τμήμα Λειτουργίας και παραγωγής καταστήματος κεντρικής εταιρείας στην Αθήνα.
- Τμήμα ABP Post.
- Τμήμα Επιχειρησιακής Ανάπτυξης.

## **2.4. Τομέας Διοικητικών Υπηρεσιών**

- Διοικητική Διεύθυνση
- Τμήμα Προσωπικού
- Τμήμα Μηχανογράφησης
- Νομική Υπηρεσία
- Τμήμα Προμηθειών
- Τμήμα Ασφάλειας - Ποιότητας – Αποζημιώσεων & Εκπαίδευσης Δικτύου.

Διαχειρίζεται όλα τα θέματα προσωπικού της εταιρείας. Έχει την αρμοδιότητα των νομικών θεμάτων, των συμβάσεων, των προμηθειών της εταιρείας, του προσωπικού των κεντρικών υπηρεσιών της εταιρείας, της ασφάλειας της ποιότητας και της εκπαίδευσης, τα θέματα ασφάλειας και τα όποια αιτήματα αποζημιώσεων των πελατών, αλλά και όλα τα διοικητικά θέματα της εταιρείας. Διαχειρίζεται την ανάπτυξη και βελτίωση των μηχανογραφικών εφαρμογών της εταιρείας και την υποστήριξη σε μηχανογραφικά θέματα των καταστημάτων.

## **2.5. Τομέας Οικονομικών Υπηρεσιών**

- Οικονομικό τμήμα (Λογιστήριο κλπ)
- Προϋπολογιστικός Έλεγχος
- Τμήμα Πιστώσεων
- Τμήμα Τιμολόγησης / Εκκαθαρίσεων
- Τμήμα Αντικαταβολών και Ηλεκτρονικής Τεκμηρίωσης

Διαχειρίζεται τα οικονομικά θέματα της εταιρείας όπως το λογιστήριο το ταμείο, την ρευστότητα της εταιρείας τις οικονομικές υποχρεώσεις σε σχέση με τις οικονομικές υπηρεσίες/εφορίες κλπ. Διαχειρίζεται τον προϋπολογισμό και απολογισμό των αποτελεσμάτων της εταιρείας. Διαχειρίζεται τα θέματα πιστώσεων της εταιρείας με τους πελάτες και τους συνεργάτες, θέματα αντικαταβολών για την έγκαιρη είσπραξη και αξιόπιστη απόδοσή τους προς τους πελάτες της εταιρείας. Διαχειρίζεται επίσης την τιμολόγηση προς τους πελάτες και την εκκαθάριση συναλλαγών με τους συνεργάτες της εταιρείας και τέλος την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των εγγράφων της εταιρείας.

## 2.6. Διεύθυνση Β. Ελλάδας

- Εμπορικό Τμήμα
- Τμήμα Λειτουργίας
- Οικονομικό Τμήμα

Αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι των κεντρικών Υπηρεσιών, διαθέτει Εμπορικό Τμήμα, Τμήμα Λειτουργίας & Οικονομικό Τμήμα και διαχειρίζεται θέματα που αφορούν τον νομό Θεσσαλονίκης και την περιφέρεια της Β. Ελλάδος.

## A. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΥΤΩΝ

### A. 1 Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας και Λοιπές Υπηρεσίες

#### A.1.1.Γενικά

Η ACS παρέχει Υπηρεσίες ταχυμεταφορών Express για αποστολές Εσωτερικού (εντός Ελλάδας), καθώς και για υπηρεσίες Εξωτερικού για όλο τον Κόσμο (αποστολές από και προς το Εξωτερικό). Για την Ελλάδα παρέχει κάλυψη μέχρι το πιο απομακρυσμένο χωριό με το δικό της οργανωμένο πανελλαδικό δίκτυο καταστημάτων και συνεργατών. Όσον αφορά τις αποστολές εξωτερικού, οι γειτονικές χώρες Κύπρος, Αλβανία και Βουλγαρία εξυπηρετούνται από το αυτόνομο δίκτυο της ACS στις χώρες αυτές. Ο υπόλοιπος κόσμος εξυπηρετείται μέσω συνεργασιών που έχουν αναπτυχθεί με διεθνείς εταιρείες όπως πχ. η DHL, GLS, DPD, κλπ.

Το κόστος των υπηρεσιών σε αποστολές που εξυπηρετούνται μέσω των διεθνών εταιρειών, διαμορφώνεται αναλόγως του προορισμού, του σημείου παράδοσης, του βάρους και του μεγέθους, όπως αυτά περιγράφονται στον επίσημο τιμοκατάλογο της ACS.

Η επιλογή της εταιρίας προώθησης των αποστολών με προορισμό το Εξωτερικό (πλην Κύπρου, Αλβανίας, Βουλγαρίας) γίνεται με γνώμονα την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές.

Όσον αφορά τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών (εσωτερικού & εξωτερικού) οι χρεώσεις και οι συνήθεις χρόνοι παράδοσης διαφοροποιούνται ανάλογα με τον γεωγραφικό προσδιορισμό του σημείου παραλαβής, του σημείου παράδοσης, του βάρους/μεγέθους της αποστολής, όπως αυτά περιγράφονται στον επίσημο τιμοκατάλογο της ACS.

#### A.1.2. Υπηρεσίες Εσωτερικού

Η ACS προσφέρει υπηρεσίες Εσωτερικού εντός πόλης και μεταξύ πόλεων και λοιπών σημείων της Ελλάδας οι οποίες περιλαμβάνουν τις ακόλουθες περιπτώσεις :

##### ➤ Υπηρεσίες Express – Επόμενη Ημέρα (Next Day):

##### ➤ A. Βασικές Υπηρεσίες Express:

- **D2D - Υπηρεσία Door to Door:** Η παραλαβή γίνεται συνήθως από την διεύθυνση του Αποστολέα και η παράδοση γίνεται συνήθως στην διεύθυνση του Παραλήπτη.
- **P2D - Υπηρεσία Point to Door:** Η παραλαβή γίνεται εντός του καταστήματος της ACS και η παράδοση γίνεται συνήθως στην διεύθυνση του Παραλήπτη. Η υπηρεσία παρέχεται σε χαμηλότερη τιμή από την Υπηρεσία D2D.
- **P2P - Υπηρεσία Point to Point:** Η παραλαβή γίνεται εντός του καταστήματος παραλαβής της ACS και η παράδοση γίνεται εντός του αντίστοιχου καταστήματος παράδοσης της ACS. Την ειδοποίηση του παραλήπτη μπορεί να αναλάβει η ACS, εφόσον έχει διαθέσιμα (από τον αποστολέα) τα ορθά στοιχεία επικοινωνίας του παραλήπτη. Η υπηρεσία παρέχεται σε εξαιρετικά χαμηλές τιμές σε όλη την Ελλάδα. (Είναι απαραίτητη η αναγραφή του κινητού τηλεφώνου του παραλήπτη για να ισχύσει η υπηρεσία). Η υπηρεσία ενημέρωσης του παραλήπτη ισχύει μόνο αν ζητηθεί από τον αποστολέα.

##### ➤ B. Combo Express (Υπηρεσίες με Συσκευασία): Αφορά τον συνδυασμό της Βασικής Υπηρεσίας Express-P2D με ειδική προκαθορισμένη συσκευασία.

##### ➤ Γ. Kiosk Express: Αφορά ένα ειδικό συνδυασμό της Βασικής Υπηρεσίας Express -P2D, με ειδική τυποποιημένη προκαθορισμένη συσκευασία καθώς και παραλαβή από τρίτα συμβεβλημένα με την ACS σημεία (περίπτερα, mini markets, είδη ψιλικών, κλπ).

##### ➤ Δ. Υπηρεσία Παραλαβής & Παράδοσης σε ACS Smart Points: Αφορά ειδικό συνδυασμό της Βασικής Υπηρεσίας Express -P2D με παραλαβή ή παράδοση από τα ειδικά συμβεβλημένα σημεία ACS Smart Points. Τα συμβεβλημένα με την ACS σημεία ACS Smart Points παραλαμβάνουν ή παραδίδουν αποστολές στα πλαίσια της υπηρεσίας αυτής. Η παραλαβή από τα σημεία αυτά γίνεται μόνο σε ειδική τυποποιημένη προκαθορισμένη συσκευασία.

- **Υπηρεσίες Express – Αυθημερόν (Same Day):** Η παραλαβή γίνεται συνήθως από την διεύθυνση του Αποστολέα και η παράδοση γίνεται συνήθως στην διεύθυνση του Παραλήπτη.
- **Πρόσθετες Υπηρεσίες Express** όπως ειδικότερα αναφέρονται ακολούθως :
  - i. **Υπηρεσία Πρωινής Παράδοσης ή παράδοσης με Δίωρη Δέσμευση:** Αφορά την παράδοση το πρωί (συνήθως έως τις 10:00 πμ), ή την παράδοση σε προτιμητέο δίκωρο χρονικό πλαίσιο εντός των ωραρίων καταστημάτων, λαμβάνοντας υπόψη ότι η ώρα έναρξης του πρώτου προτιμητέου δίκωρου δεν είναι νωρίτερα από τις 10:00πμ κατά την αναμενόμενη ημέρα παράδοσης και η ώρα λήξης του δίκωρου είναι τουλάχιστον 1 ώρα πριν την λήξη του ωραρίου του καταστήματος, λαμβάνοντας υπόψη τις ώρες έναρξης παραδόσεων των καταστημάτων, όπως αυτές αναφέρονται στην ιστοσελίδα της ACS [www.acscourier.net](http://www.acscourier.net). Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν μόνο τις Υπηρεσίες Express – Επόμενη Ημέρα, και δεν ισχύει για αποστολές δεμάτων βάρους άνω των 5,5 κιλών πραγματικού βάρους ή ογκομετρικού βάρους. Οι υπηρεσίες ισχύουν μόνο για προορισμούς-διευθύνσεις εντός Ορίων της Πόλεως του Καταστήματος Παράδοσης και δεν ισχύουν για τις Δυσπρόσιτες ή απομακρυσμένες περιοχές. Η επιλογή των υπηρεσιών γίνεται με ευθύνη του πελάτη/αποστολέα (χωρίς ευθύνη της ACS) για τις περιπτώσεις που δεν καλύπτονται οι ανωτέρω προϋποθέσεις.
  - **Υπηρεσία Παράδοσης Σάββατο:** Αφορά την παράδοση το Σάββατο (που δεν είναι κανονική εργάσιμη ημέρα). Η υπηρεσία ισχύει μόνο για προορισμούς-διευθύνσεις εντός Ορίων της Πόλεως του Καταστήματος Παράδοσης, δεν ισχύει για τις Δυσπρόσιτες ή απομακρυσμένες περιοχές και δεν συνδυάζεται με την πρωινή παράδοση ή παράδοση σε συγκεκριμένο προτιμητέο δίκωρο.
  - **Υπηρεσία Παραλαβής/Παράδοσης σε επίσημες εθνικές ή τοπικές εορτές και αργίες:** Αφορά Παραλαβή ή Παράδοση αποστολών σε επίσημες εθνικές ή τοπικές εορτές και αργίες και παρέχεται μόνο κατόπιν συνεννόησης του αποστολέα με την ACS
  - **Υπηρεσία Παράδοσης την επόμενη εργάσιμη ημέρα σε δυσπρόσιτες περιοχές:** Αφορά την παράδοση αποστολών σε Δυσπρόσιτες περιοχές έως και την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την άφιξη στο κατάστημα προορισμού. Ισχύει μόνο για Χερσαίους προορισμούς. Αφορά μόνο τις Υπηρεσίες Express – Επόμενη Ημέρα. Η υπηρεσία αυτή παρέχεται μόνο κατόπιν συνεννόησης του αποστολέα με την ACS, το νωρίτερο την προηγούμενη εργάσιμη ημέρα της παραλαβής της αποστολής
  - **Υπηρεσία Επιστροφής Αριθμού Πρωτοκόλλου στον αποστολέα:** Αφορά την λήψη Αριθμού Πρωτοκόλλου κατά την παράδοση αποστολής και επιστροφής αυτού στον αποστολέα.
  - **Υπηρεσία Παράδοσης σε Smart Point κατ' εντολή του Παραλήπτη:** Αφορά στην παράδοση σε σημείο του δικτύου ACS Smart Point κατ' εντολή του παραλήπτη.
  - **Υπηρεσία Συσσκευασίας:** Αφορά την παροχή και την ενημέρωση, για την συναρμολόγηση κενής τυποποιημένης εξωτερικής συσκευασίας κουτιού (Box) ή φακέλου (Envelope) ή πλαστικής σακούλας (Pack) προς στον πελάτη, ως πρόσθετη υπηρεσία σε συνδυασμό με βασική υπηρεσία Express. Την ευθύνη της εσωτερικής συσκευασίας (όσον αφορά τα Box) του/των υπό μεταφορά αντικειμένου/ων και της αντοχής του συνόλου της συσκευασίας (όσον αφορά τα Pack και Envelope) και της τελικής ολοκληρωμένης συναρμολόγησης καθώς και της κατάλληλης εσωτερικής και συνολικής συσκευασίας έχει ο πελάτης. Παρέχεται ανά τεμάχιο μόνο σε συνδυασμό με Βασικές Υπηρεσίες Express.
  - **Υπηρεσία ACS Info (sms, e-mail ,viber):** Αφορά την υπηρεσία ενημέρωσης του αποστολέα /εντολέα για την παράδοση της αποστολής του μέσω μηνύματος που στέλνεται με SMS, e-mail ή viber. Απαιτείται απαραίτητα το κινητό τηλέφωνο ή το e-mail του αποστολέα.
  - **Υπηρεσία Αναμονής Courier ανά ώρα (κατά την παραλαβή ή παράδοση άνω των 10 λεπτών):** Αφορά την πρόσθετη υπηρεσία αναμονής κατά την διαδικασία της παραλαβής ή της παράδοσης των αποστολών, όταν αυτή υπερβαίνει τα 10 λεπτά. Η χρέωση υπολογίζεται ανά ώρα.
  - **Υπηρεσία Αποστολής Δεμάτων με Αυτοκίνητο (εντός Αττικής και Θεσσαλονίκης):** Αφορά μόνο τις Υπηρεσίες Express – Αυθημερόν, εντός της ίδιας πόλης (Αττική ή Θεσσαλονίκη) και την μεταφορά Δεμάτων που λόγω των χαρακτηριστικών τους, ή των σημείων της παραλαβής ή της παράδοσης απαιτείται η χρήση αυτοκινήτου. Συγκεκριμένα, στις αυθημερόν αποστολές όταν το μεταφερόμενο αντικείμενο έχει διαστάσεις μεγαλύτερες των 35cm X 30cm X 25cm, ή όταν το πραγματικό βάρος της αποστολής υπερβαίνει τα 6 κιλά, επιβάλλεται η χρήση του αυτοκινήτου με πρόσθετη χρέωση. Η χρήση αυτοκινήτου επιβάλλεται για αυθημερόν αποστολές από και προς και εντός της ζώνης Γ του Νομού Θεσσαλονίκης. Η υπηρεσία αυτή παρέχεται μόνο κατόπιν συνεννόησης του αποστολέα με την ACS
  - **Λοιπές πρόσθετες υπηρεσίες** που δεν εμπίπτουν στο πεδίο των ταχυδρομικών υπηρεσιών αλλά παρέχονται σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, όπως Υπηρεσία Αντικαταβολής, Υπηρεσία Αγοράς, κλπ. και περιγράφονται αναλυτικά στην πιο κάτω παράγραφο «Λοιπές Υπηρεσίες».
- **Ειδικές Υπηρεσίες** που παρέχονται κατόπιν σχετικής συνεννόησης/συμφωνίας και έχουν ειδικές χρεώσεις:
  - **Υπηρεσία επιστροφής δικαιολογητικών:** Αφορά την επιστροφή δικαιολογητικών ή αντικειμένων με ρητή εντολή του αποστολέα (ειδική μεταχείριση)



