



DHL EXPRESS ΕΛΛΑΣ  
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ 2020





## Πίνακας Περιεχομένων

<b>1.</b>	<b>Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ</b>	<b>4</b>
1.1	Η εταιρεία σε παγκόσμιο επίπεδο	4
1.2	Χαρακτηριστικά μεγέθη της DHL Express παγκοσμίως	4
1.3	Η εταιρεία στην Ελλάδα	4
1.4	Χαρακτηριστικά μεγέθη της DHL Express (Ελλάς)	4
<b>2.</b>	<b>ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>	<b>5</b>
2.1	Ποιότητα	5
2.2	Υπολογισμός τελών	5
2.3	Βάρος και διαστάσεις αποστολών	5
2.4	Χρόνοι παράδοσης	5
2.5	Προσδιορισμός κατηγοριοποίησης αντικειμένων	6
2.6	Όροι και προϋποθέσεις μεταφοράς	6
2.7	Παροχές προς τους πελάτες	6
2.8	Γενικά	7
2.9	Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς	7
2.9.1	DHL EXPRESS 9:00	7
2.9.2	DHL EXPRESS 12:00	7
2.9.3	DHL EXPRESS WORLDWIDE	7
2.9.4	DHL EXPRESS ENVELOPE	8
2.9.5	DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE	8
2.9.6	DHL IMPORT EXPRESS 12:00	8
2.9.7	RECEIVER PAID SERVICE	9
2.9.8	DHL ECONOMY SELECT	9
2.9.9	DHL DOMESTIC EXPRESS	9
2.10	Προαιρετικές Υπηρεσίες	10
2.10.1	Duties Taxes Paid – Υπηρεσία Πληρωμής Δασμών & Φόρων	10
2.10.2	Saturday Delivery – Παράδοση αποστολών το Σάββατο	10
2.10.3	Shipment Insurance - Υπηρεσία Ασφάλισης Αποστολών	10
2.10.4	Extended Liability – Επέκταση της Κάλυψης	10
2.10.5	Υπηρεσία Direct Signature	10
2.10.6	Υπηρεσία Importer of Record	10
2.10.7	Υπηρεσία Printed Invoice	11



2.10.8 Υπηρεσία Residential Address	11
2.10.9 Συσκευασίες	11
2.10.10 Αλλαγή Τιμολόγησης	11
2.10.11 Neutral Delivery -Υπηρεσία Ουδέτερης Παράδοσης	11
2.10.12 Dangerous Goods- Υπηρεσία Μεταφοράς Επικίνδυνων Αγαθών	11
2.10.13 Σημεία αυτοματοποιημένης παραλαβής Swirbox	12
2.10.14 Συνεργαζόμενα σημεία αποστολής και παραλαβής Clever Point	12
<b>3. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>13</b>
<b>4. ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΑ &amp; ΥΠΟ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ</b>	<b>14</b>
4.1 Απαγορευμένα είδη	14
4.2 Είδη υπό περιορισμό	14
4.3 Είδη που μεταφέρονται υπό προϋποθέσεις	14
<b>5. ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ &amp; ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ</b>	<b>16</b>
5.1 Παραδόσεις	16
5.2 Ανεπίδοτες αποστολές	16
5.3 Διαχείριση ανεπίδοτων αποστολών	16
<b>6. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ</b>	<b>18</b>
<b>7. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ DHL – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ</b>	<b>19</b>
7.1 Απώλεια ή ζημιά Ανασφάλιστων αποστολών	19
7.2 Απώλεια ή ζημιά Ασφαλισμένων αποστολών	19
7.3 Καθυστερήσεις στην παράδοση Αποστολών	20
7.4 Εγγυήσεις επιστροφής χρημάτων για Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς	20
7.5 Χρονικός Περιορισμός Έγερσης Αξιώσεων	20
7.6 Αποζημιώσεις	20
<b>8. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ</b>	<b>22</b>
<b>9. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ Ο ΧΥΚ</b>	<b>23</b>
<b>10. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>	<b>24</b>
<b>11. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ</b>	<b>25</b>
11.1 Πίνακας Ζωνών και Χρόνων Παράδοσης 2020	
11.2 Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών DHL Express 2020	
11.3 Γενικοί Όροι & Προϋποθέσεις Μεταφοράς	
11.4 Όροι & Προϋποθέσεις Εγγύησης Επιστροφής Χρημάτων	



## 1. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ

### 1.1 Η εταιρεία σε παγκόσμιο επίπεδο

Η DHL Express ανήκει στον Όμιλο των Γερμανικών Ταχυδρομείων (Deutsche Post DHL) και έχει έδρα τη Βόννη της Γερμανίας. Τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε τοπικό επίπεδο, είναι ο ηγέτης στις Διεθνείς Ταχυμεταφορές έχοντας παρουσία σε περισσότερες από 220 χώρες και προορισμούς. Η τεχνογνωσία των ανθρώπων της σε απαιτητικούς και ιδιαίτερους κλάδους της αγοράς σε συνδυασμό με την Παράφορα Πελατοκεντρική Κουλτούρα του Οργανισμού, προσφέρουν στον Πελάτη εξαιρετικές υπηρεσίες απόλυτα εναρμονισμένες με τις ανάγκες του και βέβαια τις προσδοκίες του. Στην Ελλάδα, η DHL Express ήταν η πρώτη εταιρεία που γνώρισε στην αγορά αυτό που σήμερα ονομάζουμε κούριερ, το 1978. Από τότε έχει διατηρηθεί στην κορυφή του κλάδου με μερίδιο που ξεπερνά το 57% και ένα πελατολόγιο με περισσότερους από 3000 πελάτες.

