



Οκτώβριος 2022

1. Χαρακτηριστικά της Easy Mail Α.Ε.

Η εταιρεία Easy Mail Α.Ε. Ταχυμεταφορών ιδρύθηκε το 2013. Η Easy Mail είναι εφοδιασμένη με την προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία, Εθνική Γενική Άδεια της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών (ΕΕΤΤ) με αριθμό 13-072.

Επωνυμία :	EASY MAIL Α.Ε. ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
Έδρα :	Θεσσαλονίκης 4 ^Α , 182 33, Αγ. Ι. Ρέντης Αττικής
Τηλ. Κέντρο :	+30 210 4835000
Fax :	+30 210 4835060
Α.Φ.Μ. :	800497130
Δ.Ο.Υ. :	ΦΑΕ ΠΕΙΡΑΙΑ
Αρ. Γ.Ε.ΜΗ. :	125658003000
Website :	www.easymail.gr

Σκοπός της εταιρείας σύμφωνα με το καταστατικό της είναι:

- i. Διεξαγωγή επιχείρησης παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών – ταχυμεταφορών εγγράφων και αντικειμένων, δεμάτων, μικροδεμάτων και εμπορευμάτων στην Ελλάδα και το εξωτερικό με κάθε μεταφορικό μέσο, δια ξηράς, θαλάσσης ή αέρος και η παροχή σχετικών διευκολύνσεων. Η διεξαγωγή επιχείρησης μεταφορών πάσης φύσεως και δια παντός μέσου.
- ii. Τυποποίηση και συσκευασία μικρών αντικειμένων.
- iii. Πρακτόρευση αυτοκινήτων και μεταφορικών εταιρειών, αεροπορικών εταιρειών, ναυτικές πρακτορεύσεις και άλλες συναφείς εργασίες ήτοι ναυλώσεις και εκμεταλλεύσεις αυτοκινήτων και πλοίων, προμήθεια εφοδίων, εκτελωνισμοί εμπορευμάτων.
- iv. Αντιπροσώπευση στην Ελλάδα ξένων και ελληνικών οίκων και επιχειρήσεων συναφών με τους σκοπούς της εταιρείας και συνεργασία με αυτές με οποιαδήποτε μορφή.
- v. Οργάνωση εμπορικών επιχειρήσεων, εμπορικών εκθέσεων και μελετών.

- vi. Υπηρεσίες μεταφοράς με διαχείριση αλυσίδας εφοδιασμού (logistics).
- vii. Υπηρεσίες τοπικής συγκέντρωσης και διανομής εμπορευμάτων.
- viii. Υπηρεσίες κρατήσεων για εισιτήρια εκδηλώσεων, υπηρεσίες ψυχαγωγίας και αναψυχής και άλλες υπηρεσίες κρατήσεων.
- ix. Προετοιμασία εγγράφων και εξειδικευμένες υπηρεσίες γραμματειακής υποστήριξης γραφείου.
- x. Υπηρεσίες παραχώρησης προνομίου franchise και παροχής σχετικών συμβουλών.
- xi. Η εταιρία μπορεί επίσης να συμμετάσχει σε αναπτυξιακά, ερευνητικά, εκπαιδευτικά και άλλα προγράμματα με σκοπό την βελτίωση της τεχνογνωσίας της και να συμμετέχει σε διαγωνισμούς Δημόσιους ή Ιδιωτικούς για την προμήθεια προϊόντων ή υπηρεσιών σχετικών με τις δραστηριότητες της. Γενικά κάθε άλλη παρεμφερή, με σκοπό το κέρδος εργασία, την οποία ήθελε να αποφασίσει η Γενική Συνέλευση.

Για την επίτευξη του σκοπού της, η εταιρεία μπορεί:

- i. Να συμμετέχει σε οποιαδήποτε επιχείρηση με όμοιο ή παρεμφερή σκοπό, οποιουδήποτε εταιρικού τύπου.
- ii. Να συνεργάζεται με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο με οποιοδήποτε τρόπο και να συνιστά και κοινοπραξίες.
- iii. Να ιδρύει υποκαταστήματα ή πρακτορεία ή γραφεία οπουδήποτε.
- iv. Να αντιπροσωπεύει οποιαδήποτε επιχείρηση, ημεδαπή ή αλλοδαπή με όμοιο ή παρεμφερή σκοπό.
- v. Να αποκτά ακίνητα και μηχανολογικό εξοπλισμό προκειμένου να τα χρησιμοποιεί για την πραγμάτωση των σκοπών της ή να τα εκμεταλλεύεται εκμισθώνοντας τα σε τρίτους και γενικότερα να προβαίνει σε κάθε πράξη που αποσκοπεί στην πραγμάτωση των σκοπών της ή άλλων παρεμφερών.
- vi. Η Γενική Συνέλευση των μετόχων μπορεί με τροποποίηση του παρόντος να καθορίζει και άλλες δραστηριότητες σαν σκοπό της εταιρείας.

Εγκαταστάσεις:

Η Easy Mail διαθέτει υπερούγχρονες εγκαταστάσεις 3.000 m² στον Αγ. Ι. Ρέντη Αττικής, όπου εκτός από το Κέντρο Διαλογής, στεγάζονται και οι διοικητικές υπηρεσίες της εταιρίας.