- **Υπηρεσία Μαζικών Διανομών:** Αφορά την παραλαβή, διαχείριση και παράδοση αποστολών μεγάλου πλήθους με περιεχόμενο έγγραφα, επιχειρηματικά δώρα χαμηλής χρονικής προτεραιότητας.
- **Υπηρεσία ACS Parcel:** Αφορά ειδική υπηρεσία μεταφοράς δεμάτων για εταιρικούς πελάτες με σημαντικό πλήθος δεμάτων και ειδική κλίμακα κατηγοριοποίησης της χρέωσης ανά 5 ή 10 κιλά, με εκπτώσεις ανάλογα με το πλήθος των μηνιαίων αποστολών και διαφοροποίηση στο χρόνο παράδοσης
- **Υπηρεσίες Ειδικών Έργων με Εξειδικευμένες Προδιαγραφές:** Αφορά την εκτέλεση έργων με ειδικές εξειδικευμένες προδιαγραφές σύμφωνα με τις συμβατικές υποχρεώσεις που περιγράφονται στη συμφωνία του πελάτη με την ACS.
- **Υπηρεσία ACS Medi Express:** Αφορά ειδική υπηρεσία μεταφοράς βιολογικών ουσιών και εκτέλεση σχετικών έργων με ειδικές εξειδικευμένες προδιαγραφές κατόπιν συμφωνίας με την ACS.
- **Υπηρεσία Προσωποποιημένης Παράδοσης:** Αφορά την υπηρεσία ειδικής μεταχείρισης κατά την παράδοση αποστολής με πιστοποίηση των στοιχείων της ταυτότητας του παραλήπτη ή και αναγραφή του αρ. Ταυτότητας / διαβατηρίου / διπλώματος οδήγησης ή άλλου αποδεκτού εγγράφου αποδεικτικού της ταυτότητας του Παραλήπτη ή/και PIN, σε ασφαλές μηχανογραφικό σύστημα της ACS. Ειδική υπηρεσία που παρέχεται μόνο κατόπιν σχετικής έγγραφης συμφωνίας και προηγούμενης συνεννόησης με την ACS.
- **Υπηρεσία Επιστροφής Απόδειξης Παράδοσης με υπογραφή παραλήπτη (POD):** Αφορά την επιστροφή του υπογεγραμμένου εγγράφου απόδειξης παράδοσης (POD = Proof of delivery) που περιέχει την ληφθείσα υπογραφή, κατά την παράδοση, του παραλαμβάνοντος την αποστολή και επιστροφή (ηλεκτρονικού) αντίγραφου αυτού στον αποστολέα/εντολέα. Σε περίπτωση που ο τρόπος παράδοσης δεν περιλαμβάνει την φυσική υπογραφή του παραλήπτη αναγράφεται ο τρόπος απόδειξης π.χ. PIN παράδοσης.
- **Προϊόντα**
  - **Προμήθεια Υλικών Συσκευασίας:** Αφορά την προμήθεια τυποποιημένων μη συναρμολογημένων συσκευασιών χαρτοκιβωτίου (Box) ή φακέλου (Envelope) ή πλαστικών μάρσιπων διαφόρων μεγεθών (Pack). Η ευθύνη της τελικής ολοκληρωμένης συναρμολόγησης και κατάλληλης εσωτερικής, εξωτερικής και συνολικής συσκευασίας των αποστολών ανήκει στον πελάτη. Παρέχεται σε αντίστοιχο πλήθος ανά συσκευασία ανάλογα με το μέγεθος και είδος συσκευασίας, άνευ υπηρεσίας μεταφοράς.

### A.1.3. Υπηρεσίες Εξωτερικού

Η ACS προσφέρει υπηρεσίες Εξωτερικού οι οποίες περιλαμβάνουν τις ακόλουθες περιπτώσεις:

#### A. Βασικές Υπηρεσίες Εξωτερικού:

- **Υπηρεσία ACS Net Express:** Αφορά αποστολές Express από την Ελλάδα προς τις Υπόλοιπες Χώρες του διεθνούς δικτύου της ACS (Κύπρος, Αλβανία, Βουλγαρία), με ιδιαίτερα προνομιακές χρεώσεις.
- **Υπηρεσία ACS Europe 5:** Αφορά λιγότερο επείγουσες αποστολές προς/από τις Χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης/Ευρώπης, από/προς την Ελλάδα με προνομιακές χρεώσεις που παραδίνονται συνήθως εντός 5 εργασίμων ημερών. Παρέχεται σε συνεργασία με την GLS.
- **Υπηρεσία ACS World Express:** Αφορά αποστολές Express από την Ελλάδα προς τις Υπόλοιπες Χώρες του Κόσμου. Παρέχεται σε συνεργασία με τις Διεθνείς εταιρείες Courier.
- **Υπηρεσία ACS World Import Express:** Αφορά την παραλαβή αποστολών Express από τις Υπόλοιπες Χώρες του Κόσμου και παράδοση στην Ελλάδα. Παρέχεται σε συνεργασία με τις Διεθνείς εταιρείες Courier.
- **Υπηρεσία ACS-EU Economy:** Αφορά ειδική πολύ οικονομική υπηρεσία που απευθύνεται κυρίως σε πελάτες-αποστολείς με Ηλεκτρονικά καταστήματα / E-Commerce, πελάτες με σύμβαση με την εταιρεία. Αφορά την υπηρεσία παραλαβής – μεταφοράς (οδικώς) και παράδοσης αποστολών (δεμάτων), με διαφοροποιημένο χρόνο παράδοσης, από την Ελλάδα προς όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) με εξαίρεση τη Κύπρο που εξυπηρετείται από άλλη υπηρεσία (ACS-EC Economy / Κύπρος). Η υπηρεσία παρέχεται μόνο με χρέωση αποστολέα και σε συνεργασία με τις Εταιρείες GLS & DPD.
- **Υπηρεσία ACS-EC Economy:** Αφορά ειδική πολύ οικονομική υπηρεσία που απευθύνεται κυρίως σε πελάτες-αποστολείς με Ηλεκτρονικά καταστήματα / E-Commerce, πελάτες με σύμβαση με την εταιρεία. Αφορά την υπηρεσία παραλαβής - μεταφοράς (οδικής ή θαλάσσιας) και παράδοσης αποστολών (δεμάτων), με διαφοροποιημένο χρόνο παράδοσης, από την Ελλάδα προς τη Κύπρο με θαλάσσιο μεταφορικό μέσο. Η υπηρεσία παρέχεται μόνο με χρέωση αποστολέα εντός του διεθνούς δικτύου της ACS.

**B. Πρόσθετες Υπηρεσίες Εξωτερικού** – παρέχονται μόνο κατόπιν συνεννόησης με το Τμ. Εξωτερικού (ACS) και αφορούν αποκλειστικά και μόνο τις υπηρεσίες ACS World Express, και ACS Net Express:

- **Υπηρεσίας Εγγυημένης Παράδοσης / Επιστροφής Χρημάτων:** Αφορά την υπηρεσία ειδικής μεταχείρισης των αποστολών για παράδοσή τους την προβλεπόμενη ημερομηνία ενώ στην αντίθετη περίπτωση γίνεται επιστροφή των μεταφορικών. Αφορά μόνο την υπηρεσία ACS World Express και ACS Net Express.

- **Υπηρεσία Πρωινής Παράδοσης έως 10:00 ή έως 12:00:** Αφορά την παράδοση το πρωί (έως τις 10:00 πμ, ή έως τις 12:00 ), κατά την ημέρα παράδοσης. Αφορά μόνο την υπηρεσία ACS World Express και ACS Net Express.
- **Λοιπές Ειδικές Υπηρεσίες εξωτερικού:** Αφορά τις Υπηρεσίες λήψης Υπογραφής, Επιστροφής Πρωτοκόλλου, παράδοση σε Αργία κλπ. Παρέχονται αναλόγως του προορισμού μόνο κατόπιν συνεννόησης με το Τμ. Εξωτερικού της ACS. Αφορά την υπηρεσία ACS World Express.

## A.2 Ταχυδρομικές Υπηρεσίες Υπό Καθεστώς Ειδικής Άδειας και Λοιπές Υπηρεσίες

### A.2.1.Γενικά

Η ACS παρέχει Υπηρεσίες ταχυδρομείου για Αποστολές Εσωτερικού (εντός Ελλάδας), καθώς και κατόπιν ειδικής συμφωνίας και υπηρεσίες Εξωτερικού για όλο τον Κόσμο (αποστολές από και προς το Εξωτερικό). Για την Ελλάδα παρέχει κάλυψη μέχρι το πιο απομακρυσμένο χωριό με το δικό της οργανωμένο πανελλαδικό δίκτυο καταστημάτων και συνεργατών.

Για το εξωτερικό (όλο τον κόσμο), η υπηρεσία παρέχεται μέσω συνεργασιών που έχει αναπτύξει η ACS με τα ΕΛΤΑ ή διεθνείς εταιρείες ανάλογα με το πλήθος και την ποιότητα και το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών σε κάθε προορισμό. Στις υπηρεσίες ταχυδρομείου οι χρόνοι παράδοσης είναι ενδεικτικοί και διαφοροποιούνται ανάλογα με τον γεωγραφικό προσδιορισμό του σημείου παραλαβής και του σημείου παράδοσης.

### A.2.1. Υπηρεσία Απλού Ταχυδρομείου Εσωτερικού - Advanced Mass Post – AMP

(Υπηρεσία Ομαδικών Αποστολών Απλού Ταχυδρομείου Ομοειδούς μη προσωποποιημένου Περιεχομένου).

Η **ACS-AMP** είναι μία νέα πρωτοποριακή ταχυδρομική υπηρεσία αναβαθμισμένου απλού ταχυδρομείου (παράδοση με εναπόθεση στην διεύθυνση παραλήπτη) με την οποία ο πελάτης έχει την δυνατότητα ενημέρωσης για την ημερομηνία παραλαβής και παράδοσης των αποστολών του. Η υπηρεσία είναι ανταγωνιστική τόσο σε ποιότητα όσο και σε χρεώσεις με τις υφιστάμενες ταχυδρομικές υπηρεσίες της αγοράς.

- Ο Πελάτης έχει την δυνατότητα με εγγραφή του στην ιστοσελίδα της ACS [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr) (και την χρήση κωδικών πρόσβασης) να πληροφορηθεί την ημερομηνία και ώρα παραλαβής και παράδοσης της κάθε αποστολής του.
- Αφορά όλα τα αντικείμενα ομαδικών αποστολών (ποσότητες μεγαλύτερες των 5.000 τεμ.) ταχυδρομείου εσωτερικού με ομοειδές μη προσωποποιημένο περιεχόμενο (πχ: περιοδικά, κατάλογοι, διαφημιστικά κλπ. αντικείμενα) άνευ εμπορικής αξίας.
- Αφορά μόνο αποστολές εσωτερικού (παραλήπτες εντός Ελλάδος). Δεν καλύπτονται αποστολές προς ΤΘ.
- Οι χρεώσεις και αναλυτικότερη περιγραφή και πρόσθετα στοιχεία αναφέρονται στον τιμοκατάλογο της αντίστοιχης υπηρεσίας.

### A.2.2. Υπηρεσία Απλού Ταχυδρομείου - Advanced Business Post – ABP

(Υπηρεσία Αναβαθμισμένου Απλού Ταχυδρομείου Διανομής Λογαριασμών, Αλληλογραφίας).

Η **ACS-ABP**, είναι μία νέα πρωτοποριακή ταχυδρομική υπηρεσία αναβαθμισμένου απλού ταχυδρομείου (παράδοση με εναπόθεση στην διεύθυνση παραλήπτη), με την οποία ο πελάτης (αποστολέας) έχει την δυνατότητα ενημέρωσης για την ημερομηνία παραλαβής και παράδοσης των αποστολών του. Η υπηρεσία είναι ανταγωνιστική τόσο σε ποιότητα όσο και σε χρεώσεις με τις υφιστάμενες ταχυδρομικές υπηρεσίες και ιδιαίτερα με την υπηρεσία Β' Προτεραιότητας.

- Ο Πελάτης έχει την δυνατότητα με εγγραφή του στην ιστοσελίδα της ACS [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr) (και την χρήση κωδικών πρόσβασης) να πληροφορηθεί για την ημερομηνία και ώρα παραλαβής και παράδοσης της κάθε αποστολής του.
- Αφορά στην ομαδική αποστολή φακέλων εσωτερικού (προς παραλήπτες εντός Ελλάδος) (άνω των 1000 τεμαχίων ανά παραλαβή) ταχυδρομείου εσωτερικού, προσωποποιημένου περιεχομένου (π.χ. λογαριασμοί, τιμολόγια, τραπεζικά έγγραφα κινήσεων/συναλλαγών, λογαριασμών, αντικείμενα αλληλογραφίας, επιστολές, ασφαλιστικά έγγραφα-επιστολές, κ.λπ.) άνευ εμπορικής αξίας. Οι αποστολές πρέπει να έχουν συγκεκριμένες προδιαγραφές προετοιμασίας και ταξινόμησης από τον πελάτη όπως αυτές ορίζονται στις διευκρινήσεις του τιμοκαταλόγου και στο έντυπο των προδιαγραφών προετοιμασίας και ταξινόμησης της υπηρεσίας που προσκομίζεται σε κάθε νέο πελάτη.
- Συμπληρωματικά καλύπτονται και αποστολές Δεμάτων αλλά και αποστολές εξωτερικού.