### 1.2 Χαρακτηριστικά μεγέθη της DHL Express παγκοσμίως

- Περισσότεροι από 100.000 εργαζόμενοι
- Εξυπηρέτηση από και προς 120.000 προορισμούς σε 220 χώρες και περιοχές
- 34.000 οχήματα, πάνω από 250 ιδιόκτητα αεροσκάφη
- 2.6 εκατομμύρια πελάτες
- Περίπου 4.000 εγκαταστάσεις παγκοσμίως και πάνω από 84.000 σημεία εξυπηρέτησης
- Περίπου 955.000 αποστολές την ημέρα

### 1.3 Η εταιρεία στην Ελλάδα

Η εταιρεία DHL INTERNASIONAL Ελλάς ιδρύθηκε στην Ελλάδα το 1978 με την νομική μορφή Εταιρείας Περιορισμένης Ευθύνης (ΕΠΕ). Από το 1995 έως το 2005 λειτουργούσε με την επωνυμία «DHL INTERNASIONAL (Ελλάς) Ανώνυμη Εταιρεία Ταχυμεταφορών», με το διακριτικό τίτλο «DHL INTERNASIONAL (Ελλάς) Α.Ε.» και την μορφή της Ανωνύμου Εταιρείας (ΑΕ). Από τις αρχές του 2006, λειτουργεί με την επωνυμία «DHL Express (Ελλάς) Ανώνυμη Εταιρεία Ταχυμεταφορών».

### 1.4 Χαρακτηριστικά μεγέθη της DHL Express (Ελλάς)

- Περισσότεροι από 530 πιστοποιημένοι ειδικοί στις διεθνείς ταχυμεταφορές
- 181 οχήματα
- 3 ιδιόκτητα αεροσκάφη
- 61 σημεία εξυπηρέτησης στην Ελλάδα
- 14 αντιπρόσωποι στις μεγαλύτερες πόλεις της Ελλάδας



## 2. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

### 2.1 Ποιότητα

Η DHL Express (Ελλάς) Α.Ε. διατηρεί πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015, πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Περιβάλλοντος σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2015 και πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 50001:2011 από την DNV. Επίσης, διατηρεί πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Οδικής Ασφάλειας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 39001:2012 και πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία σύμφωνα με το πρότυπο ISO 45001:2018 από την TÜV NORD HELLAS. Από το 2004, η DHL στην Ελλάδα απέκτησε το πιστοποιητικό ασφάλειας "TAPA" (Transport Asset Protection Association) κατηγορίας «Α», για όλες τις διαδικασίες της στο επιχειρησιακό κέντρο διαλογής και διανομής των Αθηνών, στο Διεθνές Αεροδρόμιο «Ελ. Βενιζέλος», καθώς επίσης για όλες τις διαδικασίες της στο επιχειρησιακό κέντρο διαλογής και διανομής της Θεσσαλονίκης, στο Διεθνές Αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία».

Το 2015 η εταιρεία ανανέωσε την άδεια αυτοεξυπηρέτησης στο Ελ. Βενιζέλος για τα επόμενα 9 χρόνια, γεγονός που της εξασφαλίζει πλήρη έλεγχο των αποστολών και διατήρηση της ποιότητας των υπηρεσιών της από την παραλαβή μέχρι την παράδοση. Επίσης, η DHL Express (Ελλάς) Α.Ε έχει πιστοποιηθεί ως Εγκεκριμένος Οικονομικός Φορέας (AEOF, Authorized Economic Operator Full) για την κατηγορία «Τελωνειακές Απλουστεύσεις / Ασφάλεια και Προστασία».

### 2.2 Υπολογισμός τελών

Τα τέλη αποστολής της DHL (επισυνάπτονται στο Παράρτημα 11.2), υπολογίζονται σύμφωνα με το τιμολογητέο βάρος που είναι το υψηλότερο από το πραγματικό ή το ογκομετρικό βάρος. Η τελική τιμή υπολογίζεται για κάθε αποστολή με βάση το άθροισμα των τιμολογητέων βαρών των τεμαχίων που την αποτελούν και κάθε αποστολή δύναται να ζυγιστεί και να μετρηθεί πάλι από την DHL, προκειμένου να επιβεβαιωθεί ο υπολογισμός αυτός. (Το ογκομετρικό βάρος προκύπτει από το γινόμενο του πολλαπλασιασμού των τριών διαστάσεων της αποστολής σε εκατοστά, δια του πέντε χιλιάδες).

Η διακύμανση της τιμής των καυσίμων επηρεάζει άμεσα τις επιχειρησιακές δραστηριότητες της εταιρείας μας. Για το λόγο αυτό, η DHL εφαρμόζει στη βασική τιμή αποστολής κυμαινόμενη ειδική επιβάρυνση καυσίμων -γνωστή ως επίνευλος καυσίμων- η οποία αναπροσαρμόζεται μηνιαίως βασιζόμενη στη μέση μηνιαία τιμή των καυσίμων (kerozene-type jet fuel) σύμφωνα με το δείκτη US Gulf Coast, όπως διαμορφώθηκε δύο μήνες πριν το μήνα εφαρμογής, σύμφωνα με τον αναλυτικό ενημερωμένο πίνακα που είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της DHL ([www.dhl.gr](http://www.dhl.gr), [www.dhlexpress.gr](http://www.dhlexpress.gr)).

### 2.3 Βάρος και διαστάσεις αποστολών

Ειδικοί περιορισμοί εξετάζονται, όταν υπάρχουν, ως προς τις δυνατότητες μεταφοράς ανά προορισμό, από το εξειδικευμένο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και τα κατά τόπους γραφεία της DHL. (Εξαιρούνται συγκεκριμένες υπηρεσίες – οι εξαιρέσεις επισημαίνονται παρακάτω.)