Για την εξυπηρέτηση των Προαστίων της Αττικής εγκαινίασε εντός του 2016 δύο νέα περιφερειακά καταστήματα. Το πρώτο, εμβαδού 200m² στην περιοχή του Χαλανδρίου και το δεύτερο εμβαδού 250m² στην περιοχή του Ελληνικού.

Τον Μάιο του 2018 ξεκίνησε την λειτουργία του ενός περιφερειακού Κέντρο Διανομής στην περιοχή της Μεταμόρφωσης Αττικής εμβαδού 600m².

Στη Θεσσαλονίκη η Easy Mail εγκαινίασε τον Οκτώβριο του 2022 νέο Κέντρο Διαλογής 1800m², όπου αντίστοιχα στεγάζονται και οι διοικητικές υπηρεσίες.

Για την κάλυψη των περιοχών του νομού Θεσσαλονίκης διαθέτει 6 επιπλέον περιφερειακά καταστήματα.

2. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η Easy Mail έχει διαμορφώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες της με τέτοιο τρόπο ώστε να παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις στις ανάγκες αποστολής αλληλογραφίας και εμπορευμάτων, τόσο των ιδιωτών όσο κυρίως των επιχειρήσεων. Έχει δε την δυνατότητα κάνοντας τις απαραίτητες μεταβολές, να σχεδιάσει και να υλοποιήσει νέες υπηρεσίες σε συνεργασία με τους πελάτες της ώστε να διεκπεραιώσει οποιοδήποτε ειδικό έργο.

Υπηρεσίες Εσωτερικού

- **Εντός Αττικής** (με παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα).
- **Υπηρεσία αυθημερόν (εντός Αττικής)**: Παράδοση αποστολών εντός 1 και 4 ωρών.
- **Από πόλη σε πόλη**, με παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα σε όλη την Ελλάδα εκτός των δυσπρόσιτων προορισμών όπου η παράδοση ολοκληρώνεται εντός 2-3 ημερών.

Ειδικές Υπηρεσίες

- **Υπηρεσία Αντικαταβολής μετρητών**: Η απόδοση της αξίας των αντικαταβολών για την περιοχή Αττικής γίνεται καθημερινά την επόμενη εργάσιμη ημέρα της παράδοσης, στον τραπεζικό λογαριασμό που έχει υποδειχτεί από τον πελάτη. Για τις αποστολές αντικαταβολών στην υπόλοιπη Ελλάδα, η απόδοση των αξιών θα γίνεται κάθε Παρασκευή όπου θα εξοφλούνται οι αποστολές που παραδόθηκαν εντός της προηγούμενης εβδομάδας.
- **Υπηρεσία αντικαταβολών με επιταγή**: η παράδοση των αποστολών με αντικαταβολή επιταγής γίνεται σύμφωνα με τις οδηγίες του πελάτη σχετικά με την ημερομηνία λήξης και το ποσό. Η επιστροφή των επιταγών στον αποστολέα, ολοκληρώνεται εντός 4 ημερών από την ημερομηνία παράδοσης
- **Υπηρεσία εισπράξεων** : πραγματοποίηση κάθε είδους εισπράξης μόνο για τις περιοχές Αττικής και Θεσσαλονίκης, μεμονωμένες ή βάσει προγράμματος. Η απόδοση των εισπράξεων γίνεται την επόμενη ημέρα, στον αποστολέα αν είναι επιταγή ή στον τραπεζικό του λογαριασμό αν είναι μετρητά.
- **Υπηρεσία πρωινής παράδοσης**: παράδοση αποστολών πριν τις 10.00 π.μ. κατόπιν εντολής του αποστολέα.
- **Υπηρεσία παράδοσης Σαββάτου**: παραδόσεις αποστολών το Σάββατο κατόπιν εντολής του αποστολέα.
- **Υπηρεσία αγορών**: πραγματοποίηση αγοράς, παραλαβή του αντικειμένου και παράδοση στον εντολέα πελάτη.
- **Παράδοση Κυριακές & αργίες**: παράδοση αποστολών κατά τις μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, απαιτείται προ συνεννόηση.
- **Υπηρεσία επιστροφής δικαιολογητικών**: παράδοση αποστολών με εντολή επιστροφής δικαιολογητικών (επιστροφή υπογεγραμμένων αιτήσεων – συμβολαίων – Δ.Α κ.λπ.)

- **Υπηρεσία παραλαβής διακηρύξεων:** παραλαβή διακηρύξεων για λογαριασμό του πελάτη.
- **Παραλαβή πρωτοκόλλου:** παράδοση της αποστολής και παραλαβή πρωτοκόλλου για λογαριασμό του αποστολέα.
- **Υπηρεσία ομαδικών αποστολών:** παρέχεται η δυνατότητα διεκπεραίωσης έργων ομαδικών αποστολών σε όλη την Ελλάδα με τις ίδιες προδιαγραφές διακίνησης των κανονικών αποστολών. Ο χρόνος παράδοσης καθώς και οι χρεώσεις διαμορφώνονται κατά περίπτωση σε συμφωνία με τον πελάτη, ανάλογα το μέγεθος και τυχόν ιδιαιτερότητες του έργου.

Υπηρεσίες Εξωτερικού

Η προώθηση αποστολών σε πάνω από 200 χώρες του εξωτερικού γίνεται μέσω συνεργασιών με τα μεγαλύτερα διεθνή δίκτυα, αξιοποιώντας και συνδυάζοντας τα πλεονεκτήματα της κάθε εταιρίας, ανάλογα τον προορισμό προς όφελος των πελατών μας.