- Οι χρεώσεις και η αναλυτικότερη περιγραφή και τα πρόσθετα στοιχεία αναφέρονται στον τιμοκατάλογο της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Οι αποστολές προς ΤΘ (λόγω μη δυνατότητας πρόσβασης) εξυπηρετούνται μέσω του ταχυδρομικού δικτύου των ΕΛΤΑ. Στις Υπηρεσίες απλού Ταχυδρομείου οι χρόνοι παράδοσης είναι ενδεικτικοί και διαφοροποιούνται ανάλογα με τον γεωγραφικό προσδιορισμό του σημείου παραλαβής και του σημείου παράδοσης.

Οι Υπηρεσίες απλού Ταχυδρομείου περιλαμβάνουν την παραλαβή από την Αττική και την εναπόθεση (απλή εναπόθεση σε γραμματοκιβώτιο ή υποκατάστατό του) των αποστολών σε όλη την Ελλάδα στις διευθύνσεις που έχει δηλώσει ο αποστολέας / πελάτης και καταγραφή της ημερομηνίας παράδοσης τους.

Οι Υπηρεσίες απλού Ταχυδρομείου απευθύνονται κυρίως σε εταιρείες και προϋποθέτουν την εκ των προτέρων ολοκλήρωση της προετοιμασίας των αποστολών (προεκτύπωση σήμανσης και κωδικοποίησης αποστολής είτε στο φάκελο είτε σε εμφανές διαφανές παράθυρο στο φάκελο, είτε σε αυτοκόλλητο που επικολλάται πάνω στο αντικείμενο, διαλογή και ταξινόμηση αλλά και παράδοση σχετικών ηλεκτρονικών αρχείων με τα πλήρη στοιχεία των αποστολών σε ηλεκτρονική μορφή – αρχείο).

- Πρόσθετες Υπηρεσίες ACS - ABP όπως ειδικότερα αναφέρονται ακολούθως :
  - **Υπηρεσία Πιστοποίησης Διευθύνσεων:** Αφορά τον ηλεκτρονικό έλεγχο και την πιστοποίηση της ορθότητας των διευθύνσεων, εντός της ελληνικής επικράτειας, των αποστολών του πελάτη.
  - **Υπηρεσία Περισυλλογής Αποστολών:** Η Υπηρεσία αυτή αφορά την περισυλλογή των μη παραληφθεισών αποστολών του πελάτη από την διεύθυνση του.
  - **Υπηρεσία Καταχώρησης Στοιχείων Παραλήπτη:** Η υπηρεσία αφορά μόνο τις τυποποιημένες αποστολές. Αφορά τις περιπτώσεις που λόγω έλλειψης, κακής ποιότητας barcode παραλήπτη και όπου τα στοιχεία παραλήπτη είναι εκτός προδιαγραφών προετοιμασίας για οπτική αναγνώριση OCR, οπότε δεν είναι εφικτή η αυτόματη μηχανογραφικά ανάκτηση στοιχείων παραλήπτη και απαιτείται η χειροκίνητη καταχώρησή τους.
  - **Υπηρεσία Πιστοποίησης Παράδοσης:** Ως πρόσθετη υπηρεσία πιστοποιημένης παράδοσης νοείται ότι κατά την παράδοση αντί απλής εναπόθεσης θα γίνεται προσπάθεια παράδοσης στην διεύθυνση παράδοσης με την λήψη υπογραφής από αυτόν που παρέλαβε άνευ ταυτοπροσωπίας. Σε περίπτωση απουσίας, αφήνεται σχετική ειδοποίηση για παραλαβή της αποστολής από το τοπικό αρμόδιο για την παράδοση κατάστημα. Η αποστολή επιστρέφει και παραμένει στο κατάστημα για 10 ημερολογιακές ημέρες από όπου δύναται να παραληφθεί με την προσκόμιση της σχετικής ειδοποίησης και ολοκληρώνεται με τη λήψη υπογραφής του παραλαβόντος.
  - **Υπηρεσία Επιστροφής Απόδειξης Παράδοσης (POD) με υπογραφή παραλήπτη:** Η υπηρεσία παρέχεται με την Υπηρεσία Πιστοποίησης Παράδοσης και αφορά την επιστροφή (ηλεκτρονικού) αντίγραφου του εγγράφου Απόδειξης Παράδοσης (POD), που περιέχει την υπογραφή του παραλήπτη (ή αντίστοιχης μεθόδου ανάλογα με την υπηρεσία) στον αποστολέα/εντολέα.

## A.3 Λοιπές Υπηρεσίες

Αφορούν Λοιπές Υπηρεσίες που κατά περίπτωση παρέχονται σε συνεργασία ή για λογαριασμό τρίτων εταιρειών:

### A.3.1 Υπηρεσίες Εισπράξεων για λογαριασμό τρίτων:

- **Υπηρεσία Αντικαταβολής:** Αναβαθμισμένη υπηρεσία παράδοσης εμπορευμάτων με είσπραξη της αξίας τους, που περιλαμβάνει άμεση απόδοση εισπραττόμενων αξιών, αυτόματη ηλεκτρονική κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό Δικαιούχου και ενημέρωση του εντολέα μέσω e-mail. Η είσπραξη ποσού με επιταγή, με μετρητά κατά την παράδοση ή με την υπηρεσία Card on delivery, που επιτρέπει να πληρώνεις για τις ηλεκτρονικές σου αγορές ακριβώς τη στιγμή που τις παραλαμβάνεις από ένα κατάστημα ACS, με τη χρήση της χρεωστικής ή πιστωτικής σου κάρτας (Αφορά κάρτες Visa, MasterCard, Maestro και UnionPay).
- **Υπηρεσία ACS - Card on Delivery:** Παρέχεται στις Υπηρεσίες Express Εσωτερικού είτε για την είσπραξη του μεταφορικού έργου είτε σε συνδυασμό με την Υπηρεσία της Αντικαταβολής για την είσπραξη της αντικαταβολής ή της αντικαταβολής και του μεταφορικού έργου. Συγκεκριμένα ο παραλήπτης έχει την δυνατότητα εξόφλησης του μεταφορικού έργου ή/και της αξίας της αντικαταβολής του μεταφερόμενου αντικειμένου με τη χρήση πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας (Αφορά Visa, MasterCard, Maestro & Union Pay). Η υπηρεσία παρέχεται κατόπιν συνεννόησης του παραλήπτη με το αρμόδιο για την παράδοση κατάστημα της ACS.

- **Υπηρεσία Αγοράς:** Αφορά την προ-είσπραξη ποσού από τον εντολέα (συνήθως είναι ο παραλήπτης) και χρήση του ποσού αυτού για την αγορά-εξόφληση του αντικείμενου που πρόκειται να μεταφερθεί. (Παρέχεται σε συνδυασμό με υπηρεσίες ταχυμεταφορών).
- **Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Εξόφλησης Λογαριασμών - ACS Bill Payments:** Αφορά υπηρεσία εξόφλησης λογαριασμών υπηρεσιών τρίτων (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, WIND, COSMOTE, VODAFONE, Τέλη Κυκλοφορίας κλπ) μέσω του πανελλαδικού δικτύου της ACS, με τη συνεργασία τρίτων όπως πχ η εταιρεία Netlink, με παράλληλη ηλεκτρονική ενημέρωση για την είσπραξη και απόδοσης των εισπραχθέντων λογαριασμών.
- **Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Μεταφοράς Χρημάτων – ACS Money Transfer:** Αφορά υπηρεσία μεταφοράς χρημάτων με ηλεκτρονικό χρηματικό έμβασμα, για την Ελλάδα και το εξωτερικό σε συνεργασία με την εταιρία MoneyGram.

### A.3.2 Υπηρεσίες Τηλεφωνίας:

- **Υπηρεσίες Τηλεφωνίας - ACS Telecom cards:** Αφορά υπηρεσία μεταπώλησης καρτών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, για λογαριασμό τηλεπικοινωνιακών παρόχων (πχ Vodafone, Cosmote, OTE, Wind, κλπ), και προπληρωμένων καρτών ηλεκτρονικών πληρωμών Paysafe, Viva & BeeCash. Οι υπηρεσίες παρέχονται σε συνεργασία με την εταιρεία net link.

### A.3.3 Υπηρεσίες Μεταφορών (δεμάτων και αντικειμένων) που δεν εμπίπτουν στο πεδίο των ταχυδρομικών υπηρεσιών:

- **Υπηρεσίες Μεταφορών Αποστολών:** Αφορά τις υπηρεσίες μεταφοράς αποστολών που ενώ ως είδος υπηρεσίας κατηγοριοποιούνται σε κάποια από τις ανωτέρω περιγραφόμενες υπηρεσίες που υπάγονται κυρίως στο πεδίο των υπηρεσιών ταχυμεταφορών (ACS Express – Επόμενη Ημέρα, ACS Express – Αυθημερόν, κλπ), αλλά επειδή είτε αφορούν αποστολές με διαφορετικά χαρακτηριστικά πχ βάρος μεγαλύτερο από > 20 κιλά (δέματα, κλπ) είτε λόγω μη δέσμευσης στους χρόνους παράδοσης δεν εμπίπτουν στο πεδίο των ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των υπηρεσιών ταχυμεταφορών.

### A.3.4 Υπηρεσίες Παροχής Ηλεκτρικής Ενέργειας

**Υπηρεσίες Παροχής Ηλεκτρικής Ενέργειας:** Αφορά την υπηρεσία παροχής ηλεκτρικού ρεύματος σε συνεργασία με την εταιρία NRG. Πρόκειται για υψηλού επιπέδου υπηρεσίες παροχής ηλεκτρικού ρεύματος σε εξαιρετικά ανταγωνιστικές τιμές. Η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη σταδιακά σε όλο το δίκτυο καταστημάτων της ACS, στις περιοχές που καλύπτονται από εναλλακτικούς παρόχους ηλεκτρικής ενέργειας.

## B.ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### B.1. Υποδομές / Ποιότητα Υπηρεσιών / Παρακολούθηση Αποστολών / Χρόνοι Παράδοσης

#### B.1.1. Υποδομές

Η ACS διαθέτοντας οργανωμένο δίκτυο μεταφορών και καταστημάτων καθώς και τις πλέον σύγχρονες μηχανογραφικές υποδομές, στοχεύει συνεχώς στην παροχή Υψηλού επιπέδου Υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές. Ειδικότερα η ACS διαθέτει τις ακόλουθες υποδομές:

- Εγκαταστάσεις επιφάνειας μεγαλύτερης από 30.000 m<sup>2</sup>.
- Περίπου 700 καταστήματα/σημεία εξυπηρέτησης (410 στην Ελλάδα, 50 σε Κύπρο-Αλβανία-Βουλγαρία).
- 1.700 μεταφορικά μέσα ΦΔΧ,ΦΙΧ, Δίκυκλα
- Περισσότερα από 2.700 εξειδικευμένα άτομα στελεχιακό δυναμικό
- Καθημερινή Διασύνδεση καταστημάτων με περισσότερους από 80 συνδυασμένους (Οδικούς, Θαλάσσιους και Αεροπορικούς) Άξονες μεταφοράς.
- Αυτόματα συστήματα διαλογής και ζύγισης και ογκομέτρησης αποστολών.
- Σύγχρονες Μηχανογραφικές Υποδομές
- Online διασύνδεση καταστημάτων
- Online τιμολόγηση υπηρεσιών στα καταστήματα

- Σύστημα on line ηλεκτρονικής λήψης στοιχείων παραλαβής/ παράδοσης με χρήση περίπου 2.000 PDA, καθώς και ταμπλετών με οθόνη επαφής σε όλη την Ελλάδα και την Κύπρο.
- Διαχείριση του στόλου οχημάτων (Fleet Management).
- Τμήμα Εξυπηρέτησης Μεμονωμένων Πελατών (συνήθως αφορά τους πελάτες που εξοφλούν μετρητοίς και δεν έχουν υψηλή συχνότητα αποστολών
- Αυτόματο σύστημα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών (IVR).
- Αυτόματο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Αντικαταβολών.

## B.1.2. Ποιότητα Υπηρεσιών

Η ACS, στο πλαίσιο της διασφάλισης της υψηλής ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της, εφαρμόζει τους παρακάτω τρόπους εξυπηρέτησης, απεικόνισης και ελέγχου

- Σύγχρονη Ιστοσελίδα με εντοπισμό (Track & Trace) Αποστολών
- Τμήμα Εξυπηρέτησης Μεγάλων Επιχειρήσεων - Corporate Key Accounts CS & Support.
- Μηνιαίο Reporting Πορείας Αποστολών & βασικών KPIs σε Μεγάλες Επιχειρήσεις – Corporate Key Accounts Πελάτες
- Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελάτη και παρακολούθηση του δείκτη NPS Score:
  - Αφορά αποστολή ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου σε αποστολέα ή/και παραλήπτη αποστολών που διακινήθηκαν με την ACS, με sms/viber/email
  - Οι απαντήσεις που λαμβάνονται, αποθηκεύονται σε ασφαλή ηλεκτρονικά συστήματα της εταιρίας
  - Η ανάλυση των στοιχείων πραγματοποιείται από εξειδικευμένους χρήστες με σκοπό την δρομολόγηση ενεργειών βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Τηλεφωνικές Έρευνες σε τυχαίο δείγμα αποστολών ή/και παραληπτών αποστολών που διακινήθηκαν από την ACS:
  - Αφορά τηλεφωνική επικοινωνία με δομημένο (κατά περίπτωση) ερωτηματολόγιο σε αποστολέα ή/και παραλήπτη.
  - Οι απαντήσεις που λαμβάνονται, αποθηκεύονται σε ασφαλή ηλεκτρονικά συστήματα της εταιρίας
  - Η ανάλυση των στοιχείων πραγματοποιείται από εξειδικευμένους χρήστες με σκοπό την δρομολόγηση ενεργειών βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών

## B.1.3. Παρακολούθηση και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων

Η παρακολούθηση της παραλαβής, διακίνησης, διαλογής, μεταφοράς και παράδοσης των αποστολών των Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών διενεργείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν.4053/2012 και στην απόφαση με αριθμό 686/064/26.03.2013 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» και ισχύει σήμερα καθώς επίσης και στην απόφαση αριθμ. 687/328/05.04.2013 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) «Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» και ισχύει σήμερα.