### 2.4 Χρόνοι παράδοσης

Οι χρόνοι παράδοσης είναι ενδεικτικοί και αναφέρονται σε εργάσιμες ημέρες. Επίσης, μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με την προσβασιμότητα του τόπου παραλαβής / παράδοσης (επισυνάπτονται στο Παράρτημα 11.1).

## 2.5 Προσδιορισμός κατηγοριοποίησης αντικειμένων

Τα αποστελλόμενα αντικείμενα ορίζονται ως έγγραφα ή μη έγγραφα για κάθε χώρα προορισμού σύμφωνα με το νομοθετικό πλαίσιο της χώρας και η διακίνησή τους υπόκειται στους διεθνείς κανονισμούς διακίνησης αντικειμένων. Αναλυτικές πληροφορίες για τον προσδιορισμό των αντικειμένων παρέχονται από το εξειδικευμένο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και τα κατά τόπους γραφεία της DHL.

Το βάρος και οι διαστάσεις αποστολών δύνανται να περιορίζουν την χρήση ή να προκαθορίζουν την υπηρεσία που δύναται να παρασχεθεί σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών.

## 2.6 Όροι και προϋποθέσεις μεταφοράς

- Όλες οι αποστολές που παραδίδονται στη DHL προς μεταφορά, παραδίδονται ανοιχτές για τον έλεγχο του περιεχομένου τους.
- Όλες οι αποστολές υπόκεινται:
  - Στους Όρους και Προϋποθέσεις μεταφοράς που αναγράφονται στο πίσω μέρος κάθε φορτωτικής, καθώς και στο σχετικό παράρτημα (11.3).
  - Στους κανόνες αερομεταφοράς της Διεθνούς Ένωσης Αεροπορικών Μεταφορών IATA (International Air Transport Association), του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO), τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την Οδική Μεταφορά Επικίνδυνων Αγαθών (ADR) και κάθε άλλης αρμόδιας δημόσιας υπηρεσίας ή άλλου σχετικού οργανισμού.
  - Στη "Σύμβαση της Βαρσοβίας" και στη "Σύμβαση του Μόντρεαλ" που διέπει όλες τις εναέριες αποστολές που περιλαμβάνουν τελικό προορισμό ή στάση σε χώρα διαφορετική από τη χώρα προέλευσης καθώς και στη Σύμβαση για τη Διεθνή Μεταφορά Αγαθών μέσω του Οδικού Δικτύου (CMR).

## 2.7 Παροχές προς τους πελάτες

- Η DHL διαθέτει Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών για την ενημέρωση των πελατών ως προς τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τιμές, για την κάθε αποστολή τους, καθώς επίσης και την υποστήριξή τους με πληροφορίες και ενέργειες για την παράδοση των αποστολών τους.
- Η DHL διαθέτει Τμήμα Πωλήσεων για την ενημέρωση των πελατών με συχνότητα αποστολών, οι οποίοι επιθυμούν να ενημερωθούν, για τις υπηρεσίες και διευκολύνσεις που παρέχονται με την σύναψη Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς.
- Η DHL παρέχει δωρεάν αλλά και με χρέωση συσκευασίες για τις αποστολές των πελατών της, εφόσον αυτές εξυπηρετούν το είδος του περιεχομένου της αποστολής για ασφαλή μεταφορά.
- Η DHL έχει αναπτύξει και χρησιμοποιεί μεθόδους ιχνηλασιμότητας των αποστολών, προκειμένου να παρακολουθεί ηλεκτρονικά την πορεία τους κάθε στιγμή και να κρατά ενήμερους τους πελάτες της. Οι ίδιοι οι πελάτες μπορούν να παρακολουθούν τις αποστολές τους μέσω των εφαρμογών που έχει αναπτύξει για ηλεκτρονική παρακολούθηση (Internet, e-mail, SMS από κινητό τηλέφωνο).
- Η DHL διαθέτει εξειδικευμένο τμήμα το οποίο παρέχει σε πελάτες της εταιρείας με Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς ηλεκτρονικές εφαρμογές διαχείρισης αποστολών, ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε πελάτη.



## 2.8 Γενικά

Η DHL διατηρεί το δικαίωμα να υπογράψει συμβάσεις με τρίτους για την εκτέλεση έργου, χωρίς αυτό να επηρεάζει τους Όρους και Προϋποθέσεις μεταφοράς και τον Χάρτη Υποχρεώσεων της προς τους καταναλωτές.

## 2.9 Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς

### 2.9.1 DHL EXPRESS 9:00<sup>1</sup>

Υπερ-επείγουσα παράδοση από πόρτα σε πόρτα σε διεθνείς προορισμούς<sup>2</sup>, πριν από τις 9:00 το πρωί την επόμενη δυνατή εργάσιμη ημέρα.

- Μέγιστο βάρος ανά τεμάχιο 30 κιλά<sup>3</sup>
- Μέγιστο βάρος ανά αποστολή 300 κιλά<sup>3</sup>
- Μέγιστες διαστάσεις ανά τεμάχιο 120εκ x 80εκ x 80εκ<sup>3</sup>
- Μέγιστος αριθμός τεμαχίων ανά αποστολή 10
- Για αποστολές που είτε υπόκεινται σε τελωνειακές διαδικασίες είτε όχι
- Προτεραιότητα στο δίκτυο
- Ειδοποίηση για την παράδοση
- Χρόνος παράδοσης: επόμενη εργάσιμη ημέρα για την Ευρώπη, δεύτερη εργάσιμη ημέρα για τον υπόλοιπο κόσμο

### 2.9.2 DHL EXPRESS 12:00

Επείγουσα παράδοση από πόρτα σε πόρτα σε διεθνείς προορισμούς<sup>2</sup>, πριν από τις 12:00 το μεσημέρι την επόμενη δυνατή εργάσιμη ημέρα.

