ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΕΜΑΤΩΝ

1. Τα Κυπριακά Ταχυδρομεία παρέχουν την υπηρεσία μεταφοράς δεμάτων με τους παρακάτω όρους, τους οποίους ο αποστολέας ή ο νόμιμος εκπρόσωπος του δηλώνει ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα. Πρόσθετα ο αποστολέας υποχρεούται να συμμορφώνεται με τους νόμους, το εθνικό δίκαιο και τους κανονισμούς που ισχύουν στη χώρα προορισμού ή στις χώρες διέλευσης του αντικειμένου.
2. Τα Κυπριακά Ταχυδρομεία αναλαμβάνουν τη μεταφορά δεμάτων των πελατών τους, από την ώρα παραλαβής μέχρι τον προορισμό τους, με τη μέγιστη δυνατή ταχύτητα, ανάλογα με την προτεραιότητα τους, και ασφάλεια, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο. Η επιλογή των διαδικασιών και των μέσων μεταφοράς αποτελεί δικαίωμα και ευθύνη των Κυπριακών Ταχυδρομείων. Η αποστολή των δεμάτων προς τον προορισμό τους, πραγματοποιείται με την πρώτη δυνατή αποστολή, σύμφωνα και με την προτεραιότητα τους, κατά τις εργάσιμες ημέρες, ανάλογα με την ημέρα και ώρα κατάθεσης των αντικειμένων.
3. Ο αποστολέας εγγυάται ότι είναι κύριος ή νόμιμος κάτοχος των παραδοθέντων για αποστολή και διαχείριση δεμάτων ή ο εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των εν λόγω δεμάτων και αποδέχεται όλους τους Γενικούς Όρους της παροχής της υπηρεσίας, όπως αυτοί αναφέρονται στις παραγράφους 1 έως 13.
4. Ο αποστολέας υποχρεούται να συμπληρώνει ο ίδιος το Συνοδευτικό Δελτίο Μεταφοράς και να περιγράφει με σαφήνεια και πληρότητα το περιεχόμενο του αποστελλόμενου δέματος καθώς και την πραγματική του αξία. Επίσης ο αποστολέας εγγυάται ότι: α) το περιεχόμενο τού αποστελλόμενου δέματος είναι αυτό που περιγράφει, ότι συνάδει με τα διαλαμβανόμενα στην Παγκόσμια Ταχυδρομική Σύμβαση και δεν περιλαμβάνεται στον Κατάλογο των Απαγορευμένων Αντικειμένων της και β) έχουν αναγραφεί σωστά όλα τα απαιτούμενα στοιχεία του ιδίου, καθώς και του παραλήπτη.
5. Τα Κυπριακά Ταχυδρομεία δεν αναλαμβάνουν τη μεταφορά και διεκπεραίωση δεμάτων που περιλαμβάνονται στον Κατάλογο των Απαγορευμένων Αντικειμένων της εκάστοτε Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης, μεταξύ των οποίων: ραδιενεργά υλικά, αλλοιώσιμες βιολογικές ουσίες, μολυσματικές ουσίες, εκρηκτικές ύλες, εύφλεκτα υλικά, διαβρωτικές ουσίες, ναρκωτικές ουσίες, συμπιεσμένα αέρια και άλλα αντικείμενα των οποίων η εισαγωγή ή διακίνηση απαγορεύεται στη χώρα προορισμού καθώς και αντικείμενα των οποίων τη μεταφορά δεν αποδέχεται ο Διεθνής Σύνδεσμος Αερομεταφορών (IATA) και ο Διεθνής Οργανισμός Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO). Για αποτροπή της μεταφοράς των προαναφερομένων αντικειμένων, τα Κυπριακά Ταχυδρομεία δύνανται να ελέγξουν το δέμα με οποιοδήποτε μέσο και τρόπο, συμπεριλαμβανομένου και του ανοίγματός του.
6. Ο αποστολέας έχει την επιμέλεια και την ευθύνη της ασφαλούς και επαρκώς ανθεκτικής συσκευασίας των αντικειμένων. Ο αποστολέας είναι ο μοναδικός υπεύθυνος για καταβολή αποζημιώσεων σε άτομα ή για άλλα αντικείμενα που καταστράφηκαν ή υπέστησαν ζημιά λόγω μη συμμόρφωσης στις πρόνοιες των παραγράφων 4 και 6.
7. Το βάρος κάθε δέματος με προορισμό το εξωτερικό δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 30,00 κιλά, το μήκος του δεν μπορεί να υπερβαίνει το 1,50 μέτρο, καθώς και το άθροισμα των τριών πλευρών να μην υπερβαίνει τα 3 μέτρα. Αυτές οι διαστάσεις και το βάρος μπορούν να διαφέρουν ανάλογα με τα ισχύοντα στη χώρα προορισμού.
8. Ο αποστολέας μπορεί να απευθύνεται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών των Κυπριακών Ταχυδρομείων (τηλ. 77778013) για πληροφορίες σχετικά με την τύχη του αντικειμένου ή και υποβολή παραπόνου μέσα