Για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, η παρακολούθηση και εντοπισμός ταχυδρομικών αντικειμένων και η πληροφόρηση του πελάτη επιτυγχάνεται με τη χρήση εξειδικευμένου εξοπλισμού και λογισμικού, ο οποίος επιτρέπει την ανταλλαγή ηλεκτρονικών δεδομένων μεταξύ των εμπλεκόμενων σταθμών του δικτύου της ACS. Το Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (ΕΣΠΕΤΑ) παρακολουθεί και παρέχει αναλυτικά τα επιμέρους στοιχεία διακίνησης κάθε αποστολής όπως: Παραλαβή, άφιξη στο κατάστημα αποστολής, αναχώρηση από το κατάστημα αποστολής, άφιξη σε κέντρο διαλογής, κατανομή σε κατάστημα παράδοσης, αναχώρηση από κέντρο διαλογής, άφιξη σε κατάστημα παράδοσης, κατανομή σε courier, άφιξη (επιστροφή) courier – παράδοση ή μη παράδοση, στοιχεία παραλήπτη. Τα στοιχεία των παραδόσεων των αποστολών διατίθενται μέσα από την ιστοσελίδα της εταιρείας στη διεύθυνση [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr) και είναι στη διάθεση των πελατών της 24 ώρες το 24ώρο κατ' ελάχιστο έως 6 μήνες από την ημερομηνία της αποστολής

## B.1.4. Διαδικασίες - Πιστοποίηση

Η ACS διαθέτει πιστοποίηση ISO 9001 για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ταχυμεταφορών και ταχυδρομείου, ξεχωριστή πιστοποίηση ISO 9001 για την μεταφορά βιολογικών ουσιών και ραδιοφαρμάκων και ISO 14001 για τη περιβαλλοντική διαχείριση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς. Όλες οι ενέργειες στα πλαίσια της υλοποίησης των δραστηριοτήτων της εταιρείας διαθέτουν επαρκή τεκμηρίωση και εκτελούνται από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, ώστε να διασφαλίζονται οι ελεγχόμενες συνθήκες και να ενεργοποιούνται άμεσα τα απαιτούμενα

διορθωτικά μέτρα στην περίπτωση αποκλίσεων από τις προδιαγραφές του έργου ή τον προγραμματισμό των εργασιών που περιγράφονται στις σχετικές Διαδικασίες.

## **B.1. 5. Χρόνοι Παράδοσης / Διευκρινήσεις**

### ***B.1.5.1 Χρόνοι /Παράδοση***

Οι Χρόνοι παράδοσης των αποστολών ταχυμεταφορών αναφέρονται στους Επίσημους Τιμοκαταλόγους των Υπηρεσιών και ποικίλουν ανάλογα με τον προορισμό και το είδος της υπηρεσίας. Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι παράδοσης αφορούν εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία αναχώρησης από την Αττική και υπολογίζονται από την ημέρα αυτή ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη.

- Αναχώρηση από την Αττική νοείται η παραλαβή στην Αττική των αποστόλων έτοιμων για διανομή έως:
  - τις 18:00 για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Φακέλων Εσωτερικού,
  - τις 16:00 για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών Δεμάτων Εσωτερικού & της Υπηρεσίας ACS Kiosk Express
  - τις 13:00 για τις Υπηρεσίες Εξωτερικού.
- Για αποστολές με παραλαβή από την Υπόλοιπη Ελλάδα οι χρόνοι προσαυξάνονται αναλόγως του σημείου παραλαβής με τον σχετικό χρόνο άφιξης στην Αττική που είναι συνήθως ανάλογος του χρόνου παράδοσης από την Αττική στο αντίστοιχο σημείο. Οι αποστολές που η παραλαβή τους εκτελείται μετά τις ανωτέρω ώρες ή/και που το μεταφορικό μέσο έχει αναχωρήσει από το κατάστημα (αναλόγως του σημείου και βάσει των ωρών λήξης παραλαβών) ή/και που το βάρος τους (ογκομετρικό ή πραγματικό) υπερβαίνει τα 2 κιλά, ενδέχεται να έχουν αναχώρηση την επόμενη εργάσιμη ημέρα.
- Οι Χρόνοι παράδοσης των Υπηρεσιών Express Αυθημερόν ποικίλουν ανάλογα του σημείου παραλαβής και παράδοσης και συνήθως απαιτείται προ-συνεννόηση.
- Για την υπηρεσία (ACS-EU Economy), ο χρόνος παράδοσης κυμαίνεται από 5 έως 15 εργάσιμες ημέρες από την αναχώρηση του μεταφορικού μέσου προς τον προορισμό της αποστολής, αναλόγως του σημείου αποστολής και του σημείου προορισμού. Για την υπηρεσία θαλάσσιας μεταφοράς (ACS EC – Economy) ο χρόνος παράδοσης κυμαίνεται από 5 έως 7 εργάσιμες ημέρες από την αναχώρηση του πλωτού μέσου για την Κύπρο.
- Οι παραδόσεις και οι χρόνοι παράδοσης σε χώρες εξωτερικού αφορούν κυρίως παραδόσεις που γίνονται εντός των κυρίων πόλεων και γίνονται στην διεύθυνση παραλήπτη. Σε περιπτώσεις παραδόσεων σε εκτός πόλεων ή απομακρυσμένες περιοχές/προορισμούς χωρών εξωτερικού, και σε περιπτώσεις μη ύπαρξης ακριβούς διεύθυνσης δύναται να τροποποιηθεί ο χρόνος και ο τρόπος παράδοσης των αποστολών αυτών σύμφωνα με τα κριτήρια παραδόσεων των συνεργαζόμενων στην εκάστοτε χώρα εταιρειών ταχυμεταφοράς ή αντιπροσώπων τους. Οι παραδόσεις αυτές κατά περίπτωση μπορεί να γίνονται είτε στο κοντινότερο σημείο εξυπηρέτησης της συνεργαζόμενης εταιρείας ταχυμεταφοράς ή του αντιπροσώπου της ACS είτε να παραδοθεί κατά την κρίση αυτών σύμφωνα με τις διαδικασίες που ακολουθούνται στην εν λόγω περιοχή (σε συνεργασία με άλλη συνεργαζόμενη με αυτούς εταιρεία ταχυμεταφορών ή πάροχο καθολικής υπηρεσίας ταχυδρομείου της εκάστοτε χώρας). Ειδικά για την Κύπρο οι παραδόσεις αποστολών προς την Κύπρο στις εκτός πόλεων περιοχές Απομακρυσμένες - Δυσπρόσιτες Περιοχές (ΔΠ) (ΔΠ1, ΔΠ2, ΔΠ3), θα έχουν πρόσθετο χρόνο παράδοσης 1-5 εργάσιμες ημέρες. Οι TK των περιοχών αυτών αναφέρονται στην ιστοσελίδα της ACS Κύπρου. Σε περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί ταχύτερη παράδοση δύναται κατόπιν συνεννόησης να επιλέξει πρόσθετη υπηρεσία άμεσης παράδοσης στις ΔΠ περιοχές Κύπρου (την ίδια ή επόμενη ημέρα της άφιξης στη Κύπρο αναλόγως της ώρας άφιξης) με πρόσθετη χρέωση.
- Οι χρόνοι παράδοσης για τις υπηρεσίες ACS Kiosk και ACS Smart Points είναι οι προβλεπόμενοι στις Υπηρεσίες Express - Επόμενη Ημέρα (Next Day), χωρίς δέσμευση της εταιρείας σε περίπτωση υπέρβασης των χρόνων παράδοσης λόγω των ιδιομορφιών της υπηρεσίας (24ωρη λειτουργία) ή διαστάσεων / βάρους ή μη ύπαρξης διαθέσιμης θυρίδας ή τεχνικής βλάβης.
- Για τυχόν παραλαβή αποστολών από αποστολές στα εν λόγω σημεία μετά την προβλεπόμενη ώρα αναχώρησης του μεταφορικού μέσου της ACS από το εν λόγω σημείο, ως ημερομηνία παραλαβής θεωρείται η επόμενη εργάσιμη ημέρα.
- Στα SMART POINTS οι Παραλαβές και οι Παραδόσεις των αποστολών, ανάλογα με τα ωράρια λειτουργίας των εν λόγω σημείων, μπορούν να γίνονται και πέραν της συνήθους λειτουργίας των καταστημάτων, όπως Κυριακές, αργίες, 24X7X365.
- Ειδικά για τις αποστολές που αφορούν διαγωνισμούς οι χρόνοι παράδοσης και οι όροι ισχύος αυτών περιγράφονται στον επίσημο τιμοκατάλογο της εταιρείας πλέον μίας εργάσιμης ημέρας και υπερσχύουν όποιας άλλης ειδικής συμφωνίας με τον αποστολέα. Οι χρόνοι παράδοσης για τις υπηρεσίες ταχυδρομείου και μεταφορών αναφέρονται στους Επίσημους Τιμοκαταλόγους των Υπηρεσιών, αφορούν εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία αναχώρησης από την Αττική και υπολογίζονται από την ημέρα αυτή ως την πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη ενώ ποικίλουν ανάλογα με τον προορισμό και το είδος της υπηρεσίας. Για αποστολές με παραλαβή από την Υπόλοιπη Ελλάδα οι χρόνοι προσαυξάνονται αναλόγως του

σημείου παραλαβής με τον σχετικό χρόνο άφιξης στην Αττική που είναι συνήθως ανάλογος του χρόνου παράδοσης από την Αττική στο αντίστοιχο σημείο .

### **B.1. 5.2 Διευκρινήσεις για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών & Μεταφορών**

- Η παράδοση των αποστολών ταχυμεταφορών κατά κανόνα γίνεται στην διεύθυνση του παραλήπτη, αλλά μπορεί να γίνει και σε κατάσταση του δικτύου της ACS ή σε κατάσταση τρίτου συμβεβλημένου με την ACS σημείου / δικτύου ή σε άλλη διεύθυνση κατόπιν αιτήματος ανακατεύθυνσης. Αλλαγή του σημείου παράδοσης μπορεί να γίνει κατόπιν εντολής του αποστολέα ή του παραλήπτη.
- Η παράδοση αποστολών ταχυμεταφοράς αποδεικνύεται με την υπογραφή του παραλήπτη και τα στοιχεία παράδοσης της αποστολής (Ονοματεπώνυμο παραλαβόντος, υπογραφή, ώρα και ημέρα παράδοσης). Η υπογραφή του παραλήπτη μπορεί να είναι επί του αποδεικτικού παραλαβής – παράδοσης, ή ηλεκτρονικά στη συσκευή για τη λήψη των δεδομένων (στοιχείων) παραλαβής και παράδοσης αποστολών (PDA), ή σε τρίτο μηχανογραφικό σύστημα (ηλεκτρονικός υπολογιστής, οθόνη αφής πολλαπλών χρήσεων κλπ.) με τη χρήση του κωδικού ασφαλείας (PIN), που αποστέλλεται από την ACS στα στοιχεία του παραλήπτη που της έχει χορηγήσει ο αποστολέας (κινητό ή ηλεκτρονική διεύθυνση - e-mail) κατά την δημιουργία της αποστολής και που επέχουν θέση υπογραφής του αποδεικτικού παράδοσης. Η εταιρεία δύναται να ζητήσει την πιστοποίηση του αποστολέα ή του όταν ο τελευταίος υποβάλλει αίτημα για τροποποίηση μέρους των στοιχείων της αποστολής ή αλλαγή του χρόνου παράδοσης ή του σημείου παράδοσης ή την επιστροφή αποστολής ή την καταχώρηση άλλης εντολής του που μπορεί να πραγματοποιηθεί από τον ίδιο είτε με την φυσική του παρουσία και επικοινωνία με την εταιρεία ή τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά.
- Η υπογραφή του παραλήπτη συνοδεύεται από τα αντίστοιχα στοιχεία παράδοσης (ώρα, ημερομηνία και ονοματεπώνυμο παραλήπτη ολογράφως)
- Η ACS διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει και ο πελάτης φέρει την υποχρέωση να επιδείξει αποδεικτικό της ταυτότητας του στις παραδόσεις των ταχυδρομικών αποστολών που πραγματοποιούνται στο χώρο των καταστημάτων του δικτύου της ACS. Εν γένει, στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών δεν πραγματοποιείται πιστοποίηση της ταυτότητας του παραλήπτη της αποστολής και λαμβάνεται το επίθετο/όνομα του παραλαβάνοντος (κατά δήλωση του), εκτός και αν έχει συμφωνηθεί εγγράφως διαφορετικά ή υφίσταται ειδική μεταχείριση με την σχετική πρόσθετη υπηρεσία ή υπάγονται στην προαναφερθείσα περίπτωση (παράδοση σε κατάσταση της ACS). Τέλος, ενδέχεται εφόσον η υπηρεσία ή η αποστολή έχει ενεργοποιημένη διαδικασία πιστοποίησης με Pin η πιστοποίηση αυτή να γίνει με το Pin που έχει αποσταλεί στον παραλήπτη της αποστολής
- Πόλη του δικτύου της ACS θεωρείται κάθε πόλη της Ελλάδας όπου η ACS διατηρεί κατάστημα εξυπηρέτησης, όπως αυτό αναγράφεται στον ισχύον κάθε φορά ενημερωτικό έντυπο καταστημάτων της ACS.
- Η χρέωση των υπηρεσιών εξαρτάται και από τον συνδυασμό βάρους και μεγέθους (διαστάσεων) των αποστολών (παρόμοια με το σύστημα ογκομέτρησης της Διεθνούς Οργάνωσης των Εναέριων Μεταφορών IATA). Αν το ογκομετρικό βάρος της αποστολής είναι μεγαλύτερο του πραγματικού (περιπτώσεις ελαφρών δεμάτων με μεγάλο όγκο), τότε η χρέωση γίνεται με βάση το ογκομετρικό βάρος και υπολογίζεται πολλαπλασιάζοντας τις τρεις διαστάσεις του δέματος σε εκατοστά (cm) και διαιρώντας δια το 5.000. Ογκομετρικό βάρος (σε κιλά) = [(μήκος) x (πλάτος) x (ύψος) σε εκατοστά (cm) / 5.000] . Ειδικά για τις υπηρεσίες ACS EC Economy και ACS EU Economy το ογκομετρικό βάρος προκύπτει πολλαπλασιάζοντας τις τρεις διαστάσεις του δέματος σε εκατοστά (cm) και διαιρώντας δια το 3.000.
- Οι χρεώσεις των υπηρεσιών Ταχυμεταφορών επίσης ποικίλουν ανάλογα με την Υπηρεσία και τον προορισμό. Οι προορισμοί για τις Υπηρεσίες Express – Επόμενη Ημέρα διαχωρίζονται ως εξής :
  - **Εντός της ίδιας Πόλης:** Αφορά περιπτώσεις όπου η Παραλαβή και η παράδοση γίνεται εντός της ίδιας πόλης.
  - **Εντός της ίδιας Περιφέρειας:** Αφορά περιπτώσεις όπου η παραλαβή και η παράδοση γίνεται εντός της ίδιας Περιφέρειας. Ως Περιφέρεια ορίζεται το σύνολο των νομών και πόλεων όπως αναφέρονται ανά περίπτωση στον ισχύοντα, κάθε φορά, τιμοκατάλογο υπηρεσιών της ACS.
  - **Προς χερσαίους Προορισμούς:** Αφορά τις περιπτώσεις όπου η παράδοση γίνεται σε χερσαίους προορισμούς. Χερσαίοι Προορισμοί ορίζονται όλες οι πόλεις της Ελλάδος, εκτός των νήσων.
  - **Προς νησιωτικούς Προορισμούς:** Αφορά περιπτώσεις όπου η παράδοση γίνεται σε νησιωτικούς προορισμούς. Ως νησιωτικοί προορισμοί ορίζονται όλα τα Νησιά της Ελλάδος εκτός Ευβοίας.
  - **Προς δυσπρόσιτες περιοχές:** Αφορά περιπτώσεις όπου η παράδοση γίνεται σε δυσπρόσιτες περιοχές. Δυσπρόσιτες περιοχές είναι οι περιοχές εκτός των ορίων των κύριων πόλεων του δικτύου της ACS και αναγράφονται στην ιστοσελίδα [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr). Οι αποστολές από και προς Δυσπρόσιτες περιοχές έχουν πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση λόγω της χιλιομετρικής απόστασης και της δυσκολίας πρόσβασης.