- Μέγιστο βάρος ανά τεμάχιο 70 κιλά<sup>3</sup>
- Μέγιστο βάρος ανά αποστολή 300 κιλά<sup>3</sup>
- Μέγιστες διαστάσεις ανά μη παλετοποιημένο τεμάχιο 120εκ x 80εκ x 80εκ<sup>3</sup>
- Μέγιστος αριθμός τεμαχίων ανά αποστολή 10
- Για αποστολές που είτε υπόκεινται σε τελωνειακές διαδικασίες είτε όχι
- Προτεραιότητα στο δίκτυο
- Χρόνος παράδοσης: επόμενη εργάσιμη ημέρα για την Ευρώπη, δεύτερη εργάσιμη ημέρα για τον υπόλοιπο κόσμο

### 2.9.3 DHL EXPRESS WORLDWIDE

Παράδοση από πόρτα σε πόρτα σε διεθνείς προορισμούς έως το τέλος της επόμενης δυνατής εργάσιμης μέρας.

- Μέγιστο βάρος ανά τεμάχιο 70 κιλά<sup>3</sup>
- Μέγιστες διαστάσεις ανά μη παλετοποιημένο τεμάχιο 120εκ x 80εκ x 80εκ<sup>3</sup>
- Μέγιστες διαστάσεις ανά παλετοποιημένο τεμάχιο 120εκ x 120εκ x 160εκ<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται με παράδοση πριν τις 10:30 για τις Η.Π.Α

<sup>2</sup> Κατόπιν επικοινωνίας με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της DHL για τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας αναλόγως του προορισμού

<sup>3</sup> Κατόπιν επικοινωνίας με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της DHL για αποστολές άνω των ανωτέρω ορίων βάρους και διαστάσεων



- Για αποστολές που είτε υπόκεινται σε τελωνειακές διαδικασίες είτε όχι
- Παγκόσμια κάλυψη (για την πλήρη λίστα των χωρών προορισμού, μεταβείτε στο Παράρτημα 11.1)
- Χρόνος παράδοσης: 1-4 εργάσιμες ημέρες, αναλόγως του προορισμού
- Προαιρετικές υπηρεσίες κατόπιν αιτήσεως

#### **2.9.4 DHL EXPRESS ENVELOPE**

Παράδοση από πόρτα σε πόρτα σε διεθνείς προορισμούς πριν από το τέλος της επόμενης δυνατής εργάσιμης μέρας.

- Για αποστολές βάρους έως 300 γραμμάρια
- Παγκόσμια κάλυψη (για την πλήρη λίστα των χωρών προορισμού, μεταβείτε στο Παράρτημα 11.1)
- Αποκλειστικά για αποστολές εγγράφων
- Συσκευασία φακέλου διατίθεται δωρεάν
- Προσφέρεται κυρίως σε πελάτες λιανικής

#### **2.9.5 DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE**

Παράδοση των διεθνών εισερχόμενων αποστολών (εισαγωγών) από πόρτα σε πόρτα, την επόμενη δυνατή εργάσιμη ημέρα, πληρωτέα από τον παραλήπτη.

- Για αποστολές που είτε υπόκεινται σε τελωνειακές διαδικασίες είτε όχι
- Διατίθεται από 220 χώρες προς την Ελλάδα (για την πλήρη λίστα των χωρών προορισμού, μεταβείτε στο Παράρτημα 11.1)
- Χρόνος παράδοσης: 1-4 εργάσιμες ημέρες, αναλόγως της χώρας προέλευσης
- Προσφέρεται μόνο σε πελάτες που διατηρούν κωδικό συνεργασίας (λογαριασμό Import Express) με την DHL

#### **2.9.6 DHL IMPORT EXPRESS 12:00**

Επείγουσα παράδοση των διεθνών εισερχόμενων αποστολών (εισαγωγών) από πόρτα σε πόρτα, πριν τις 12:00 το μεσημέρι την επόμενη δυνατή εργάσιμη ημέρα, πληρωτέα από τον παραλήπτη. Ισχύει προς συγκεκριμένους ταχυδρομικούς κωδικούς.

- Για αποστολές που δεν υπόκεινται σε τελωνειακές διαδικασίες
- Διαχείριση διαδικασιών εισαγωγής στην Ελλάδα από την DHL
- Χρόνος παράδοσης: 1-4 εργάσιμες ημέρες, αναλόγως της χώρας προέλευσης
- Προσφέρεται μόνο σε πελάτες που διατηρούν κωδικό συνεργασίας (λογαριασμό Import Express) με την DHL





### 2.9.7 RECEIVER PAID SERVICE

Για πελάτες που δεν διαθέτουν λογαριασμό Import Express, η DHL δημιούργησε την υπηρεσία Receiver Paid

- Προγραμματισμός εισαγωγής από τον παραλήπτη μέσω του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών της DHL στην Ελλάδα
- Παραλαβή αποστολής από τη χώρα προέλευσης και παράδοση σε προκαθορισμένο από τον παραλήπτη σημείο εξυπηρέτησης της DHL σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Ηράκλειο και Λάρισα
- Πληρωμή τοις μετρητοίς ή με πιστωτική κάρτα όλων των κοστών μεταφοράς καθώς και των δασμών, των φόρων ή άλλων εξόδων εκτελωνισμού κατά την παράδοση
- Μέγιστο βάρος: 70 κιλά ανά αποστολή και 30 κιλά ανά τεμάχιο, Μέγιστες διαστάσεις: 120cm ανά τεμάχιο
- Ισχύουν οι τιμές του επίσημου τιμοκαταλόγου για την υπηρεσία Import Express Worldwide, με επιπλέον επιβάρυνση 5 ευρώ ανά αποστολή (προστίθεται ΦΠΑ όπου απαιτείται)
- Η ενημέρωση για τις χώρες από τις οποίες είναι διαθέσιμη η υπηρεσία είναι απαραίτητη η επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της DHL