Δυνατότητα επιλογής δύο υπηρεσιών:

- **Express** (προς όλες τις χώρες εξωτερικού με παράδοση, σε μία έως τρεις εργάσιμες).
- **Economy** (προς Ευρωπαϊκή Ένωση με παράδοση σε 3-4 εργάσιμες).

Ασφάλιση Αποστολών

Όλες οι αποστολές εσωτερικού είναι αυτόματα ασφαλισμένες χωρίς επιβάρυνση του πελάτη έως του ποσού των 70€ για τα έγγραφα και μέχρι του ποσού των 400€ για τα δέματα. Οι αποστολές εξωτερικού είναι αντιστοίχως ασφαλισμένες έως του ποσού των 100\$ ΗΠΑ.

Για αξίες μεγαλύτερες των παραπάνω, παρέχεται η δυνατότητα πρόσθετης ασφάλισης μέσω της ασφαλιστικής μας εταιρείας, με ασφάλιστρο ύψους 0,8% επί της ασφαλιζόμενης αξίας, με επιβάρυνση του αποστολέα. Για ασφαλιζόμενες αξίες άνω των 3.000€ απαιτείται προέγκριση.

Επίσης για πιο σύνθετα έργα, παρέχεται η δυνατότητα κατάρτισης ειδικού ασφαλιστηρίου συμβολαίου με μηνιαία επιβάρυνση που καθορίζεται κατά περίπτωση.

3. Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.-ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Η EASY MAIL έχει αναπτύξει Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού των ταχυδρομικών αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.). Το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. είναι ένα σύστημα παρακολούθησης και εντοπισμού που περιέχει τις ακόλουθες πληροφορίες: **α.** τον αριθμό ταυτοποίησης (αριθμός ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ) του ταχυδρομικού αντικειμένου, **β.** την ημερομηνία παραλαβής της αποστολής, **γ.** την ημερομηνία και ώρα παράδοσης της αποστολής, **δ.** τα στοιχεία των Αποστολέα και Παραλήπτη, **ε.** το βάρος της αποστολής, **στ.** και τέλος όλα τα ενδιάμεσα σημεία από την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον Αποστολέα έως και την παράδοσή του στον Παραλήπτη. Όλα όσα σχετίζονται με τη διακίνηση μιας αποστολής -από την παραλαβή μέχρι και την παράδοση- μπορούν να αναζητηθούν από το χρήστη στη σχετική ιστοσελίδα της εταιρείας www.easymail.gr.

4. ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η Easy Mail δημοσιοποιεί τον εκάστοτε τιμοκατάλογο των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της ιστοσελίδας της www.easymail.gr. Οι τιμοκατάλογος περιλαμβάνεται στο Παράρτημα Α του παρόντος. Η Easy Mail διατηρεί το δικαίωμα τροποποίησης των χρεώσεων κάθε υπηρεσίας.

5. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ EASY MAIL

Οι Πελάτες της EASY MAIL μπορούν να απευθύνονται για παραγγελίες, αιτήματα ή παράπονα στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο τηλέφωνο 210 4835000, τις ακόλουθες ώρες:

Δευτέρα έως Παρασκευή από 8 π.μ. μέχρι 8 μ.μ.,
Σάββατο από 9 π.μ. μέχρι 3 μ.μ.

6. ΑΤΟΜΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕ ΤΟ ΧΡΗΣΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ EASY MAIL

Κάθε διακινούμενη αποστολή συνοδεύεται από Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) της Easy Mail όπου δηλώνονται ευκρινώς από τον Αποστολέα - ο οποίος έχει και την πλήρη ευθύνη σύνταξης των σωστών στοιχείων - τα πλήρη στοιχεία του ιδίου, του Παραλήπτη, η ημερομηνία και ώρα παραλαβής, καθώς και οι υπηρεσίες που επιθυμεί. Η σύνταξη του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και η ανάληψη της διακίνησης από την Easy Mail πιστοποιεί την κατάρτιση ατομικής σύμβασης μεταξύ του χρήστη των υπηρεσιών και της εταιρείας Easy Mail και αποδεικνύει την αποδοχή των γενικών όρων ανάληψης μεταφοράς από τα εμπλεκόμενα μέρη. Στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. προσδιορίζονται τα παρακάτω:

- τα μη αποδεκτά αντικείμενα καθώς και τα αντικείμενα που απαγορεύεται η μεταφορά τους σύμφωνα με Διεθνείς, Εθνικές και Ευρωπαϊκές συμβάσεις,
- το δικαίωμα της επιχείρησης να μην παραλαμβάνει προς διακίνηση αντικείμενα εφόσον ο Αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση τους από εκπρόσωπο της επιχείρησης,
- οι όροι ασφαλιστικής κάλυψης του ταχυδρομικού αντικειμένου, και τα ποσά αυτής,
- οι αποζημιώσεις για καθυστερήσεις, απώλεια και φθορά αντικειμένων και οι προθεσμίες εντός των οποίων μπορεί να τις διεκδικήσει ο χρήστης, κατ' ελάχιστο σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β'),

- οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ευθύνεται η ταχυδρομική επιχείρηση,
- ο τρόπος διαχείρισης ανεπίδοτων ταχυδρομικών αντικειμένων, και
- η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ επιχείρησης και χρήστη.