- Ως εργάσιμες ημέρες νοούνται οι ημέρες Δευτέρα έως και Παρασκευή εκτός από τις αργίες και τοπικές εορτές.
- Για τη διασφάλιση της ποιότητας της υπηρεσίας και της ασφαλούς και ορθής παράδοσης ενδέχεται να ακολουθηθούν οι παρακάτω ενέργειες:
  - Λήψη του γεωγραφικού στίγματος της διεύθυνσης παράδοσης από την ηλεκτρονική συσκευή (PDA) του διανομέα. Η πληροφορία αποθηκεύεται σε ασφαλή ηλεκτρονικά συστήματα της εταιρίας με κωδικοποίηση της αποστολής και είναι προσβάσιμη από εξουσιοδοτημένους χρήστες
  - Καταγραφή σχολίων εντοπισμού του σημείου ή/και του χρόνου παράδοσης. Πρόκειται για περιγραφικό προσδιορισμό της διεύθυνσης και του σημείου παράδοσης, προτίμησης του σημείου ή/και του χρόνου παράδοσης, περιγραφή του κτηρίου π.χ. σε περιπτώσεις ελλιπούς οδοαρίθμησης κλπ. Η πληροφορία αποθηκεύεται σε ασφαλή ηλεκτρονικά συστήματα της εταιρίας με κωδικοποίηση της αποστολής και είναι προσβάσιμη από εξουσιοδοτημένους χρήστες
  - Χρήση τηλεφώνων των παραληπτών που η εταιρεία έχει λάβει από τον αποστολέα ή εντολέα διακίνησης των αποστολών για την διασφάλιση του σκοπού της λειτουργίας της και σύμφωνα με τις προδιαγραφές των υπηρεσιών της, προκειμένου την λήψη πρόσθετων πληροφοριών που αφορούν το επιθυμητό (από τον παραλήπτη) σημείο ή/και χρόνου παράδοσης. Τα τηλέφωνα επικοινωνίας δεν δημοσιοποιούνται σε τρίτους, φυλάσσονται ασφαλώς βάσει των διαδικασιών της εταιρείας
  - Παράδοση σε εναλλακτικό σημείο/ή και διεύθυνση κατ' εντολή του παραλήπτη.
- Οι συνήθεις ώρες λειτουργίας των καταστημάτων του δικτύου της ACS από Δευτέρα έως Παρασκευή είναι από 08:00 έως και 20:00 και το Σάββατο από 08:00 έως και 15:00, εφόσον δεν είναι εθνικές ή τοπικές αργίες. Οι ώρες λειτουργίας ενδέχεται να διαφοροποιούνται από σημείο σε σημείο. Για τα καταστήματα τρίτων – συνεργαζόμενων δικτύων με την ACS ισχύουν οι ώρες λειτουργίας των καταστημάτων αυτών. Τυχόν τεχνικό πρόβλημα εκτός των ωρών λειτουργίας της ACS στα σημεία συνεργαζόμενων δικτύων ενδέχεται να τροποποιήσει αντίστοιχα τον χρόνο παράδοσης των προς παράδοση αποστολών από τα σημεία αυτά. Ειδικότερη ενημέρωση σχετικά με τις ώρες λειτουργίας του εκάστοτε καταστήματος δίδεται στην ιστοσελίδα της ACS [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr) ή/και το τοπικό κατάστημα.
- Η χρέωση της υπηρεσίας Express-Αυθημερόν για τις περιοχές Αττικής και Θεσσαλονίκης εξαρτάται από τις γεωγραφικές ζώνες στις οποίες βρίσκονται τα σημεία παραλαβής και παράδοσης. Αναλυτική περιγραφή των ζωνών αναφέρεται ανά περίπτωση στον ισχύοντα, κάθε φορά, επίσημο τιμοκατάλογο υπηρεσιών της ACS.
- Οι συνήθεις ώρες λειτουργίας της υπηρεσίας Express - Αυθημερόν από Δευτέρα έως και Παρασκευή είναι από 08:00 έως και 20:00. Οι χρόνοι λήψης παραγγελιών αναφέρονται ανά περίπτωση στον ισχύοντα, κάθε φορά, επίσημο τιμοκατάλογο υπηρεσιών της ACS.
- Η χρέωση των Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Express μπορεί να γίνει τοις μετρητοίς ή επί πιστώσει ( και τιμολογούνται ημερήσια, εβδομαδιαία ή μηνιαία), στον αποστολέα ή στον παραλήπτη ή στον εντολέα (για επί πιστώσει πελάτες).
- Για ποσότητες άνω των 10 αποστολών μηνιαία παρέχονται εκπτώσεις επί του επίσημου τιμοκαταλόγου Express ανάλογα με το πλήθος των αποστολών.
- Οι Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών και Μεταφορών και χρεώσεις αυτών διέπονται από τους Γενικούς Όρους Ανάληψης Μεταφοράς της ACS, που βρίσκονται στην ιστοσελίδα [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr). Οι Υπηρεσίες Ταχυδρομείου και χρεώσεις αυτών διέπονται από τα ιδιαίτερα αναφερόμενα στον Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών Ταχυδρομείου και κατά τα λοιπά από τους Γενικούς Όρους Ανάληψης Μεταφοράς της ACS, που βρίσκονται στην ιστοσελίδα [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr).

### ***B.1.5.3 Διευκρινήσεις για τις Υπηρεσίες Ταχυδρομείου***

- Η παράδοση των αποστολών γίνεται στην διεύθυνση του παραλήπτη με απλή εναπόθεση.
- Ο πελάτης στην υπηρεσία ABP μπορεί να ζητήσει/επιλέξει (κατόπιν συμφωνίας) για ένα τμήμα των αποστολών του την λήψη πρόσθετης υπηρεσίας πιστοποίησης παράδοσης με πρόσθετη χρέωση του σύμφωνα με τα οριζόμενα στην περιγραφή της εν λόγω πρόσθετης υπηρεσίας. Η πιστοποίηση παράδοσης γίνεται με τη λήψη υπογραφής του παραλαβόντος και μπορεί να είναι φυσική ή ηλεκτρονική. Για την παράδοση των αποστολών αυτών πραγματοποιείται μία προσπάθεια παράδοσης και στη συνέχεια η αποστολή παραμένει στο κατάστημα για παραλαβή από τον παραλήπτη σύμφωνα με όσα ορίζονται στην υπηρεσία.
- Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι παράδοσης για τις αποστολές ταχυδρομείου είναι ενδεικτικοί και αφορούν Μέσο Χρόνο Παράδοσης σε εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία αναχώρησης από την Αττική και διαφοροποιούνται ανάλογα με τις συνθήκες. Αναχώρηση από την Αττική νοείται η παραλαβή στην Αττική των αποστολών έτοιμων για διανομή έως και τις 13:00 για τις Υπηρεσίες Ταχυδρομείου. Για τυχόν αποστολές με παραλαβή από την Υπόλοιπη Ελλάδα οι χρόνοι προσαυξάνονται αναλόγως του σημείου παραλαβής με τον σχετικό χρόνο άφιξης στην Αττική που είναι συνήθως ανάλογος του χρόνου παράδοσης



από την Αττική στο αντίστοιχο σημείο. Η ACS δεν ευθύνεται για τυχόν καθυστερήσεις στις παραδόσεις των αποστολών από οποιαδήποτε αιτία.

- Ως ημερομηνία παραλαβής για κάθε αποστολή θεωρείται η ημέρα κατά την οποία πιστοποιείται από την ACS η παραλαβή της σύμφωνα με τις προδιαγραφές προετοιμασίας & ταξινόμησης. Η πιστοποίηση αυτή πραγματοποιείται κατά την αρχική τροφοδοσία - επεξεργασία των στοιχείων (αρχεία αποστολών), την διαλογή των αποστολών από τα αυτόματα συστήματα διαλογής ώστε να είναι δυνατή η αυτόματη μηχανογραφικά διαχείριση - επεξεργασία και προώθηση τους προς διανομή. Για τις μη τυποποιημένες αποστολές και για τις αποστολές που δεν πληρούν τις προδιαγραφές προετοιμασίας, ενδέχεται να υπάρξει καθυστέρηση.
- Η παραλαβή των αποστολών θεωρείται η επόμενη εργάσιμη της φυσικής παραλαβής από τον Πελάτη. Εφόσον η ενημέρωση της φυσικής παραλαβής πραγματοποιηθεί μέχρι τις 12:00 της ημέρας της φυσικής παραλαβής και ο πελάτης έχει προωθήσει το αργότερο 24-48 ώρες πριν την φυσική παραλαβή των αποστολών του από την ACS, ορθό και σύμφωνα με τις προδιαγραφές προετοιμασίας και ταξινόμησης ηλεκτρονικό αρχείο που αφορά την εν λόγω παραλαβή. Σε διαφορετική περίπτωση η φυσική παραλαβή θεωρείται ότι πραγματοποιήθηκε την επόμενη εργάσιμη ημέρα της εξασφάλισης πληρότητας των παραπάνω στοιχείων.
- Ως εργάσιμες ημέρες νοούνται οι ημέρες Δευτέρα έως και Παρασκευή εκτός από τις τοπικές και εθνικές εορτές και αργίες
- Για τη διασφάλιση της ποιότητας της υπηρεσίας και της ασφαλούς και ορθής εναπόθεσης ενδέχεται να ακολουθηθούν οι παρακάτω ενέργειες:
  - Λήψη του γεωγραφικού στίγματος της διεύθυνσης εναπόθεσης από την ηλεκτρονική συσκευή (PDA) του διανομέα. και είναι διαθέσιμο για την επόμενη ορθή εναπόθεση στον ίδιο παραλήπτη. Η πληροφορία αποθηκεύεται σε ασφαλή ηλεκτρονικά συστήματα της εταιρίας με κωδικοποίηση της αποστολής και είναι προσβάσιμη από εξουσιοδοτημένους χρήστες
  - Καταγραφή σχολίων εντοπισμού του σημείου εναπόθεσης. Πρόκειται για περιγραφικό προσδιορισμό της διεύθυνσης και του σημείου εναπόθεσης, προτίμησης του σημείου εναπόθεσης, περιγραφή του κτηρίου π.χ. σε περιπτώσεις ελλιπούς οδοαρίθμησης κλπ. Η πληροφορία αποθηκεύεται σε ασφαλή ηλεκτρονικά συστήματα της εταιρίας με κωδικοποίηση της αποστολής και είναι προσβάσιμη από εξουσιοδοτημένους χρήστες
  - Χρήση τηλεφώνων των παραληπτών προκειμένου την λήψη πρόσθετων πληροφοριών που αφορούν το επιθυμητό (από τον παραλήπτη) σημείο εναπόθεσης. Τα τηλέφωνα επικοινωνίας που προωθούνται από τον αποστολέα δεν δημοσιοποιούνται σε τρίτους, φυλάσσονται ασφαλώς βάσει των διαδικασιών της εταιρείας
  - Απεικόνιση των χαρακτηριστικών σημείων της διεύθυνσης εναπόθεσης (γραμματοκιβώτιο, όψη εισόδου κτηρίου κλπ.). Γίνεται μόνο μέσω της ηλεκτρονικής συσκευής (PDA) του διανομέα. και είναι διαθέσιμη για την επόμενη ορθή εναπόθεση στον ίδιο παραλήπτη. Η πληροφορία αποθηκεύεται σε ασφαλή ηλεκτρονικά συστήματα της εταιρίας με κωδικοποίηση της αποστολής και είναι προσβάσιμη από εξουσιοδοτημένους χρήστες
  - Εναπόθεση σε εναλλακτικό σημείο. Πρόκειται συνήθως για δημόσιους χώρους που εξυπηρετούν το κοινό όπως καφενεία, mini markets κλπ κυρίως στις περιπτώσεις των χωριών και των απομακρυσμένων χαρτογράφητων περιοχών. Η εναπόθεση στα εναλλακτικά σημεία των περιοχών πραγματοποιείται μόνο κατ' εντολή του παραλήπτη.
- Σε πελάτες με σταθερή συνεργασία και σύμβαση παρέχεται πίστωση έως 25 ημέρες από την έκδοση του τιμολογίου. Η χρέωση είναι πάντα του αποστολέα. Η ACS δύναται να ζητήσει την προκαταβολή του αντιτίμου της παροχής της υπηρεσίας ACS από νέους πελάτες (πελάτες χωρίς σταθερή συνεργασία με την ACS).
- Για την παροχή της υπηρεσίας είναι απαραίτητη η υπογραφή σχετικής σύμβασης και αποδοχής των παρόντων όρων και των Γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς της ACS. Με την υπογραφή σύμβασης δημιουργείται κωδικός πελάτη ο οποίος έχει τα στοιχεία τιμολόγησης του πελάτη και περιλαμβάνει την διεύθυνση παραλαβής των αποστολών καθώς και την διεύθυνση επιστροφής των τυχόν επιστρεφόμενων αποστολών.
- Σε περίπτωση που το ογκομετρικό βάρος είναι μεγαλύτερο του κανονικού ισχύει το ογκομετρικό βάρος για την χρέωση. Ογκομετρικό Βάρος (gr)= [(Πλάτος(cm) x Μήκος(cm) x Ύψος(cm)) / 5.000 ]. Σε περίπτωση που κάποια αποστολή υπερβαίνει ένα εκ των ορίων βάρους του επίσημου τιμοκαταλόγου της εταιρείας, ως βάρος της αποστολής για την χρέωση λαμβάνεται το αμέσως επόμενο κλιμάκιο βάρους, δηλαδή θα γίνεται στρογγυλοποίηση προς τα πάνω. Τυχόν Συσκευασία/Προετοιμασία/ταξινόμηση των αποστολών καθώς και ενημέρωση του πελάτη για την παράδοση των αποστολών ενδέχεται να χρεώνεται πρόσθετα κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη.