### 2.9.8 DHL ECONOMY SELECT

Υπηρεσία οδικής μεταφοράς για αποστολές προς / παραδόσεις από χώρες τις Ευρωπαϊκής Ένωσης (εκτός από Κύπρο & Μάλτα), ιδανική για βαρύτερες αποστολές που δεν επείγουν.

- Χρόνοι παράδοσης: 3-6 ημέρες αναλόγως της χώρας προορισμού ή προέλευσης
- Μέγιστο βάρος ανά μη παλετοποιημένο τεμάχιο 70 κιλά<sup>1</sup>
- Μέγιστες διαστάσεις μη παλετοποιημένου τεμαχίου 120εκ x 80εκ x 80εκ<sup>1</sup>
- Μέγιστο βάρος παλέτας 1000 κιλά<sup>1</sup>
- Μέγιστο βάρος αποστολής 1000 κιλά<sup>1</sup>
- Μέγιστες διαστάσεις παλέτας 120εκ x 120εκ x 160εκ<sup>1</sup>
- Προαιρετικές υπηρεσίες κατόπιν αιτήσεως
- Προσφέρεται μόνο σε πελάτες που διατηρούν κωδικό συνεργασίας με την DHL

### 2.9.9 DHL DOMESTIC EXPRESS

Παράδοση αποστολών εσωτερικού από πόρτα σε πόρτα, πριν το τέλος της επόμενης δυνατής εργάσιμης ημέρας σε περισσότερους από 150 προορισμούς στην Ελλάδα.

- Από όλη την Ελλάδα προς όλη την Ελλάδα
- Ενιαία τιμή ανά βάρος αποστολής ανεξαρτήτως προορισμού
- Προσφέρεται σε πελάτες που διατηρούν κωδικό συνεργασίας με την DHL αλλά και σε ιδιώτες πελάτες
- Επιπλέον επιβάρυνση για παράδοση σε απομακρυσμένες / δυσπρόσιτες περιοχές εντός Ελλάδας
- Προαιρετικές υπηρεσίες κατόπιν αιτήσεως

<sup>1</sup> Κατόπιν επικοινωνίας με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της DHL για αποστολές άνω των ανωτέρω ορίων βάρους και διαστάσεων



## 2.10 Προαιρετικές Υπηρεσίες

### 2.10.1 Duties Taxes Paid – Υπηρεσία Πληρωμής Δασμών & Φόρων

Η υπηρεσία αφορά στη χρέωση δασμών και φόρων στη χώρα προορισμού για αποστολές που περιέχουν είδη υποκείμενα σε τελωνειακό έλεγχο και δασμολόγηση στον αποστολέα ή κάποιιο τρίτο. Η υπηρεσία προσφέρεται σε πελάτες με Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς, με επιπρόσθετη χρέωση ανά αποστολή, για συγκεκριμένες χώρες προορισμού. Αναλυτικές πληροφορίες παρέχονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της DHL. Η επιπρόσθετη χρέωση καθορίζεται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

### 2.10.2 Saturday Delivery - Παράδοση αποστολών το Σάββατο

Η υπηρεσία αφορά σε συγκεκριμένους ταχυδρομικούς κωδικούς βασικών πόλεων για παράδοση το Σάββατο, σε περισσότερες από 70 χώρες, αποστολών που παραλαμβάνονται την Παρασκευή. Δεν προσφέρεται για αποστολές εσωτερικού. Η επιπρόσθετη χρέωση καθορίζεται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

### 2.10.3 Shipment Insurance - Υπηρεσία Ασφάλισης Αποστολών

Υπηρεσία που προσφέρει πλήρη κάλυψη των αποστολών υψηλής αξίας, στην εξαιρετική περίπτωση φυσικής ζημιάς ή απώλειας. Προσφέρεται σε όλους τους πελάτες με ελάχιστη χρέωση ασφαλιστρού που καθορίζεται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

### 2.10.4 Extended Liability – Επέκταση της Κάλυψης

Η υπηρεσία προσφέρει επέκταση της τυπικής ευθύνης της DHL, όπως αυτή ορίζεται στους Όρους και Προϋποθέσεις, για διεθνή μεταφορά εγγράφων των οποίων η ανάκτηση σε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς κοστίζει ακριβά. Η αποζημίωση ανέρχεται σε 300 ευρώ ανά αποστολή και είναι ανεξάρτητη από τα κόστη ανάκτησης των εγγράφων. Αφορά μόνο σε αποστολές εγγράφων. Η επιπρόσθετη χρέωση καθορίζεται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

### 2.10.5 Υπηρεσία Direct Signature

Μετά από αίτημα του πελάτη, η DHL μπορεί να εξασφαλίσει υπογραφή από τον παραλήπτη ή από κάποιον αντιπρόσωπό του στη διεύθυνση παράδοσης. Αν δεν βρεθεί ο παραλήπτης, η DHL θα επιχειρήσει παράδοση ξανά. Η αποστολή δεν μπορεί να παραδοθεί σε άλλη διεύθυνση, σε drop box ή να αφεθεί στον γείτονα. Ο παραλήπτης μπορεί να ορίσει διαφορετική ώρα παράδοσης στην ίδια διεύθυνση παράδοσης ή να παραλάβει την αποστολή από ένα εξουσιοδοτημένο κατάστημα της DHL. Η επιπρόσθετη χρέωση καθορίζεται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