σε χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την επομένη της ημερομηνίας κατάθεσής του. Ιχνηλάτηση του αντικειμένου γίνεται μέσω της ιστοσελίδας www.cypruspost.gov.cy ή απ' ευθείας από το σύνδεσμο ips.cypruspost.gov.cy ή από την εφαρμογή (Cyprus Post) για έξυπνα κινητά των Κυπριακών Ταχυδρομείων (Android, Winphone, iOS). Η υποβολή αίτησης αναζήτησης ή παραπόνου και η εξέταση τους είναι δωρεάν. Αποστέλλονται στη διεύθυνση Τμήμα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, 1900 Λευκωσία ή στο registry@dps.mcw.gov.cy ή με φαξ στο 22661133.

9. Τα Κυπριακά Ταχυδρομεία σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή ολικής καταστροφής του δέματος, καταβάλλουν μέγιστη αποζημίωση €200. Επίσης, επιστρέφονται τα πληρωθέντα ταχυδρομικά τέλη.
10. Σε περίπτωση αποδεδειγμένης μερικής ζημιάς του δέματος, πληρώνεται αποζημίωση ανάλογη με την προκληθείσα ζημιά με μέγιστη αποζημίωση τα €200, ενώ δεν επιστρέφονται τα ταχυδρομικά τέλη.
11. Τα Κυπριακά Ταχυδρομεία δύνανται να προσφέρουν ασφάλιση των δεμάτων για καλύψεις μεγαλύτερων ποσών έναντι καταβολής πρόσθετου τέλους. Το ανώτατο ποσό κάλυψης καθώς και οι όροι παροχής της υπηρεσίας ασφάλισης θα καθορίζονται σε ξεχωριστή έγγραφη συμφωνία. Νοείται ότι ο αποστολέας μπορεί να προβαίνει σε δικές του διευθετήσεις για ασφάλιση του αντικειμένου.
12. Τα Κυπριακά Ταχυδρομεία δεν φέρουν ευθύνη και ουδεμία αποζημίωση καταβάλλουν ή επιστρέφουν τα πληρωθέντα ταχυδρομικά τέλη στις παρακάτω περιπτώσεις:

    α) Για απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από υπαιτιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη

    β) Για απώλεια ή ζημιά που είναι αποτέλεσμα της κακής συσκευασίας του αντικειμένου ή που προκαλείται στο ίδιο το αντικείμενο εξαιτίας της φύσης του (π.χ. αλλοιώσιμα τρόφιμα ή αντικείμενα που εξωτερικά δεν παρουσιάζουν ζημιά αλλά πρόβλημα κατά τη λειτουργία τους κλπ).

    γ) Για λόγους ανωτέρας βίας ή σε περιπτώσεις απρόοπτων και έκτακτων γεγονότων (καθυστερήσεις σε προγραμματισμένες πτήσεις, μέτρα ασφαλείας κλπ).

    δ) Για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση απώλεια, αποθετική ζημιά, από απώλεια εισοδήματος κερδών, αγορών ή χρήσεως, διάρρηξη συμβολαίων κλπ, που προκλήθηκε από υπαιτιότητα τους ή μη, στον πελάτη ή τρίτους.

    ε) Για ψευδή, ανεπαρκή ή εσφαλμένη δήλωση στο Συνοδευτικό Δελτίο Μεταφοράς.

    στ) Για μη υποβολή σχετικής αίτησης εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στην παράγραφο 9.

    ζ) Για δέματα για τα οποία διατάζεται από άλλες εμπλεκόμενες υπηρεσίες (πχ Τελωνειακές Αρχές), η κατάσχεση ή η επιστροφή τους στον αποστολέα.

13. Αντικείμενο το οποίο επιστρέφεται στην Κύπρο υπόκειται σε τέλη επιστροφής και εάν δεν καταστεί δυνατόν για οποιοδήποτε λόγο να επιδοθεί στον αποστολέα εντός δώδεκα (12) μηνών, τότε μπορεί να καταστραφεί ή να εκποιηθεί.
14. Οι όροι παροχής της υπηρεσίας δεμάτων είναι διαθέσιμοι σε όλα τα σημεία εξυπηρέτησης των Κυπριακών Ταχυδρομείων καθώς και στην ιστοσελίδα www.cypruspost.gov.cy.