- Αναλυτική περιγραφή των υπηρεσιών και των προδιαγραφών και όρων των υπηρεσιών ταχυδρομείου περιλαμβάνονται στους επίσης μου τιμοκαταλόγους των υπηρεσιών ταχυδρομείου. Κατά τα λοιπά οι υπηρεσίες ταχυδρομείου διέπονται από τους Γ.Ο.Α.Μ., που βρίσκεται στην ιστοσελίδα [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr)

## Γ. ΛΟΙΠΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ

### Γ.1 ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αναλυτικός τιμοκατάλογος που αφορά τόσο τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας (Υπηρεσίες Ταχυδρομείου) όσο και τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες υπό καθεστώς Γενικής Άδειας (Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών) Εσωτερικού και Εξωτερικού) επισυνάπτεται στον Χάρτη Υποχρεώσεων και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτού. Ο τιμοκατάλογος έχει περιορισμένη ισχύ και κάθε νέα δημοσίευση αναιρεί την προηγούμενη. Ο ανωτέρω αναφερόμενος τιμοκατάλογος των υπηρεσιών δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ACS [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr) και αναφέρει την περίοδο έναρξης ισχύος του.

### Γ.2 ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Γ.2.1. Η ACS δεν παραλαμβάνει για διεκπεραίωση ταχυδρομικά αντικείμενα των οποίων η μεταφορά αντίκειται στους εκάστοτε ισχύοντες νόμους και διατάξεις. Ειδικότερα δεν αναλαμβάνει για μεταφορά τα ακόλουθα:

- Χ Ρ Η Μ Α Τ Α & Χ Ρ Ε Ο Γ Ρ Α Φ Α
- ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ & ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ ΥΛΙΚΑ
- ΖΩΑ
- ΤΡΟΦΙΜΑ
- ΑΝΤΙΚΕΣ (ΕΥΘΡΑΥΣΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ)
- ΡΑΒΔΟΙ ΧΡΥΣΟΥ
- ΠΥΡΟΒΟΛΑ ΟΠΛΑ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΣ
- ΠΥΡΟΜΑΧΙΚΑ
- ΝΕΚΡΟΙ – ΤΕΦΡΑ
- ΚΟΣΜΗΜΑΤΑ, ΠΟΛΥΤΙΜΟΙ ΛΙΘΟΙ & ΜΕΤΑΛΛΑ
- ΝΑΡΚΩΤΙΚΑ
- ΚΑΘΕ ΠΑΡΑΝΟΜΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΗ ΑΠΟ ΝΟΜΟ / ΔΙΑΤΑΞΗ

Γ.2.2. Επίσης διατηρεί την δυνατότητα να αρνηθεί να μεταφέρει αντικείμενα τα οποία χαρακτηρίζονται επικίνδυνα όπως:

- ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ ΜΕ ΚΑΨΟΥΛΕΣ
- ΑΕΡΙΑ ΚΑΝΙΣΤΡΑ ΒΟΥΤΑΝΙΟΥ ΓΙΑ ΑΝΑΠΤΗΡΕΣ, ΦΙΑΛΕΣ ΟΞΥΓΟΝΟΥ
- ΕΥΦΛΕΚΤΑ ΥΓΡΑ ΒΕΡΝΙΚΙΑ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΟ (blanco), ΣΠΡΕΙ ΜΑΛΛΙΩΝ
- ΕΥΦΛΕΚΤΑ ΣΤΕΡΕΑ ΣΠΙΡΤΑ
- ΟΞΕΙΔΩΤΙΚΑ ΒΑΦΕΣ ΜΑΛΛΙΩΝ, ΛΟΣΙΟΝ ΓΙΑ ΠΕΡΜΑΝΑΝΤ
- ΔΗΛΗΤΗΡΙΑ ΕΝΤΟΜΟΚΤΟΝΑ, ΒΙΟΛΟΓΙΚΑ ΔΕΙΓΜΑΤΑ
- ΡΑΔΙΕΝΕΡΓΑ ΒΗΜΑΤΟΔΟΤΕΣ, ΑΝΙΧΝΕΥΤΗΡΕΣ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ
- ΔΙΑΒΡΩΤΙΚΑ ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ ΛΙΘΙΟΥ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΑΡΩΜΑΤΑ ΚΟΛΟΝΙΕΣ, ΣΠΡΕΙ, ΑΠΟΣΜΗΤΙΚΑ

τα οποία δύναται να μεταφέρει υπό όρους και προϋποθέσεις.

Όσον αφορά την απαγόρευση των χρημάτων & χρεογράφων εξαιρείται ότι αφορά τις υπηρεσίες Αντικαταβολής, αγοράς, και την ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων σε συνεργασία με την Chronocash – Moneygram, καθώς και τις εισπράξεις λογαριασμών, οι οποίες δεν περιλαμβάνουν την φυσική μεταφορά χρημάτων

### Γ.3. ΟΡΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Γ.3.1. Ως ανεπίδοτα αντικείμενα χαρακτηρίζονται:

- α) εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία,
- β) εκείνα τα οποία έχουν παρακρατηθεί νόμιμα από την ACS A.E.E. και
- γ) εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στον παραλήπτη και ταυτόχρονα δεν είναι δυνατόν να ενημερωθεί ο αποστολέας.

Γ.3.2. Η εταιρεία διατηρεί τα ανεπίδοτα αντικείμενα, για τα οποία δεν είναι εφικτή η επιστροφή τους στον αποστολέα, για διάστημα 6 μηνών μετά την παρέλευση των οποίων συντάσσεται ειδικό πρακτικό καταστροφής. Περιπτώσεις οι οποίες χρήζουν ειδικής μεταχείρισης όπως αντικείμενα τα οποία αλλοιώνονται, καταστρέφονται άμεσα με την προηγούμενη σύνταξη ειδικού πρακτικού καταστροφής.

Γ.3.3. Η εταιρεία κάνει ότι είναι δυνατόν για να παραδοθούν τα ανεπίδοτα αντικείμενα των ανωτέρω περιπτώσεων εντός του προκαθορισμένου για παράδοση χρόνου. Σε περίπτωση που αυτό δεν καταστεί δυνατό ενημερώνονται τα αρμόδια όργανα της εταιρείας για την διαχείριση αυτών των αποστολών.

Γ.3.4. Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των 100€ , οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ.

Γ.3.5. Η ACS δικαιούται να παρακρατήσει ή να μην παραδώσει κάθε είδος που μεταφέρει προκειμένου να εξασφαλίσει την δαπάνη που προκύπτει από την μεταφορά (ναύλοι, φορτωτικές, δασμοί, φόροι, κ.λ.π.) μέχρι να εξοφληθεί.

Γ.3.6. Αντικείμενα των οποίων η αξία συμψηφίζεται με την ως άνω δαπάνη, περιέρχονται στην κατοχή της εταιρείας.

#### **Γ.4 ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**

Για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες ισχύουν τα κάτωθι:

##### **Γ.4.1. Ορισμοί**

α) Ολική Απώλεια νοείται η αδυναμία εντοπισμού του αντικειμένου μετά την παρέλευση 5 εργασιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.

β) Μερική Απώλεια νοείται η απώλεια μέρους της αρχικής αποστολής είτε λόγω ζημίας της εξωτερικής συσκευασίας που αιτιολογεί την μερική απώλεια περιεχομένου είτε λόγω μη παράδοσης ενός ή και περισσότερων φακέλων/δεμάτων από το σύνολο των φακέλων/δεμάτων που αποτελούσαν την αρχική αποστολή πριν ή έως και κατά την ώρα της παράδοσης.

γ) Ολική Καταστροφή νοείται η ολοσχερής καταστροφή αντικειμένου λόγω πλημμελούς μεταφοράς του.

δ) Μερική Καταστροφή νοείται η καταστροφή μέρους της αποστολής λόγω πλημμελούς μεταφοράς.

ε) Ανωτέρα Βία: Απρόοπτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατυχήματα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα, κλπ.).

στ) Ως πραγματική αξία νοείται :

- για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών
- για τα αντικείμενα το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή), λαμβανομένης της κάθε φορά μικρότερης αξίας που αναφέρεται στην παράγραφο Γ.4.6. πιο κάτω, η οποία σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη των ορίων ποσών που ορίζονται στην Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013) για τις περιπτώσεις αποδεδειγμένης κλοπής, ολικής απώλειας ή ολικής καταστροφής.

Γ.4.2. Η πλημμελής παροχή υπηρεσιών γεννά δικαίωμα κατ' αποκοπήν αποζημίωσης. Κάθε καταναλωτής μπορεί να υποβάλει έγγραφη διαμαρτυρία για τυχόν απώλειες ή ζημιές που έχουν προκληθεί στην αποστολή του ή για κλοπή αυτής ή για καθυστέρηση επίδοσης πέραν του συμφωνηθέντος χρονικού διαστήματος εντός 6 μηνών το αργότερο από την ημερομηνία παραλαβής και να αιτήσει αποζημίωση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα όρια αποζημίωσης αναλόγως της υπηρεσίας και του είδους της πλημμελείας. Η ACS απαλλάσσεται σε κάθε περίπτωση από οποιαδήποτε ευθύνη εξ' οιασδήποτε αιτίας σχετικά με πλημμελή εκπλήρωση ταχυδρομικών υπηρεσιών εφόσον δεν έχει υποβληθεί από το χρήστη σχετική απαίτηση εντός έξι (6) μηνών από την κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης.

Γ.4.3. Σε περίπτωση που αποδειχθεί, μέσω των αρμοδίων οργάνων της εταιρείας, ότι την ευθύνη για την ζημιά, απώλεια, κλοπή ή καθυστέρηση παράδοσης φέρει η ACS τότε το κατάστημα που εξυπηρετεί τον πελάτη ή το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών είτε το τμήμα αποζημιώσεων της ACS θα ενημερώσει τον πελάτη για την απόφαση και θα ζητήσει από τον δικαιούχο πελάτη την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών για την αποζημίωση του. Κατόπιν και υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης δεν έχει οφειλές προς την εταιρεία, η καταβολή της αποζημίωσης γίνεται εντός 5 εργασιμων ημερών από την ημερομηνία της έγκρισης και της παραλαβής αυτών των δικαιολογητικών, αποδεικνυόμενης με αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης.

Γ.4.4. Όλα τα αντικείμενα τα οποία αποζημιώνονται περιέρχονται στην κατοχή της εταιρείας.

Γ.4.5. Οι περιπτώσεις που επιβάλλεται κατ' αποκοπήν αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από την ACS προς τον πελάτη για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών (ή αντιστοίχως για τις υπηρεσίες ταχυδρομείου) καθορίζονται από την Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013).

Γ.4.6 Η ευθύνη της ACS για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών , για τους μεμονωμένους πελάτες (αποστολείς ή παραλήπτες ή εντολείς οι οποίοι, πέραν της ατομικής σύμβασης, δεν έχουν συνάψει άλλη ιδιαίτερη σύμβαση για την διακίνηση πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων ή/και για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και εξοφλούν τις υπηρεσίες τους τοις μετρητοίς σύμφωνα με τις βασικές τιμές του επίσημου τιμοκαταλόγου της ACS άνευ εκπτώσεων) προσδιορίζεται, ως ακολούθως :

- Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, με ευθύνη της ACS, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 50€ και μέγιστη αποζημίωση 70€ και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

- ii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος με ευθύνη της ACS, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100€ και μέγιστη αποζημίωση 400€ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- iii. Για τις υπηρεσίες ACS–EU Economy και ACS–EC Economy κάθε αποστολή είναι αυτόματα ασφαλισμένη για απώλεια ή καταστροφή μέχρι του ποσού των 200€ και 100€ αντίστοιχα.
- iv. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία με ευθύνη της ACS, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- v. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος με ευθύνη της ACS, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- vi. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου με ευθύνη της ACS, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, και έως του ποσού ασφαλισμένης αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- vii. Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη με ευθύνη της ACS, ή δεν παραδοθεί με ευθύνη της ACS και επιστραφεί ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.
- viii. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν των ορισμένων ανά υπηρεσία χρόνων παράδοσης, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε ημέρα καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100€.
- ix. Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.
- x. Σε πολλαπλή αποστολή, όπου αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα προς έναν παραλήπτη και που εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται ξεχωριστά
- xi. Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα εφόσον αυτός είναι ο ιδιοκτήτης, ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του υπέρ του παραλήπτη εφόσον αυτός είναι ο ιδιοκτήτης της αποστολής, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου, ή σε τρίτον εφόσον αυτός είναι ο εντολέας και ιδιοκτήτης της παραλαβής.

Γ.4.7. Η ευθύνη της ACS για πλημμελή παροχή για τις υπηρεσίες Ταχυδρομείου προσδιορίζεται ως ακολούθως :

- i. Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων των υπηρεσιών ταχυδρομείου δεν γεννά κανένα δικαίωμα αποζημίωσης.
- ii. Για τις αποστολές όπου υφίσταται πρόσθετη υπηρεσία πιστοποίησης παράδοσης μόνο για την περίπτωση απώλειας θα ισχύουν τα όρια και ποσά αποζημιώσεων των υπηρεσιών ταχυμεταφορών (ως ανωτέρω παράγραφος Γ.4.6.).