### 2.10.6 Υπηρεσία Importer of Record

Η DHL δίνει τη δυνατότητα να ολοκληρωθεί δασμολογητέα αποστολή με την πληρωμή των Δασμών και των Φόρων, όχι από τον Αποστολέα ή τον Παραλήπτη, αλλά από Τρίτο Μέρος στη χώρα προορισμού ή σε τρίτη χώρα. Το Τρίτο Μέρος ενεργεί σαν Επίσημος Εισαγωγέας (Importer of Record) ενώ το τιμολόγιο



των Δασμών και των Φόρων θα πρέπει να περιέχει εκτός από τη διεύθυνση του παραλήπτη και τα στοιχεία τιμολόγησης του Επίσημου Εισαγωγέα. Η επιπρόσθετη χρέωση καθορίζεται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

### **2.10.7 Υπηρεσία Printed Invoice**

Η υπηρεσία e-billing της DHL Express προσφέρεται δωρεάν στους πελάτες. Αν παρόλα αυτά κάποιος πελάτης επιθυμεί να λαμβάνει εκτυπωμένα τα τιμολόγιά του, εφαρμόζεται σταθερή χρέωση ανά τυπωμένο τιμολόγιο. Η επιπρόσθετη χρέωση καθορίζεται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

### **2.10.8 Υπηρεσία Residential Address**

Προαιρετική υπηρεσία που επιτρέπει στον αποστολέα, για αποστολές που παραδίδονται σε κατοικίες, να ειδοποιήσει προκαταβολικά τον παραλήπτη, για την πορεία της αποστολής, μέσω email ή SMS και να του δώσει τη δυνατότητα να επιλέξει τον καταλληλότερο για τις ανάγκες του τρόπο/τόπο παράδοσης. Η επιπρόσθετη χρέωση καθορίζεται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

### **2.10.9 Συσσκευασίες**

Για επιπλέον προστασία της αποστολής κατά τη διάρκεια της μεταφοράς, η DHL παρέχει τη δυνατότητα στον πελάτη να χρησιμοποιήσει τις συσκευασίες της, οι οποίες διατίθενται σε διάφορα μεγέθη και σχήματα. Αναλυτικές πληροφορίες παρέχονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της DHL. Η επιπρόσθετη χρέωση καθορίζεται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

### **2.10.10 Αλλαγή Τιμολόγησης**

Η χρέωση εφαρμόζεται σε κάθε τιμολογημένη αποστολή για την οποία απαιτείται πίστωση του λογαριασμού πελάτη που αναγράφεται στη φορτωτική και χρέωση άλλου λογαριασμού με το ίδιο ποσό. Η χρέωση επίσης εφαρμόζεται στην περίπτωση που ζητηθεί επανέκδοση τιμολογίου σε μορφή ή ημερομηνία διαφορετική από αυτή που ορίζεται από την τυπική διαδικασία τιμολόγησης. Η επιπρόσθετη χρέωση καθορίζεται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

Η χρέωση δεν εφαρμόζεται στην περίπτωση που ευθύνεται η DHL για τη χρήση μη σωστού λογαριασμού.

### **2.10.11 Neutral Delivery -Υπηρεσία Ουδέτερης Παράδοσης**

Η DHL σας δίνει τη δυνατότητα να ολοκληρωθεί δασμολογητέα αποστολή χωρίς να εμφανίζεται στον τελικό Παραλήπτη η πραγματική αξία των αγαθών. Τα έγγραφα που υποδεικνύουν την πραγματική αξία των αγαθών αφαιρούνται στον προορισμό πριν την τελική παράδοση. Η επιπρόσθετη χρέωση καθορίζεται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

### **2.10.12 Dangerous Goods - Υπηρεσία μεταφοράς Επικίνδυνων Αγαθών**

Η υπηρεσία αφορά στην αποστολή επικίνδυνων αγαθών σε αποδεκτές ποσότητες, βάσει ειδικών διαδικασιών που τηρούνται, κατά τη μεταφορά αυτή. Μόνο συγκεκριμένοι πελάτες με ειδικές, εξουσιοδοτημένες Συμβάσεις Παροχής Ταχυμεταφοράς μπορούν να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία, σε προσδιορισμένη συσκευασία, συνοδευόμενη από ειδικές δηλώσεις / έγγραφα. Η υπηρεσία προσφέρεται με επιπρόσθετη χρέωση ανά αποστολή και προς συγκεκριμένες χώρες προορισμού. Αναλυτικές πληροφορίες παρέχονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της DHL.



### **2.10.13 Σημεία αυτοματοποιημένης παραλαβής Swirbox**

Η υπηρεσία προσφέρει αυτοματοποιημένη παραλαβή από ειδικές θυρίδες υψηλής ασφάλειας (Swirbox) που έχουν εγκατασταθεί σε συγκεκριμένα πρατήρια της αλυσίδας καυσίμων Shell ή σε μεμονωμένα κατάστημα της αλυσίδας super market Σκλαβενίτης. Από αυτές τις θυρίδες, ο καταναλωτής μπορεί να παραλαμβάνει την αποστολή του οποιαδήποτε ώρα της ημέρας, ακόμα και κατά τις μη εργάσιμες ημέρες, κατόπιν συνεννόησής του με την DHL μέσω e-mail ή γραπτού μηνύματος (SMS). Ουσιαστικά, η παραλαβή γίνεται με τη χρήση ενός μοναδικού 8ψήφιου κωδικού που λαμβάνει ο καταναλωτής με SMS και καλείται να καταχωρήσει στο Swirbox, γεγονός που κρίνει τη διαδικασία απολύτως ασφαλή. Στη συνέχεια, αφού καταχωρήσει τα στοιχεία του, όνομα και επίθετο, καλείται να υπογράψει στην οθόνη του swirbox για να παραλάβει το δέμα του.