Ο Αποστολέας αναθέτοντας τη διακίνηση της αποστολής του στην Easy Mail αποδέχεται τους όρους μεταφοράς της Easy Mail τόσο για τον εαυτό του όσο και υπό την ιδιότητα του εκπροσώπου του εντολέα, κυρίου ή κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών.

Τα ανωτέρω ισχύουν και στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η εταιρεία Αναλαμβάνει την διακίνηση μαζικών αποστολών όπου η διακινούμενη αποστολή συνοδεύεται από απλοποιημένο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., στο οποίο δεν αναγράφονται οι Όροι & Προϋποθέσεις Ανάληψης Μεταφοράς.

Εφόσον δεν υφίσταται διαφορετική συμφωνία, η Easy Mail έχει την υποχρέωση επίδοσης του αντικειμένου στη διεύθυνση του Παραλήπτη και σε τρίτο πρόσωπο, σε περίπτωση απουσίας του Παραλήπτη. Στην παράδοση ο Παραλήπτης αναγράφει ευκρινώς το όνομα του, την ημερομηνία και ώρα παραλαβής και υπογράφει στη φορτωτική.

Η ευθύνη της Easy Mail για τις μεταφερόμενες αποστολές παύει να ισχύει την στιγμή της παράδοσης της εκάστοτε αποστολής στον Παραλήπτη. Η υπογραφή του Παραλήπτη με την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης πάνω στο αντίγραφο του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ αποτελεί σαφή απόδειξη του ορθού της παράδοσης.

Όλες οι διακινούμενες από την Easy Mail αποστολές παρακολουθούνται και εντοπίζονται ηλεκτρονικά σε όλα τα στάδια της μεταφοράς τους μέσω Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.. Η Easy Mail διατηρεί πληροφορίες διακίνησης μέσω Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. καθώς και αρχείο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή για έξι μήνες από την ημερομηνία έναρξης της αποστολής.

Η Easy Mail καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να παραδώσει την αποστολή σύμφωνα με τα συνήθη χρονοδιαγράμματα διακίνησης. Η Easy Mail δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημία που προκαλείται από τυχόν καθυστερήσεις, πέραν των όσων ορίζονται στο Άρθρο 9 των όρων και προϋποθέσεων ταχυμεταφοράς. Η Easy Mail είναι σε θέση να ενημερώνει άμεσα για την τύχη της αποστολής τον αποστολέα και τον παραλήπτη αρκεί να της γνωρίζουν τον αριθμό της φορτωτικής (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.).

Ακολουθούν αναλυτικά οι όροι και προϋποθέσεις ανάληψης μεταφοράς είναι οι εξής:

Όροι & Προϋποθέσεις Ανάληψης Μεταφοράς Εγγράφων & Δεμάτων από την EASY MAIL ΑΕ

Για την μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της Easy Mail, ο Αποστολέας συμφωνεί με τους όρους και τις προϋποθέσεις, που αναφέρονται στο παρόν έντυπο. Ο οποιοσδήποτε εμπλεκόμενος -εκπρόσωπος, ή υπάλληλος της Easy Mail, ο Αποστολέας ή Παραλήπτης- δεν έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και προϋποθέσεις.

ΑΡΘΡΟ 1: Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ) της Easy Mail είναι έντυπο μη διαπραγματεύσιμο και ο Αποστολέας αναγνωρίζει ότι συμπληρώθηκε από αυτόν ή από την Easy Mail για λογαριασμό του. Ο Αποστολέας δηλώνει και αποδέχεται ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών. Επίσης, δηλώνει ότι με το παρόν αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους μεταφοράς της Easy Mail τόσο για τον εαυτό του όσο και υπό την ιδιότητα του εκπροσώπου του εντολέα, κυρίου ή κατόχου, των υπό μεταφορά αγαθών.

ΑΡΘΡΟ 2: Ο Αποστολέας εγγυάται ότι το υπό διεκπεραίωση αντικείμενο:

- α) δεν εμπίπτει στα μη αποδεκτά από την Easy Mail Ταχυδρομικά Αντικείμενα,
- β) φέρει σωστά τα απαιτούμενα στοιχεία αποστολέα και παραλήπτη,
- γ) έχει συσκευασθεί κατάλληλα ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διεκπεραίωση.

Πρόσθετα έξοδα που τυχόν προκύψουν κατά τη διεκπεραίωση, (πχ επιστροφή ή αποθήκευση) της Αποστολής θα καταβληθούν από τον Αποστολέα/Εντολέα.

ΑΡΘΡΟ 3: Η Easy Mail δικαιούται αλλά δεν υποχρεούται, να προβεί σε έλεγχο του περιεχομένου της αποστολής την οποία αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει. Επιπλέον έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παραλαβή του αντικειμένου, εφόσον ο Αποστολέας αρνηθεί τον έλεγχο αυτού.

Η Easy Mail έχει το δικαίωμα να διακόψει τη διεκπεραίωση κάποιου αντικειμένου όταν υπάρχουν ενδείξεις ότι αυτό εμπίπτει στα μη αποδεκτά από την Easy Mail Ταχυδρομικά Αντικείμενα ή όταν ο Αποστολέας για οποιονδήποτε λόγο έδωσε ελλιπή ή λανθασμένα για τη διεκπεραίωση στοιχεία ή τέλος αν δεν έχουν υποβληθεί τα απαραίτητα έγγραφα που απαιτούνται από τις αρμόδιες τελωνειακές αρχές.