Γ.4.8. Διευκρινίζεται ότι ειδικά για τους χρήστες των υπηρεσιών με τους οποίους έχουν συναφθεί ή συνάπτονται - εν είδει ατομικής σύμβασης - συμβάσεις/συμφωνίες για την διακίνηση πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων ή/και για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και στους οποίους παρέχονται εκπτώσεις επί των βασικών τιμών του επίσημου τιμοκαταλόγου της ACS ή/και ειδικές χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τις βασικές τιμές των εν λόγω υπηρεσιών, ή /και πίστωση για την παροχή των υπηρεσιών με την χρήση κωδικού, ισχύουν οι ειδικότεροι όροι και συμφωνίες που διαλαμβάνονται στις συμβάσεις αυτές. Γίνεται μνεία ότι στις περιπτώσεις σύναψης των ειδικότερων αυτών συμφωνιών δεν τυγχάνουν εφαρμογής τα όρια και ποσά αποζημιώσεων της ανωτέρω παραγράφου Γ.4.6. περίπτ. i και ii (και της παρ. Γ.4.7. περίπτ. ii που εμμέσως παραπέμπει στην πρώτη), αλλά ισχύουν οι ειδικότεροι συμφωνηθέντες όροι δυνάμει των οποίων σε κάθε περίπτωση η εκάστοτε καταβαλλόμενη αποζημίωση για ολική απώλεια, κλοπή, καταστροφή ανασφάλιστου φακέλου ή δέματος δεν δύναται να υπερβαίνει την πραγματική αξία\* του φακέλου και με ανώτατο όριο το ποσό των 70 € ανά αποστολή ή την πραγματική αξία του/των δέματος/δεμάτων και με ανώτατο όριο το ποσό των 220 € ανά αποστολή. Στις περιπτώσεις αυτές τα όρια αυτά νοούνται ως μέγιστα όρια δηλωμένης αξίας/ ασφαλισμένου. \* Ως πραγματική αξία νοείται :

- για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών.
- για τα αντικείμενα το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή).

- Γ.4.9. Ο κατά τα ανωτέρω περιορισμός της αποζημίωσης με τη χορήγηση κατ' αποκοπήν αποζημίωσης καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία, και δεν ισχύει εάν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικοπραξία ανάγεται σε δόλο του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του. Η ACS ευθύνεται μόνο για τις περιπτώσεις και για τα ποσά που ορίζονται ανωτέρω και σε καμία περίπτωση δεν φέρει επιπλέον ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών ή διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της ACS πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του αποστολέα ή τρίτων περιορίζονται σε μια μόνο αξίωση αποζημίωσης ανά αποστολή και μέχρι του ποσού που ανωτέρω ρητά ορίζεται, η διευθέτηση της οποίας αποτελεί πλήρη και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημία σε σχέση με την αποστολή. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της ACS για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται. Κάθε διεθνής μεταφορά διέπεται από τους όρους και περιορισμούς των διεθνών συμβάσεων CMR, Βαρσοβίας, COTIF-CIM όπως ισχύουν.
- Γ.4.10. Η ACS δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο των αποστολών. Ο Εντολέας / Αποστολέας, ο οποίος γνωρίζει το περιεχόμενο, αναγνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του δια της ACS καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια των ανωτέρω παραγράφων φέρει δε ο ίδιος την πλήρη ευθύνη για τις οποιοσδήποτε τυχόν υπερβάσεις των ανωτέρω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημίας της αποστολής.
- Γ.4.11 . Για τις Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών και μεταφορών σε περίπτωση επιθυμίας του αποστολέα, η διεκπεραίωση των αποστολών του καλύπτεται με ασφαλιστική κάλυψη μέσω ασφαλιστικής εταιρείας που συνεργάζεται η ACS με επιβάρυνση ασφαλιστρού ως εξής:

Αξία μεταφερόμενων αντικειμένων	Ασφάλιστρο Εσωτερικού	Ασφάλιστρο Εξωτερικού
έως 600€	3,60€	10€
έως 1.000€	6,00€	
έως 1.500€	9,00€	1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας
έως 3.000€	18,00€	
Άνω των 3.000€	Κατόπιν επικοινωνίας με ACS	

Σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής μεταφερόμενων αντικειμένων, των οποίων η αξία ξεπερνά το ποσό που προσδιορίζεται βάσει της παραγράφου Γ.4.6 & Γ.4.7. & Γ.4.8. , αξίωση αποζημίωσης για το επιπλέον αυτό ποσό γεννάται μόνο στην περίπτωση που το μεταφερόμενο αντικείμενο είναι δηλωμένης αξίας και ασφαλισμένο για την αξία αυτή και υπό την προϋπόθεση ότι το πρόσθετο κόστος ασφάλισης (ασφάλιστρο) της αποστολής έχει καταβληθεί εμπροθέσμως στην ACS.

Γ.4.12 Για τις Υπηρεσίες Ταχυδρομείου υπάρχει δυνατότητα ασφάλισης με Ασφάλιστρο 1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας μόνο κατόπιν συμφωνίας.

Γ.4.13 Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας η ο Αποστολέας ή τρίτος προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την ACS αντικειμένων και σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η ACS σύμφωνα με τα αναφερόμενα ανωτέρω στις παραγράφους Γ.4.6., Γ.4.7. & Γ.4.8. η ευθύνη της ACS συνολικά έναντι της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οιοσδήποτε άλλου τρίτου δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά αναφέρονται στις παραγράφους αυτές. Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την ACS οιοσδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της ACS, καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου. Σε περίπτωση ασφάλισης των μεταφερομένων ειδών σε ασφαλιστική εταιρεία ή με ασφαλιστήριο συμβόλαιο επιλογής του Εντολέα ή του Αποστολέα ή τρίτου αυτός δηλώνει και εγγυάται στην ACS ότι στην ασφάλιση έχει περιληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της ACS για κάθε ζημία που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρου όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.

Γ.4.14 Η ACS καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της, και τους χρόνους παράδοσης που αναγράφονται στην ιστοσελίδα [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr) και στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο της ACS, αλλά δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία ή απώλεια που προκαλείται από τυχόν καθυστερήσεις παράδοσης των αποστολών πέραν των ορίων που ορίζονται στην Απόφαση ΕΕΤΤ 688/52/16.04.2013 (ΦΕΚ 1412/Β/2013) σε περίπτωση αποδεδειγμένης, με υπαιτιότητά της, καθυστέρηση επίδοσης και ειδικότερα σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ανωτέρω παράγραφο Γ.4.6. περίπτωση vii.

- Γ.4.15 Η ευθύνη της ACS ρητά περιορίζεται έως το ανώτερο των ποσών που ορίζονται, κατά περίπτωση, στις ανωτέρω παραγράφους Γ.4.6. ,Γ.4,7 & Γ.4.8 και Γ.4.13 και σε καμία περίπτωση δεν φέρει επιπλέον ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών ή διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της ACS πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξιωσή του κατά της ACS για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται. Τυχόν διαφορετική, σε σχέση με τους χρόνους παράδοσης, κατανόηση του πελάτη ή συμπλήρωση, παρατήρηση, ή επισήμανση επί του αποδεικτικού παραλαβής παράδοσης ή επί της αποστολής δεν ισχύει και γίνεται με δική του ευθύνη. Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε ανώτερη βία ή σε απρόβλεπτες αιτίες, όπως ενδεικτικά:
- α) Λόγω απρόοπτων γεγονότων κειμένων πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων κ.λ.π.).
  - β) Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή.
  - γ) Λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή.

## **Γ.5. ΛΟΙΠΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ**

- Γ.5.1. Η ACS καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της.
- Γ.5.2. Η ευθύνη της εταιρείας για τα προς μεταφορά έγγραφα ή αντικείμενα Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών παύει να ισχύει την στιγμή παράδοσης του εγγράφου ή αντικειμένου στον παραλήπτη αυτής αποδεικνυόμενη με την υπογραφή του παραλαβόντος. Η υπογραφή του παραλήπτη μπορεί να είναι επί του αποδεικτικού παραλαβής – παράδοσης ή ηλεκτρονικά στη συσκευή για τη λήψη των δεδομένων (στοιχείων) παραλαβής και παράδοσης αποστολών (PDA), ή σε τρίτο μηχανογραφικό σύστημα (ηλεκτρονικός υπολογιστής, οθόνη αφής πολλαπλών χρήσεων κλπ.). Επίσης, αντί υπογραφής η παράδοση μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη χρήση του ειδικού κωδικού ασφαλείας (PIN), ο οποίος αποστέλλεται από την ACS στα στοιχεία του παραλήπτη και που της έχει χορηγήσει ο αποστολέας (αριθμό κινητού ή ηλεκτρονική διεύθυνση) κατά την δημιουργία ή/και την πορεία της αποστολής. Η χρήση του κωδικού ασφαλείας επέχει θέση υπογραφής. Ταυτόχρονα με την παράδοση της αποστολής και τη λήψη υπογραφής καταγράφονται και τα αντίστοιχα στοιχεία παράδοσης (ώρα, ημερομηνία και ονοματεπώνυμο ή/και επωνυμία παραλήπτη).
- Γ.5.3 Η ευθύνη της εταιρείας για τα προς μεταφορά έγγραφα ή αντικείμενα Υπηρεσιών Ταχυδρομείου παύει να ισχύει την στιγμή κατάθεσης/εναπόθεσης των εγγράφων ή αντικειμένων στην διεύθυνση του παραλήπτη κατά δήλωση του διανομέα.
- Γ.5.4. Σε καμία περίπτωση η ACS δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε ολική ή μερική καταστροφή, απώλεια, ζημία, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε απρόβλεπτες αιτίες, ιδίως:
- i. Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή, ή λανθασμένης περιγραφής του αντικειμένου ή/και ελλειπών ή λανθασμένων στοιχείων του παραλήπτη.
  - ii. Λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή, λόγω της ιδιαίτερης ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου ή δέματος, όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα.
  - iii. Λόγω ακατάλληλης συσκευασίας από τον αποστολέα. Ως ακατάλληλη μεταξύ άλλων νοείται η συσκευασία η οποία κατά την μεταφορά των αντικειμένων μαζί με ή κάτω από άλλα αντικείμενα μέσα σε σάκους, καρότσια και φορτηγά ή κατά την διάρκεια μεταφορτώσεων δεν έχει την δυνατότητα να διατηρήσει τις εξωτερικές της διαστάσεις προφυλάσσοντας έτσι το περιεχόμενό της. Η Ευθύνη της συσκευασίας ανήκει στον Αποστολέα.
  - iv. Λόγω περιπτώσεων Ανωτέρας Βίας
  - v. Λόγω περιπτώσεων:
    - a. Εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες οι επιχειρήσεις δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.
    - b. Λόγω αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.

- c. Λόγω αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη, καθώς και αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές,
  - d. Λόγω του ότι ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών,
  - e. Λόγω του ότι ο παραλήπτης παραλαμβάνει το αντικείμενο και εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.
- Γ.5.5 Η ACS δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση του πελάτη/χρήστη για οποιαδήποτε αποστολή και από οποιαδήποτε αιτία εφόσον ο πελάτης/χρήστης δεν έχει εξοφλήσει κάθε οικονομική υποχρέωση που έχει προς την ACS εμπρόθεσμα βάσει της προβλεπόμενης μεταξύ τους συμφωνίας, συμπεριλαμβανόμενων και των ασφαλιστρών.
- Γ.5.6 Η ACS δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση του πελάτη/χρήστη εφόσον ο πελάτης/χρήστης δεν προσκομίσει εμπρόθεσμα τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία αποδεικνύουν την αξία των μεταφερομένων αποστολών προς αποζημίωση.
- Γ.5.7 Η ACS δεν φέρει καμία ευθύνη αποζημίωσης του πελάτη/χρήστη στην περίπτωση που η παράδοση αποστολής στον παραλήπτη ή η επιστροφή της στον αποστολέα δεν είναι εφικτή, λόγω άρνησης παραλαβής ή μη δυνατότητας εντοπισμού τους.
- Γ.5.8 Η ACS διεκπεραιώνει αποστολές αντικαταβολών. Στην περίπτωση επιλογής παροχής της υπηρεσίας με άλλον τρόπο πέραν των μετρητών (όπως αξιόγραφο: επιταγή, γραμματίο κλπ.) η ACS δεν φέρει ευθύνη για την ημερομηνία, την εγκυρότητα ή τα λοιπά στοιχεία του αξιογράφου (επιταγής, γραμματίου κλπ.). Ειδικά η ημερομηνία αφορά αποκλειστικά συμφωνία του αποστολέα με τον παραλήπτη.
- Γ.5.9 Η ACS, κατόπιν αιτήματος του παραλήπτη είναι δυνατόν να τροποποιήσει το σημείο παράδοσης (ανακατεύθυνση) ή το χρόνο (ημέρα / ώρα) παράδοσης της αποστολής. Στην περίπτωση αυτή ενδέχεται αναλόγως του σημείου παράδοσης ή και του χρόνου παράδοσης να υπάρχει πρόσθετη χρέωση.

## **Γ.6. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**

- Γ.6.1 Τα κεντρικά γραφεία και τμήματα της ACS λειτουργούν κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις 09:00 έως τις 17:00.
- Γ.6.2 Τα κατά τόπους καταστήματα του δικτύου της ACS λειτουργούν κυρίως κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις 08:00 έως τις 20:00 και το Σάββατο από τις 08:00 έως τις 15:00. Οι ακριβείς ώρες λειτουργίας για κάθε κατάστημα αναφέρονται στη ιστοσελίδα της ACS [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr)
- Γ.6.3 Στα Κεντρικά Γραφεία της ACS και στα τηλέφωνα 211-500-5000 και 210-8190-000, και 801-500-1111, λειτουργεί Τμήμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών με συνεχή λειτουργία (24 x 365) 24 ώρες την ημέρα και 365 ημέρες τον χρόνο, σε συνδυασμό με ειδικά σχεδιασμένη αυτοματοποιημένη φωνητική πύλη, καθώς και εξειδικευμένα στελέχη στην εξυπηρέτηση πελατών.
- Γ.6.4 Παράλληλα οι πελάτες μπορούν να πάρουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες της ACS, την λειτουργία ή για την πορεία και την τύχη των αποστολών τους και μέσω του διαδικτύου στην ιστοσελίδα της ACS [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr) στην Ελληνική αλλά και στην Αγγλική γλώσσα.