Η δυνατότητα παραλαβής από Swirbox παρέχεται επιπροσθέτως και εναλλακτικά στην συνήθη δυνατότητα παράδοσης στο σπίτι ή σε όποια άλλη διεύθυνση έχει επιλέξει ο παραλήπτης και είναι στην απόλυτη ευχέρεια επιλογής του προς δική του διευκόλυνση. Με τον τρόπο αυτό αντιμετωπίζεται το ζήτημα της απουσίας του παραλήπτη την ώρα άφιξης του διανομέα. Η υπηρεσία παρέχεται χωρίς χρέωση.

### **2.10.14 Συνεργαζόμενα σημεία αποστολής και παραλαβής Clever Point**

Η υπηρεσία προσφέρει τη δυνατότητα της αποστολής ή παραλαβής δεμάτων από συνεργαζόμενα καταστήματα με πιο διευρυμένο ωράριο, ακόμα και τις μη εργάσιμες ώρες και μέρες της εβδομάδας. Ουσιαστικά, η παραλαβή γίνεται με τη χρήση ενός μοναδικού 8ψήφιου κωδικού που λαμβάνει ο καταναλωτής με SMS και καλείται να προσκομίσει στον υπάλληλο του καταστήματος προκειμένου να καταχωρηθεί στο σκάνερ. Στη συνέχεια καλείται να υπογράψει στην οθόνη του σκάνερ για να παραλάβει το δέμα του.

Η δυνατότητα παραλαβής ή αποστολής από σημείο clever point παρέχεται επιπροσθέτως και εναλλακτικά στην συνήθη δυνατότητα παράδοσης στο σπίτι ή σε όποια άλλη διεύθυνση έχει επιλέξει ο παραλήπτης και είναι στην απόλυτη ευχέρεια επιλογής του προς δική του διευκόλυνση. Με τον τρόπο αυτό αντιμετωπίζεται το ζήτημα της απουσίας του παραλήπτη την ώρα άφιξης του διανομέα. Η υπηρεσία παρέχεται χωρίς χρέωση. Αντίστοιχα παρέχεται και η δυνατότητα σε ιδιώτες να αποστέλλουν έγγραφα και δέματα στα σημεία εξυπηρέτησης Clever Point σε ώρες και μέρες που δεν λειτουργούν τα καταστήματα της εταιρείας.



### 3. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Η εταιρεία καταρτίζει και δημοσιοποιεί κατάλογο των παρερχομένων από αυτήν υπηρεσιών, στον οποίον αναφέρονται αναλυτικά και με σαφήνεια οι χρεώσεις για καθεμία από αυτές. (επισυνάπτεται στο Παράρτημα 11.2)
- Οι τιμές του τιμοκαταλόγου επιβαρύνονται με μια πρόσθετη μεταβλητή χρέωση που συνδέεται με το κόστος των καυσίμων. Η χρέωση αυτή αυξάνεται ή μειώνεται ανάλογα με τη μεταβολή στις διεθνείς τιμές των καυσίμων. Αναλυτικές πληροφορίες παρέχονται στην ιστοσελίδα της εταιρείας [www.dhl.gr](http://www.dhl.gr) & [www.dhlexpress.gr](http://www.dhlexpress.gr).
- Οι καταναλωτές μπορούν να ενημερώνονται για τις τιμές χρέωσης των παρερχομένων προς αυτούς ταχυδρομικών υπηρεσιών με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους:
  - Μέσω των έντυπων τιμοκαταλόγων που εκδίδει η εταιρεία και βρίσκεται πάντα στη διάθεση του κοινού στους χώρους εξυπηρέτησής του
  - Τηλεφωνικά, επικοινωνώντας με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρείας
  - Μέσω της ηλεκτρονικής ιστοσελίδας της εταιρείας [www.dhl.gr](http://www.dhl.gr) & [www.dhlexpress.gr](http://www.dhlexpress.gr).
- Η διάρκεια ισχύος του τιμοκαταλόγου είναι συνήθως ετήσια.
- Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αναμορφώνει τις χρεώσεις της, οποτεδήποτε κρίνει αυτό ως απαραίτητο.

## 4. ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΑ & ΥΠΟ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Η DHL δεν αναλαμβάνει την ταχυμεταφορά αντικειμένων που:

- θεωρούνται ως επικίνδυνα υλικά / προϊόντα και απαγορεύονται ή περιορίζονται από τη Διεθνή Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών (IATA), τον Διεθνή Οργανισμό Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO), τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την Οδική Μεταφορά Επικίνδυνων Αγαθών (ADR) και κάθε άλλη αρμόδια δημόσια υπηρεσία ή άλλο σχετικό οργανισμό από μη εγκεκριμένους πελάτες
- δεν έχει υποβληθεί τελωνειακή δήλωση όταν αυτή απαιτείται από τους εφαρμοστέους τελωνειακούς κανονισμούς
- δε δύναται να μεταφέρει με ασφάλεια ή σύμφωνα με το νόμο
- δύνανται, εκ της φύσης τους ως έγγραφα, να εξαργυρωθούν από οποιονδήποτε τρίτο. Αναλυτικές πληροφορίες για αυτά τα αντικείμενα παρέχονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και τα κατά τόπους γραφεία της DHL.