ΑΡΘΡΟ 4: Η Easy Mail έχει το δικαίωμα να παρακρατήσει ή να αρνηθεί την παράδοση κάθε είδους το οποίο μεταφέρει, προκειμένου να εξασφαλίσει οποιαδήποτε δαπάνη προκύπτει από την εν λόγω μεταφορά ή προγενέστερες (ναύλοι - δασμοί - φορτωτικές κ.λπ.), μέχρι να εξοφληθεί πλήρως.

ΑΡΘΡΟ 5: Η Easy Mail αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση αποστολών με χρέωση της αμοιβής της στον παραλήπτη. Σε περίπτωση μη καταβολής της παραπάνω αμοιβής για οποιονδήποτε λόγο, την υποχρέωση εξόφλησης της Easy Mail αναλαμβάνει ο Αποστολέας.

ΑΡΘΡΟ 6: Η Easy Mail διεκπεραιώνει κάθε είδους αποστολή (πχ. αγορά, αντικαταβολή κ.λπ.) και με μη έγγραφη εντολή (πχ. ηλεκτρονική, τηλεφωνική). Στις περιπτώσεις αυτές ο εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου ως αποστολέα στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ..

ΑΡΘΡΟ 7: Σε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς του απεσταλμένου αντικειμένου, εγγράφου ή δέματος, η ευθύνη της Easy Mail περιορίζεται στο μικρότερο των παρακάτω οριζόμενων ποσών:

- i. Μέχρι του ποσού των 70 Ευρώ για έγγραφα και μέχρι του ποσού των 400 Ευρώ για δέματα (αποστολές εσωτερικού).
- ii. Μέχρι το εκάστοτε αντίστοιχο σε Ευρώ ποσό των 100 Δολαρίων ΗΠΑ για αποστολές εξωτερικού.
- iii. Στο πραγματικό κόστος κτήσης εγγράφων ή αντικειμένων, χωρίς να λαμβάνεται υπ' όψη η εμπορική αξία ή η ιδιαίτερη αξία αυτών για τον αποστολέα, παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο και με ανώτατο όριο τα ως άνω οριζόμενα ποσά. Ως πραγματικό κόστος κτήσης νοείται: για τα έγγραφα το κόστος αντικατάστασης ή αναπαραγωγής αυτών και για τα αντικείμενα το κόστος αντικατάστασης ή αναπαραγωγής αυτών και για τα αντικείμενα το κόστος αγοράς, επισκευής ή αντικατάστασης αυτών (λαμβάνοντας υπ' όψη την κατάσταση στην οποία ήταν κατά την παραλαβή), όπως αποδεικνύεται από σχετικά προσκομιζόμενα παραστατικά.

Τα ανωτέρω ισχύουν και για τις περιπτώσεις αποστολών με δηλωμένη αξία χωρίς όμως να έχουν ασφαλιστεί στην Easy Mail. Σε κάθε περίπτωση, ισχύουν τα οριζόμενα από την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β).

Η Easy Mail συμβάλλεται με τον Εντολέα/Αποστολέα επί τη βάση του αυστηρού περιορισμού της ευθύνης της μόνο για άμεση ζημία και για τα όρια που περιγράφονται ανωτέρω. Σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κάθε άλλο είδος απώλειας ή ζημιάς (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά θετικής ή αποθετικής ζημιάς, διαφυγόντων κερδών, απώλεια εισοδήματος κ.λπ.) από οποιοδήποτε λόγο και αν επέλθουν, ακόμα και στην περίπτωση που ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημιάς τέθηκε υπόψη της Easy Mail πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του Εντολέα/Αποστολέα ή τρίτων περιορίζονται σε μια μόνο αξίωση ανά αποστολή, η διευθέτηση της οποίας αποτελεί πλήρη και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημία σε σχέση με την αποστολή.

Η Easy Mail, σε καμία περίπτωση, δεν μπορεί να γνωρίζει το ακριβές περιεχόμενο των εκάστοτε αποστολών. Ο Εντολέας/Αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου - στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του μέσω της Easy Mail καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα - είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια στο άρθρο 7.i & 7.ii και είναι ο ίδιος υπεύθυνος για τυχόν υπερβάσεις των παραπάνω ορίων, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

ΑΡΘΡΟ 8: Ο Εντολέας/Αποστολέας έχει τη δυνατότητα να προβεί σε ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών του, μέσω της ασφαλιστικής εταιρείας με την οποία συνεργάζεται η Easy Mail, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος ασφάλισης που ανέρχεται σε 0.8% επί της ασφαλιζόμενη αξίας (αποστολές εσωτερικού). Η ασφαλιζόμενη αξία πρέπει να δηλώνεται στο προκαθορισμένο πεδίο ασφάλισης του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ και να δύναται να επιβεβαιωθεί από σχετικά νόμιμα παραστατικά.

Για αποστολές αξίας άνω των 3.000 Ευρώ η διακίνηση και η ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών μπορεί να γίνει μόνον κατόπιν επικοινωνίας και ειδικής συμφωνίας (γραπτής μέσω fax ή ηλεκτρονικού μηνύματος) με την εταιρεία.

Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας/Αποστολέας προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την Easy Mail αντικειμένων σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η Easy Mail με την παρούσα σύμβαση), η ευθύνη της Easy Mail - συνολικά έναντι του Εντολέα/Αποστολέα και επομένως και της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οιοδήποτε άλλου τρίτου - δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά έχουν συμφωνηθεί και περιγράφονται ανωτέρω (Άρθρο 7, 7.i και 7.ii). Στην περίπτωση αυτή, ο Εντολέας/Αποστολέας ή τρίτος δηλώνει και εγγυάται στην Easy Mail ότι στην

ασφάλιση έχει συμπεριληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρείας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της Easy Mail για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρου όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.

Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την Easy Mail οποιουδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της Easy Mail καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου.

ΑΡΘΡΟ 9: Η Easy Mail καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια προκειμένου να παραδώσει κάθε αποστολή σύμφωνα με τα συνήθη χρονοδιαγράμματα παράδοσης, όπως αυτά αναφέρονται στην επίσημη διαδικτυακή σελίδα της εταιρείας www.easymail.gr. Τυχόν εσφαλμένη αντίληψη του Εντολέα/Αποστολέα ή αυτόβουλη αναγραφή – επισήμανση επί του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ ή της αποστολής, σχετικά με τους χρόνους παράδοσης, δεν ισχύει και δε δημιουργεί δέσμευση για την εταιρεία.

Σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης μιας αποστολής με προφανή και αποδεδειγμένη υπαιτιότητά της, η Easy Mail δεν ευθύνεται, για οποιαδήποτε ζημιά ή απώλεια που προκαλείται, πέραν των ορίων που ορίζονται στην ΥΑ 29030/816/2000 (ΦΕΚ 683/Β/2000).

Συγκεκριμένα, η αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης ταχυδρομικού αντικειμένου δε δύναται να υπερβαίνει την αποζημίωση που καταβάλλεται για απώλεια μη ασφαλισμένων αποστολών, όπως αυτή ορίζεται στο Άρθρο 7, 7.i και 7.ii.

Τα οριζόμενα ανώτατα ποσά αποζημίωσης είναι αποδεκτά από τον Εντολέα/Αποστολέα, ο οποίος παραιτείται από κάθε άλλη πιθανή αξίωσή του για επιπλέον θετική ή αποθετική ζημιά, διαφυγόντα κέρδη, απώλεια εισοδήματος κ.λπ., από οποιονδήποτε λόγο και αν επέλθουν.

Τα παραπάνω ισχύουν ακόμα και αν η πιθανότητα μιας τέτοιας απώλειας τέθηκε υπόψη της Easy Mail πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής.

Σε καμία όμως περίπτωση, η Easy Mail δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, ζημιά, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση, οφειλόμενα σε ανωτέρα βία ή απρόβλεπτες αιτίες, όπως ενδεικτικά αναφέρονται: α) Έκτακτα γεγονότα κείμενα πέρα των ανθρώπινων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, εγκληματικές ενέργειες κ.λπ.). β) Πράξεις και παραλείψεις ή λανθασμένες οδηγίες του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή, γ) Η φύση της αποστολής στην οποία μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή πχ ευπαθή τρόφιμα, μαγνητικά μέσα κοκ.

Σε κάθε περίπτωση, η ευθύνη της Easy Mail για τις μεταφερόμενες αποστολές παύει να ισχύει με την παράδοση της αποστολής στον παραλήπτη. Η υπογραφή του παραλήπτη, με την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης πάνω στο αντίγραφο του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ, χωρίς την έγγραφη επισήμανση οποιασδήποτε επιφύλαξης, αποτελεί αδιάσειστη απόδειξη του ορθού της παράδοσης.

ΑΡΘΡΟ 10: Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από τον αποστολέα και να επιδοθεί εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της Easy Mail, σε διάστημα 6 μηνών από την ημερομηνία αναλήψεως της αποστολής από την Easy Mail. Καμία απαίτηση δεν γίνεται δεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω χρονικής προθεσμίας.

ΑΡΘΡΟ 11: Η EASY MAIL δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των εξής εγγράφων και αντικειμένων: Χρήματα – Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα – ενεργοποιημένες

τραπεζικές κάρτες – Κάρτες Χρόνου Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας – Χρυσό σε οποιαδήποτε μορφή – Ωρολόγια Χρυσά – Κοσμήματα – Πολύτιμοι Λίθοι & Μέταλλα – Αρχαιότητες – Έργα Τέχνης – Μη Αναπαραγώγιμα Έγγραφα ή Αντικείμενα (πχ Αλληλογραφία/Φιλμ/Βίντεο Προσωπικής Αξίας, Γραμματόσημα, Λαχεία, Αντίκες) – Αλλοιώσιμα Τρόφιμα – Φυτά – Ναρκωτικά – Εύφλεκτα, Εκρηκτικά & Ραδιενεργά Υλικά – Βιολογικό Υλικό – Μολυσματικές, διαβρωτικές & δηλητηριώδεις Ουσίες – Είδη ή μέρη Οπλισμού – Ζώα – Πορνογραφικό Υλικό και Γενικά Είδη των οποίων η μεταφορά απαγορεύεται από διεθνείς συμβάσεις ή Οργανισμούς (IATA, ICAO) ή/και από διατάξεις της Κοινοτικής ή/και Εθνικής νομοθεσίας. Η «Easy Mail» δεν υποχρεούται να ελέγξει το περιεχόμενο του υπό διακίνηση αντικειμένου και ο Αποστολέας δηλώνει υπεύθυνα ότι η αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη.

ΑΡΘΡΟ 12: Κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο ζυγίζεται/ογκομετρείται στις εγκαταστάσεις της εταιρείας και επ' αυτού του βάρους γίνεται η τιμολόγησή του ανεξαρτήτως από την δήλωση βάρους του αποστολέα. Η χρέωση κάθε αποστολής υπολογίζεται με βάση το μεγαλύτερο βάρος μεταξύ του πραγματικού και ογκομετρικού.

ΑΡΘΡΟ 13: Όταν το ταχυδρομικό αντικείμενο δεν είναι δυνατόν, για κάποιο λόγο, να επιδοθεί στον παραλήπτη ή να επιστραφεί στον αποστολέα, τότε παραμένει για έξι (6) μήνες από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσής του, στις αποθήκες της εταιρείας με έξοδα του αποστολέα. Μετά την πάροδο του εξαμήνου το αντικείμενο θεωρείται οριστικά ανεπίδοτο και ακολουθείται διαδικασία καταστροφής του, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής από την εταιρεία.

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

ΑΡΘΡΟ 14: Η διαδικασία επίλυσης διαφορών γίνεται είτε μέσω Φιλικού διακανονισμού: έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με την Easy Mail για την επίτευξη επίλυσης της διαφοράς, είτε με τη Συγκρότηση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών: η Easy Mail, κατόπιν σχετικού αιτήματος, συγκροτεί Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.

ΑΡΘΡΟ 15: Για κάθε νομική διαφορά, μεταξύ της Easy Mail και του χρήστη, αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια Αθηνών.

7. ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ

Η Easy Mail δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των παρακάτω εγγράφων και ταχυδρομικών αντικειμένων:

Χρήματα – Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα – Ενεργοποιημένες τραπεζικές κάρτες – Κάρτες Χρόνου Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας – Χρυσό σε οποιαδήποτε μορφή – Ωρολόγια Χρυσά – Κοσμήματα – Πολύτιμοι Λίθοι & Μέταλλα – Αρχαιότητες – Έργα Τέχνης – Μη Αναπαραγώγιμα Έγγραφα ή Αντικείμενα (πχ Αλληλογραφία/Φιλμ/Βίντεο Προσωπικής Αξίας, Γραμματόσημα, Λαχεία, Αντίκες) – Αλλοιώσιμα Τρόφιμα – Φυτά – Ναρκωτικά – Εύφλεκτα, Εκρηκτικά & Ραδιενεργά Υλικά – Βιολογικό Υλικό – Μολυσματικές, διαβρωτικές & δηλητηριώδεις Ουσίες – Είδη ή μέρη Οπλισμού – Ζώα – Πορνογραφικό Υλικό και Γενικά Είδη των οποίων η μεταφορά απαγορεύεται από διεθνείς συμβάσεις ή Οργανισμούς (IATA, ICAO) ή/και από διατάξεις της Κοινοτικής ή/και Εθνικής νομοθεσίας. Η Easy Mail δεν υποχρεούται να ελέγξει το περιεχόμενο του υπό διακίνηση αντικειμένου και ο Αποστολέας δηλώνει υπεύθυνα ότι η αποστολή δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω είδη.

8. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΡΑΔΟΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

Η Easy Mail λαμβάνει μέριμνα για όλες τις περιπτώσεις ταχυδρομικών αποστολών που δεν κατέστη δυνατή η παράδοσή τους για οποιαδήποτε αιτία. Σε πρώτο στάδιο προβαίνει σε έγγραφη ειδοποίηση (ειδοποιητήριο) προς τον Παραλήπτη και επιστροφή της αποστολής στο χώρο της εταιρείας. Σε ένα δεύτερο στάδιο γίνεται προσπάθεια για δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες παράδοσης σε συνεννόηση με τον Παραλήπτη ή/και τον Αποστολέα. Τελικά, εφόσον καταστεί αδύνατη η παράδοση της αποστολής στον Παραλήπτη, η Easy Mail επιστρέφει την αποστολή στον Αποστολέα.

Όταν το ταχυδρομικό αντικείμενο δεν είναι δυνατόν, για κάποιο λόγο, να επιδοθεί στον παραλήπτη ή να επιστραφεί στον αποστολέα, τότε παραμένει για έξι (6) μήνες από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσής του, στις αποθήκες της εταιρείας με έξοδα του αποστολέα. Μετά την πάροδο του εξαμήνου, το αντικείμενο θεωρείται οριστικά ανεπίδοτο και ακολουθείται διαδικασία καταστροφής του κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής από την εταιρεία. Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία άνω των 100,00 ευρώ, οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ.

9. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ EASY MAIL

Σε περίπτωση απώλειας ή ζημίας του ταχυδρομικού αντικειμένου, εγγράφου ή δέματος, η ευθύνη της Easy Mail περιορίζεται στο μικρότερο των παρακάτω οριζόμενων ποσών:

1. Μέχρι του ποσού των 50 Ευρώ για έγγραφα και μέχρι του ποσού των 100 Ευρώ για δέματα (αποστολές εσωτερικού).
2. Μέχρι το εκάστοτε αντίστοιχο σε Ευρώ ποσό των 100 δολαρίων ΗΠΑ για αποστολές εξωτερικού.