## **Γ.7. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ – ΣΕΒΑΣΜΟΣ – ΕΥΠΡΕΠΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

- Γ.7.1 Το προσωπικό της ACS και του δικτύου των καταστημάτων της είναι υποχρεωμένο να συμπεριφέρεται με σεβασμό στους πελάτες κατά την διάρκεια της επαφής του με αυτούς. Παράπονα πελατών για ανάρμοστη ή αγενή συμπεριφορά, ελλιπή εξυπηρέτηση μπορούν να γίνονται είτε προφορικά στον υπεύθυνο του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών στα τηλέφωνα 210 8190000 και 211 5005000 ή με γραπτή αναφορά μέσω επιστολικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτυπίας στους αριθμούς 210-8190311 και 2115005311 ή με αποστολή email στην διεύθυνση email: [info@acscourier.gr](mailto:info@acscourier.gr) ή και μέσω της ιστοσελίδας της ACS [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr).

## **Γ.8. ΣΥΣΤΑΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ & ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

- Γ.8.1 Το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών είναι αρμόδιο για την πληροφόρηση των πελατών για κάθε απορία ή την πρόοδο μιας αποστολής ή μιας αποζημίωσης ή ακόμα και της λειτουργίας της εταιρείας ή και των καταστημάτων αυτής ή και πρόβλημα ή παράπονο που αφορά στην εξυπηρέτησή του για την καταγραφή παραπόνων πελατών στα τηλέφωνα 210 8190000 και 211 5005000 ή 801 500 1111 μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση [cs@acscourier.gr](mailto:cs@acscourier.gr)
- Γ.8.2 Σε κάθε περίπτωση η εταιρεία απαντά σε αίτημα πελάτη άμεσα και το αργότερο μέσα σε διάστημα 21 ημερών.
- Γ.8.3. Για την ορθή εξυπηρέτηση των πελατών και την επίλυση τυχόν διαφορών και αφού ο πελάτης δεν μπορεί να επιλύσει το πρόβλημά του οριστικά στα κατά τόπους καταστήματα της ACS με φιλικό διακανονισμό, η ACS συγκροτεί, κατόπιν σχετικού αιτήματος, Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών η οποία αποτελείται από τους εκάστοτε προϊστάμενους των εξής Διευθύνσεων: Ασφάλειας και Ποιότητας, Εξυπηρέτησης Πελατών και Νομικής Υπηρεσίας και από εκπρόσωπο των καταναλωτών με δικαίωμα παράστασης, αν το επιθυμεί, του ενδιαφερομένου χρήστη. Η ACS ενημερώνει τον χρήστη για τον τόπο και χρόνο των συνεδριάσεων καθώς και για το δικαίωμά του να υποβάλλει γραπτό υπόμνημα σε περίπτωση που κωλύεται να παρασταθεί.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών οι χρήστες μπορούν να απευθύνονται στο τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στα τηλέφωνα 211-500-5000 και 210-8190-000 801 500 1111.

Γ.8.4. Ως διαφορά ορίζεται η αποδεδειγμένη αθέτηση από την ACS του παρόντος Χ.Υ.Κ.

Γ.8.5. Αρμόδιες υπηρεσίες για παραλαβή κάθε αιτήματος του πελάτη είναι τα κατά τόπους καταστήματα της ACS και το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών που εδρεύει στο Κρουονέρι και στα τηλέφωνα 210 8190000 και 211 500 5000.

Γ.8.6 Η εταιρεία καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να υποχρεούται να απαντήσει στο αίτημα του πελάτη εντός 21 ημερών από την λήψη της αίτησης, αποδεικνυόμενης με αποδεικτικό παραλαβής – παράδοσης.

## **Γ.9. ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ**

Για άτομα με ειδικές ανάγκες έχει γίνει κάθε δυνατή προσπάθεια για την καλύτερη πρόσβαση αυτών στους χώρους της εταιρείας με πρόβλεψη για την κίνηση ατόμων με κινητικές δυσλειτουργίες τόσο στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας στο Κρουονέρι όπου υπάρχουν ράμπες πρόσβασης και ανελκυστήρες όσο και στο κέντρο διαλογής Π. Ράλλη με πρόσβαση στα γραφεία μέσω ανελκυστήρα.

## **Γ.10. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ**

Γ.10.1. Η ACS συντηρεί σε καλή κατάσταση τα μέσα και τις εγκαταστάσεις της, επισκευάζοντας και αποκαθιστώντας κάθε βλάβη ή ανωμαλία που επηρεάζει την καλή εξυπηρέτηση των πελατών.

Γ.10.2. Σε περιπτώσεις βλαβών, ανωμαλιών ή εξωγενών δυσμενών παρεμβάσεων που επιβάλλουν τη διακοπή λειτουργίας καταστήματος που προσφέρει ταχυδρομικές υπηρεσίες η ACS αποκαθιστά τη βλάβη άμεσα, ενεργώντας σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και διατάξεις Ασφαλείας.

## **Γ.11. ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ**

Στα πλαίσια του διαρκούς εκσυγχρονισμού της λειτουργίας της η ACS, έχει προγραμματίσει και υλοποιεί ένα ευρείας μορφής εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε όλο το προσωπικό της, ανεξαρτήτως βαθμίδας ιεραρχίας και θέσης στην οποία απασχολείται. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα το οποίο έχει σχεδιαστεί και εφαρμόζεται, προβλέπει την εκπαίδευση όλου του προσωπικού τόσο της κεντρικής υπηρεσίας όσο και του δικτύου των συνεργαζόμενων καταστημάτων σε θέματα ειδικότητας όπως Υπεύθυνος Καταστήματος, Ταμίας, Διακινητής, Καταχωριστής, Πωλητής, Ταχυδιανομέας και Υπεύθυνος Διαχείρισης Εκκρεμοτήτων, μεταφορών επικινδύνων εμπορευμάτων DG Εξυπηρέτηση Πελατών, Πωλήσεις και σε λοιπά θέματα. Για την παροχή των περισσότερων θεμάτων της εκπαίδευσης αυτής έχει ήδη ολοκληρωθεί και τεθεί σε λειτουργία ειδική διαδραστική πλατφόρμα εκπαίδευσης μέσω διαδικτύου. Επίσης το εκπαιδευτικό πρόγραμμα προβλέπει την εκπαίδευση όλου του προσωπικού σε χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού υπολογιστή και σε θέματα που αφορούν την Ασφάλεια και Υγιεινή κατά την εργασία, Α΄ Βοηθειών και πυρασφάλειας.

Επίσης η ACS έχει προγραμματίσει και υλοποιεί τις ακόλουθες επενδύσεις:

- Συνεχή αναβάθμιση του μηχανογραφικού συστήματος διαχείρισης και παρακολούθησης των αποστολών online με αναβάθμιση των κεντρικών Servers και των επικοινωνιακών γραμμών με τα καταστήματα πανελλαδικά με την χρήση τεχνολογίας ADSL και με υψηλότερες προδιαγραφές ασφαλείας στις επικοινωνίες.
- Συνεχή αναβάθμιση των εφαρμογών λειτουργίας των PDA για όλους τους διανομείς, αναβάθμιση του λογισμικού διαχείρισης αποστολών με online-realtime σύνδεση των τοπικών καταστημάτων με τα κεντρικά και τους ταχυδιανομείς για την άμεση λήψη στοιχείων παραλαβής και παράδοσης των αποστολών και την έγκαιρη ενημέρωση των πελατών σχετικά με τον εντοπισμό και την διεκπεραίωση των αποστολών τους.
- Αναβάθμιση σύγχρονου μηχανογραφικού λογισμικού προγράμματος διαχείρισης πελατών CRM (Customer Relationship Management) για την διαχείριση των πελατών και την καταγραφή των προτάσεων και των παραπόνων.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση νέας ιστοσελίδας με πολλαπλές δυνατότητες για τους απλούς αλλά και τους εγγεγραμμένους χρήστες. Δημιουργία ειδικής ιστοσελίδας για την ενημέρωση των πελατών της εταιρείας από το κινητό τους τηλέφωνο.
- Σχεδιασμό και υλοποίηση νέων εφαρμογών Web Business Tools για την αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική διασύνδεση με τους πελάτες.
- Αναβάθμιση της λύσης της φωνητικής Πύλης για την καλύτερη τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών σε τυποποιημένες πληροφορίες.
- Αναβάθμιση λογισμικού και συστημάτων διαχείρισης διαλογής αποστολών στα κέντρα διαλογής.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση νέου αυτοματοποιημένου συστήματος διαλογής δεμάτων.
- Μηχανογραφικός εξοπλισμός. Από τις ανωτέρω επενδύσεις το μεγαλύτερο τμήμα αφορά αναβαθμίσεις μηχανογραφικών λύσεων που απαιτούνται για την ορθή διαχείριση, λειτουργία και παρακολούθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και του συναρτώμενου όγκου αποστολών. Αφορά κυρίως την συνεχή αναβάθμιση των κεντρικών μονάδων διαχείρισης (servers κλπ), των τηλεπικοινωνιακών εφαρμογών και δικτύων, αλλά και των



σχετικών τερματικών σταθμών (PC και PDA) καθώς και των αντίστοιχων προγραμμάτων και εφαρμογών (software).

- Μεταφορικά μέσα.
  - Δίκυκλα: Αφορά την προμήθεια δίκυκλων και λοιπών μέσων μεταφοράς. Παράλληλα η εταιρεία έχει την δυνατότητα για την χρήση των υφιστάμενων δίκυκλων και των εργαζόμενων της ή των εργαζομένων των καταστημάτων του δικτύου της, κατά περίπτωση, για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών και ταχυδρομείου..
  - Αυτοκίνητα: ΦΙΧ της κεντρικής εταιρείας, προμήθεια και διαμόρφωση νέων ειδικών αυτοκινήτων για την πιστοποιημένη μεταφορά βιολογικών ουσιών, ραδιοφαρμάκων κλπ. Επίσης προμήθεια και διαμόρφωση ΦΙΧ για τις ανάγκες της ACS και την ανανέωση του στόλου των οχημάτων
  - Κτίρια και τεχνικά έργα. Αφορούν τροποποιήσεις και προσθήκες στις υποδομές των κτιρίων για την καλύτερη και ταχύτερη πρόσβαση και τροφοδοσία των ταχυδρομικών αντικειμένων στα κέντρα διαλογής, που θα απαιτηθούν στις υφιστάμενες κεντρικές εγκαταστάσεις της εταιρείας για την ορθότερη διαχείριση του αυξημένου όγκου αποστολών.

## **Γ. 12 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

Η ACS Ταχυδρομικές Υπηρεσίες Α.Ε.Ε, θεωρεί ότι η προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών έχει πρωταρχική σημασία. Για το λόγο αυτό λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να προστατέψει τα προσωπικά δεδομένα που επεξεργάζεται και να διασφαλίσει ότι η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων πραγματοποιείται πάντοτε σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που τίθενται από το ισχύον νομικό πλαίσιο και ιδιαίτερα του κανονισμού ΕΕ 2016/679, τόσο από την ίδια την εταιρία, όσο και από τρίτους που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα για λογαριασμό της. Η εταιρία εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα με στόχο την ασφαλή επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων και την αποτροπή τυχαιάς απώλειας ή καταστροφής και μη εξουσιοδοτημένης ή/και παράνομης πρόσβασης σε αυτά, χρήσης, τροποποίησης ή αποκάλυψής τους. Σε κάθε περίπτωση, ο τρόπος λειτουργίας του διαδικτύου και το γεγονός ότι είναι ελεύθερο στον οποιονδήποτε δεν επιτρέπει να παρασχεθούν εγγυήσεις ότι μη εξουσιοδοτημένα τρίτα πρόσωπα δεν θα αποκτήσουν ποτέ τη δυνατότητα να παραβιάσουν τα εφαρμοζόμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, αποκτώντας πρόσβαση και προβαίνοντας ενδεχομένως σε χρήση προσωπικών δεδομένων για μη εξουσιοδοτημένους ή/και αθέμιτους σκοπούς.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά μπορείτε να διαβάσετε την «Δήλωση Απορρήτου» στο σύνδεσμο <https://www.acscourier.net/el/privacy-acs-gdpr>

## **Γ. 13. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ Ο ΧΥΚ**

Ο Χάρτης υποχρεώσεων προς καταναλωτές δεν ισχύει σε περιπτώσεις:

- Γ.13.01 Ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της ACS (απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα κλπ).
- Γ.13.02 Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια αντικειμένων ειδικής διαχείρισης.
- Γ.13.03 Αδυναμίας πρόσβασης υπαλλήλου της ACS στη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία οφείλεται στον πελάτη ή σε οποιονδήποτε τρίτο.
- Γ.13.04 Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων των πελατών (σε περιπτώσεις συμβάσεων μεταξύ ACS και πελατών), μεταξύ των οποίων και οι οικονομικές υποχρεώσεις των πελατών προς την ACS.
- Γ.13.05 Ενεργειών που αντίκεινται στους Νόμους του Κράτους.
- Γ.13.06 Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της ACS λόγω υπαιτιότητας ή επιθυμίας του χρήστη (πελάτη).
- Γ.13.07 Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- Γ.13.08 Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του χρήστη (πελάτη) που προβλέπεται από το Χ.Υ.Κ.
- Γ.13.09 Μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης της ACS εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων, με τους οποίους η ACS συνεργάζεται.
- Γ.13.10 Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του χρήστη (πελάτη) ή τρίτου προσώπου.
- Γ.13.11 Αποδεδειγμένης αδυναμίας της ACS.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις η ACS δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι του αποστολέα / παραλήπτη / πελάτη.

## **Γ.14. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ**

Η εταιρεία είναι υποχρεωμένη να δημοσιεύει τον εκάστοτε ισχύοντα Επίσημο Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών της.

Ο Επίσημος Τιμοκατάλογος αποτελείται από δύο τμήματα:

Α. Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας-Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών Ταχυδρομείου.

Β. Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών υπό καθεστώς Γενικής Άδειας-Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών.

Οι ανωτέρω τιμοκατάλογοι δημοσιεύονται και είναι διαθέσιμοι στην ιστοσελίδα της εταιρείας [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr).