



## ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ (ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ) – Χ.Υ.Κ.

Η BELEHAS ΕΕ είναι μια ατομική επιχείρηση παροχής υπηρεσιών μεταφοράς ταχυδρομικών αντικειμένων με Γενική Άδεια παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών από την Ε.Ε.Τ.Τ. με αριθμό Μητρώου 23-136.

Νομικά και φορολογικά υπεύθυνος είναι η ΜΠΕΛΕΧΑ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ του Σπυρίδωνα με ΑΦΜ 134049685 και αρμόδια ΔΟΥ Πατρών. Η έδρα της επαγγελματικής δραστηριότητας βρίσκεται στην Π.Ε.Ο Πατρών – Αθηνών, Άγιος Βασίλειος, ΤΚ 26504.

Η BELEHAS ΕΕ παρέχει υπηρεσίες ταχυμεταφοράς δεμάτων όπως:

- Παράδοση την επόμενη εργάσιμη μέρα.
- Αυθημερόν παράδοσης (παραλαβή μέχρι τις 12,00μμ και παράδοση μέχρι 18,00).
- Επείγουσες αποστολές (παράδοση 1-3 ώρες μετά την παραλαβή).
- Αντικαταβολές

Αναλυτικά το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών και οι προβλεπόμενοι χρόνοι διεκπεραίωσής τους, βρίσκονται στον επίσημο τιμοκατάλογο της επιχείρησης ([www.belehas.gr](http://www.belehas.gr))

Η BELEHAS ΕΕ αναλαμβάνοντας τη διακίνηση ενός ταχυδρομικού αντικειμένου καταρτίζει με το χρήστη Ατομική Σύμβαση στην οποία αναγράφονται οι όροι και οι προϋποθέσεις διακίνησης του. Η ατομική σύμβαση θα πρέπει να συμφωνείται και κοινοποιείται στον χρήστη (αποστολέα ή παραλήπτη) με τον οποίο προαιρετικά συνάπτει τη σύμβαση η επιχείρηση και σύμφωνα με την οποία:

1. Για κάθε αποστολή που αναλαμβάνει η Επιχείρηση συμπληρώνεται Αποδεικτικό Παράδοσης Εμπορευμάτων, πάνω στο οποίο αναγράφονται αφενός η επωνυμία της Επιχείρησης, ο ΑΦΜ, η διεύθυνσή της και αφετέρου τα στοιχεία αποστολέα και παραλήπτη, δηλαδή επωνυμία, διεύθυνση, τηλέφωνο επικοινωνίας και τυχόν άλλα στοιχεία απαραίτητα για την εκτέλεση της μεταφοράς του αντικειμένου.
2. Η Επιχείρηση έχει την δυνατότητα, αλλά όχι την υποχρέωση, να ζητήσει τον έλεγχο του περιεχομένου του φακέλου/δέματος ώστε να διαπιστωθεί ότι δεν είναι επικίνδυνο για την δημόσια υγεία ή παράνομο, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις.
3. Η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα έως δύο επίσημα έγγραφα ταυτοποίησης προσώπου (όπως ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, στρατιωτική ταυτότητα, άδεια παραμονής).



4. Η Επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να αρνηθεί την αποστολή του αντικειμένου σε περίπτωση που κρίνει ότι αυτό είναι επικίνδυνο για τη δημόσια ασφάλεια και να ενημερώσει ανάλογα τις αρμόδιες αρχές συμπεριλαμβανομένης και της Ε.Ε.Τ.Τ..
5. Η Επιχείρηση έχει την υποχρέωση επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου στη διεύθυνση του παραλήπτη στον ίδιο ή σε σύνολο πρόσωπο, σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη.
6. Η Επιχείρηση οφείλει να καταγράφει στο Αποδεικτικό Παράδοσης Εμπορευμάτων ενδεχόμενες απαιτήσεις του αποστολέα για ειδικούς τρόπους επίδοσης (όπως ενδεικτικά η αυθημερόν επίδοση ή η επίδοση σε διάστημα συγκεκριμένων ωρών ή η επίδοση σε μη εργάσιμη ημέρα).
7. Ο χρήστης έχει ενημερωθεί από τον επίσημο τιμοκατάλογο ή από εκπρόσωπο της Επιχείρησης σχετικά με τις χρεώσεις που ισχύουν για τις υπηρεσίες που έχει επιλέξει.
8. Ο χρήστης δηλώνει εάν το αντικείμενο είναι εύθραυστο ή εάν έχει ειδική αξία ή ειδικές απαιτήσεις μεταφοράς και η Επιχείρηση δύναται να ζητήσει την καταβολή πρόσθετων τελών.
9. Η επιχείρηση αναλαμβάνει την ευθύνη αποζημίωσης των αντικειμένων στις κάτωθι περιπτώσεις:
  - A) Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 50 € και μέγιστη αποζημίωση 70 € και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.
  - B) Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος καταβάλλεται ελάχιστη αποζημίωση 100 € και μέγιστη αποζημίωση 400 € και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.
  - Γ) Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της δηλωθείσας αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.
  - Δ) Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος 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.
  - Ε) Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της δηλωθείσας αξίας.



Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη, ο αποστολέας δικαιούται επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

Ζ) Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν του συμφωνημένου χρονικού διαστήματος, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6 € για κάθε μέρα 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 €.

Η) Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.

Θ) 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.

Ι) Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Κ) Η αποζημίωση καταβάλλεται το αργότερο εντός περιόδου 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης.

Λ) Η απώλεια ή η κλοπή ή η καθυστερημένη επίδοση απλών ταχυδρομικών αντικειμένων δεν γεννά δικαίωμα αποζημίωσης.

10. Στις περιπτώσεις όπου η πραγματική αξία του αντικειμένου ξεπερνάει τα προαναφερθέντα ποσά ή συντρέχουν άλλοι λόγοι πχ. συναισθηματική αξία, ο χρήστης οφείλει να ενημερώσει έγκαιρα την Επιχείρηση, η οποία θα ζητήσει την καταβολή πρόσθετων ασφαλιστικών τελών ή θα αρνηθεί την μεταφορά. Αν δεν υπάρξει η απαραίτητη ενημέρωση, η Επιχείρηση σε καμιά περίπτωση δεν υποχρεούται στην καταβολή αποζημίωσης μεγαλύτερης από τα προαναφερθέντα ποσά.

### **ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ Ο ΧΥΚ**

Ο Χάρτης υποχρεώσεων προς καταναλωτές δεν ισχύει σε περιπτώσεις:

1. Ανωτέρας βίας και ιδιαίτερα σε έκτακτα γεγονότα των οποίων οι συνέπειες επηρεάζουν αρνητικά τη λειτουργία της BELEHAS EE (απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, συγκοινωνιακά ή τηλεπικοινωνιακά προβλήματα κλπ).



2. Εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια αντικειμένων ειδικής διαχείρισης.
3. Αδυναμίας πρόσβασης υπαλλήλου της BELEHAS EE στη διεύθυνση του παραλήπτη, η οποία οφείλεται στον πελάτη ή σε οποιονδήποτε τρίτο.
4. Μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων των πελατών (σε περιπτώσεις συμβάσεων μεταξύ BELEHAS EE και πελατών), μεταξύ των οποίων και οι οικονομικές υποχρεώσεις των πελατών προς την BELEHAS EE.
5. Ενεργειών που αντίκεινται στους Νόμους του Κράτους.
6. Μη υλοποίησης της υποχρέωσης της BELEHAS EE λόγω υπαιτιότητας ή επιθυμίας του χρήστη (πελάτη).
7. Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.
8. Μη εκπλήρωσης οποιασδήποτε υποχρέωσης του χρήστη (πελάτη) που προβλέπεται από το Χ.Υ.Κ.
9. Μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης της BELEHAS EE εξαιτίας ενεργειών ή παραλείψεων άλλων φορέων, με τους οποίους η BELEHAS EE συνεργάζεται.
10. Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του χρήστη (πελάτη) ή τρίτου προσώπου.
11. Αποδεδειγμένης αδυναμίας της BELEHAS EE.