3. Στο πραγματικό κόστος κτήσης εγγράφων ή αντικειμένων, χωρίς να λαμβάνεται υπ' όψη η εμπορική αξία ή η ιδιαίτερη αξία αυτών για τον αποστολέα, παραλήπτη ή τρίτο πρόσωπο και με ανώτατο όριο τα ως άνω οριζόμενα ποσά. Ως πραγματικό κόστος κτήσης νοείται: για τα έγγραφα το κόστος αντικατάστασης ή αναπαραγωγής αυτών και για τα αντικείμενα το κόστος αγοράς, επισκευής ή αντικατάστασης αυτών (λαμβάνοντας υπ' όψη την κατάσταση στην οποία ήταν κατά την παραλαβή), όπως αποδεικνύεται από σχετικά προσκομιζόμενα παραστατικά.

Τα ανωτέρω ισχύουν και για τις περιπτώσεις αποστολών με δηλωμένη αξία χωρίς όμως να έχουν ασφαλιστεί στην Easy Mail. Σε κάθε περίπτωση, ισχύουν τα οριζόμενα από την Υπουργική Απόφαση 29030/816/2.6.2000 (ΦΕΚ 683/Β).

Εάν ο πελάτης επιθυμεί να έχει περαιτέρω κάλυψη, πρέπει να ασφαλίσει την αποστολή του στην Easy Mail δηλώνοντας τούτο επί του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και αναγράφοντας την αξία της αποστολής, η οποία θα προκύπτει από νόμιμα παραστατικά, επιβαρυνόμενος με το ανάλογο κόστος της ασφάλισης.

Για αποστολές αξίας άνω των 3.000 Ευρώ η διακίνηση και η ασφαλιστική κάλυψη των αποστολών μπορεί να γίνει μόνον κατόπιν επικοινωνίας και ειδικής συμφωνίας (γραπτής μέσω fax ή ηλεκτρονικού μηνύματος) με την εταιρεία.

Η αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης επίδοσης ταχυδρομικού αντικειμένου (όταν δεν οφείλεται σε ανωτέρα βία), δε δύναται να υπερβαίνει την αποζημίωση που καταβάλλεται για απώλεια μη ασφαλισμένων αποστολών, όπως αυτή ορίζεται στο Άρθρο 7, 7.i και 7.ii των όρων και προϋποθέσεων ανάληψης μεταφοράς από την Easy Mail.

Η Easy Mail ευθύνεται μόνο για άμεση ζημία και μμέχρι των ποσών που ορίζονται ανωτέρω. Σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κάθε άλλο είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών, διαφυγόντων κερδών, απώλεια εισοδήματος κ.λπ.) από οποιοδήποτε λόγο και αν επέλθουν.

10. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ EASY MAIL

Η Easy Mail δεν φέρει καμία ευθύνη για πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων της οφειλόμενη σε μια εκ των παρακάτω περιπτώσεων:

- i. Ανωτέρα βία, όπως αυτή ορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, όπως ιδίως έκτακτα γεγονότα, που δεν οφείλονται σε πράξεις ή παραλείψεις της επιχείρησης ή των συνεργατών ή προστηθέντων της, των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της επιχείρησης. Κατά την διάρκεια οποιουδήποτε γεγονότος που εμπίπτει στον παρόντα όρο, η ταχυδρομική επιχείρηση θα λαμβάνει όλα τα πρόσφορα μέτρα, προκειμένου να συμμορφωθεί όσο το δυνατόν πληρέστερα με τους όρους στο πλαίσιο του παρόντος.
- ii. Αποδεδειγμένες εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων στο πλαίσιο των όσων αναφέρονται και αμέσως ανωτέρω.
- iii. Μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων από την πλευρά των χρηστών.
- iv. Ενέργειες ή πράξεις που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.
- v. Μη υλοποίηση της υποχρέωσης της εταιρείας μας εξαιτίας της υπαιτιότητας ή επιθυμίας του πελάτη.
- vi. Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
- vii. Αποδεδειγμένη υπαιτιότητα του πελάτη ή τρίτου προσώπου (Λανθασμένες κατευθύνσεις-οδηγίες του Αποστολέα ή του Παραλήπτη, ακατάλληλη συσκευασία κοκ).

11. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Η διαδικασία επίλυσης διαφορών περιλαμβάνει τα εξής στάδια:

- **Φιλικός Διακανονισμός:** Έγγραφη επικοινωνία του χρήστη με την Easy Mail προκειμένου να επιτευχθεί επίλυση της διαφοράς μεταξύ των δύο μερών, εντός των προβλεπόμενων στον Χ.Υ.Κ. ή και με την σύμφωνη γνώμη των μερών.
- **Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών :** Οι διαφορές που μπορεί να αναφύονται ανάμεσα στους χρήστες και στην Easy Mail, μπορούν να επιλύονται σε επόμενο στάδιο και από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Έπειτα από αίτημα του χρήστη η εταιρεία συγκροτεί την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών η οποία αποτελείται από μέλη της επιχείρησης και εκπρόσωπο των καταναλωτών ενώ στις συνεδριάσεις μπορεί να παρίσταται ή να εκπροσωπείται από ειδικά εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ο χρήστης. Η εταιρεία ενημερώνει τον χρήστη για τον τόπο και το χρόνο των συνεδριάσεων της Επιτροπής και για το δικαίωμα του να υποβάλει γραπτό υπόμνημά του σε περίπτωση που κωλύεται να παραστεί. Οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον το επιθυμούν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, εντός χρονικής περιόδου 6 μηνών από την κατάθεση του αποσταλμένου αντικειμένου.