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

Για οποιαδήποτε διαφορά προκύψει μεταξύ του χρήστη και της BELEHAS EE και αφού ο χρήστης έχει ενημερώσει εγγράφως την επιχείρηση για το αίτημά του εντός έξι μηνών από την ημερομηνία ανάθεσης της υπηρεσίας, η επιχείρηση θα εξετάσει το αίτημα και θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να επέλθει συμβιβασμός. Αν παρόλα αυτά δεν επέλθει συμβιβασμός η διαφορά θα επιλυθεί από τα αρμόδια δικαστήρια.

Για την εκτέλεση των παρεχόμενων υπηρεσιών από BELEHAS EE, είναι απαραίτητη η γνωστοποίηση προς αυτή προσωπικών δεδομένων του αποστολέα και παραλήπτη όπως ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, αριθμός εγγράφου ταυτοποίησης κλπ. Η επιχείρηση δεσμεύεται να διαχειριστεί ή να επεξεργαστεί τα δεδομένα αυτά μόνο για τους σκοπούς διεκπεραίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αναλυτικότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στην Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων που ακολουθεί η επιχείρηση.



Η BELEHAS EE παρακολουθεί τις αποστολές και ενημερώνει τους χρήστες/καταναλωτές για τη διακίνηση της αποστολής τους, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεφώνου και την ενημέρωσή του για κάθε μεταβολή των στοιχείων που αφορούν την ταυτότητα ή τη διακίνηση του αντικειμένου, κατά τη διαδρομή του από τον αποστολέα έως τον παραλήπτη.

## ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ

Η εταιρεία είναι υποχρεωμένη να δημοσιεύει τον εκάστοτε ισχύοντα Επίσημο Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών της. Ο ανωτέρω τιμοκατάλογος δημοσιεύεται και είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της εταιρείας [www.belehas.gr](http://www.belehas.gr).

## ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η BELEHAS EE λαμβάνει κατάλληλα μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, καθώς και τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των διαβιβαζόμενων ή αποθηκευμένων πληροφοριών, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 (εφεξής «ΓΚΠΔ»), του νόμου 4624/2019 και την εφαρμοστέα εθνική νομοθεσία όπως αυτή ισχύει. Τέτοια μέτρα περιλαμβάνουν, ενδεικτικά: Διαδικασία ελέγχου πρόσβασης: Διαβαθμισμένα δικαιώματα πρόσβασης σε cloud files storage, Χρήση ισχυρών Κωδικών πρόσβασης, Μέτρα ασφάλειας των ηλεκτρονικών δεδομένων: Κρυπτογράφηση, Back up (εκτός κτιρίου, έλεγχος τήρησης), χρήση Firewall, λογισμικού προστασίας από ιούς (Antivirus), κωδικοί ασφάλειας, Περιορισμό πρόσβασης σε site αυξημένης επικινδυνότητας, Περιορισμό χρήσης ηλεκτρονικών φορητών μέσων αποθήκευσης – προστασία/κλείσιμο θυρών USB, Κεντρική διαχείριση των χρηστών και των φακέλων του τοπικού δικτύου δεδομένων υπολογιστών που υποστηρίζει την κεντρική επόπτευση κινήσεων, λογαριασμών, συνδέσεων που εφαρμόζουν οι χρήστες,

Έλεγχο ασφάλειας συνδεσιμότητας και δικαιώματα χρήσης ( πολιτική κλειδώματος των Η/Υ εντός χρονικού διαστήματος 20', screen saver με κωδικό, computer user με κωδικό ασφαλείας), Διαχωρισμός δικτύου internet (γραφείου vs wifi επισκεπτών/συνεργατών), Διεξαγωγή penetration test σε τακτά χρονικά διαστήματα, Μέτρα περιβαλλοντικής ασφάλειας όπως χρήση συστήματος συναγερμού, συστήματος καμερών (CCTV), εφαρμογή μέτρων περιορισμού πρόσβασης με βάση διαβαθμισμένα δικαιώματα, χρήση κλειδαριών ασφαλείας, Εφαρμογή συστήματος ασφαλούς καταστροφής αρχείων.

Όλοι οι εργαζόμενοι δεσμεύονται από ρήτρες τήρησης εχεμύθειας και απορρήτου και τα Προσωπικά Δεδομένα υφίστανται επεξεργασία μόνο από ειδικά εξουσιοδοτημένο προσωπικό της Εταιρείας.