Οι παρακάτω περιορισμοί ισχύουν σχετικά με το περιεχόμενο των αποστολών που διακινεί η DHL:

### 4.1 Απαγορευμένα είδη

Χρήματα, αξιόγραφα που εκδίδονται στον κομιστή, πολύτιμοι λίθοι και μέταλλα, ζώα (συμπεριλαμβάνονται ψάρια και πουλιά), πλαστά ή πειρατικά προϊόντα ή υλικά, παράνομα ναρκωτικά / φάρμακα, πυροβόλα όπλα και πυρομαχικά, ταινίες φόρου τσιγάρων ή ποτών, σοροί ανθρωπίνου σώματος (συμπεριλαμβανομένης τέφρας) και οποιοδήποτε αντικείμενο του οποίου η μεταφορά απαγορεύεται από νόμους ή κανονισμούς της χώρας προορισμού του. Αναλυτικές πληροφορίες για τα είδη που χαρακτηρίζονται ως απαγορευμένα παρέχονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και τα κατά τόπους γραφεία της DHL.

### 4.2 Είδη υπό περιορισμό

Αναφέρουμε ενδεικτικά κάποια είδη υπό περιορισμό αλλά όχι υπό απαγόρευση, σύμφωνα με τους περιορισμούς διακίνησης αντικειμένων των κατά περίπτωση χωρών: αλκοολούχα ποτά, έντομα και εκκολαπτόμενα αυγά, ζωικά προϊόντα (γούνες, ελεφαντόδοντο) καπνός, φω μπιζού και ρολόγια, εξαρτήματα όπλων, αντικείμενα που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν ως όπλα, (π.χ. διακοσμητικά σπαθιά, μαχαίρια κουζίνας) κ.ά.

Αναλυτικές πληροφορίες για τα είδη που χαρακτηρίζονται ως είδη υπό περιορισμό παρέχονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και τα κατά τόπους γραφεία της DHL.

### 4.3 Είδη που μεταφέρονται υπό προϋποθέσεις

Αναφέρουμε ενδεικτικά κάποια είδη υπό προϋποθέσεις: Αντίκες, έργα τέχνης, αντικείμενα ένδυσης υψηλής ραπτικής, νόμιμα φάρμακα και φαρμακευτικά προϊόντα, κινητά τηλέφωνα, ηλεκτρονικές μικροσυσκευές και ηλεκτρονικά εξαρτήματα, αλλοιώσιμα αγαθά (τρόφιμα), λουλούδια.



Επικίνδυνα αγαθά, δηλαδή οι ουσίες που μπορεί να θέσουν σε κίνδυνο την υγεία ή την ιδιοκτησία κάποιου κατά τη μεταφορά τους ορίζονται από τη Διεθνή Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών IATA (International Air Transport Association).

Αναφέρουμε ενδεικτικά κάποια από αυτά τα είδη: εκρηκτικά, αέρια, εύφλεκτα υγρά & στερεά, οξειδωτικά, τοξικές και μολυσματικές ουσίες, ραδιενεργά, διαβρωτικά, μαγνήτες, μελάνια, αμίαντος κ.ά.

Ιατρικά δείγματα ή βιολογικά δείγματα όπως δείγματα αίματος, ούρων, ιστών που αποστέλλονται για διαγνωστικούς σκοπούς. Αποστολές βιολογικών δειγμάτων γίνονται δεκτές μόνο από εξουσιοδοτημένους πελάτες ή / και κάτω από συγκεκριμένες προϋποθέσεις που θα πρέπει να ισχύουν. Αναλυτικές πληροφορίες παρέχονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και τα κατά τόπους γραφεία της DHL.



## 5. ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ

### 5.1 Παραδόσεις

Η μεταφορά των αποστολών πραγματοποιείται από την πόρτα του αποστολέα στην πόρτα του παραλήπτη, πλην όμως όχι απαραίτητα προσωπικά στον κατονομαζόμενο παραλήπτη (δε φέρει τη μορφή συστημένης παράδοσης). Οι αποστολές σε διεύθυνση με κεντρικό σημείο παραλαβής παραδίδονται στο σημείο αυτό. Η DHL δεν παραδίδει σε Ταχυδρομικές Θυρίδες.

### 5.2 Ανεπίδοτες αποστολές

Ανεπίδοτη θεωρείται η αποστολή όταν το αρμόδιο γραφείο στον προορισμό έχει εξαντλήσει, χωρίς αποτέλεσμα, κάθε δυνατή προσπάθεια να επιτύχει την ολοκλήρωση της παράδοσης ή τον εκτελωνισμό της.

Οι λόγοι για τους οποίους μια αποστολή θεωρείται ανεπίδοτη είναι οι εξής:

- Ο αποστολέας έχει μετακομίσει από την αναγραφόμενη στη φορτωτική διεύθυνση και δεν είναι γνωστή η νέα διεύθυνση
- Η αναγραφόμενη διεύθυνση στη φορτωτική είναι ελλιπής ή λανθασμένη
- Ο παραλήπτης δεν έχει τη δυνατότητα ή αρνείται να εκπληρώσει τις τελωνειακές προϋποθέσεις για εκτελωνισμό
- Ο παραλήπτης αρνείται να αποδεχτεί / παραλάβει την αποστολή
- Ο παραλήπτης αρνείται την αποδοχή οικονομικής επιβάρυνσης όπως δασμοί, φόροι
- Η αποστολή δε συνοδεύεται από τα κατάλληλα έγγραφα
- Τα μεταφορικά έξοδα της αποστολής επιβαρύνουν τον παραλήπτη και ο παραλήπτης δεν έχει αποδεχθεί την χρέωση
- Κατόπιν αιτήματος από την χώρα προέλευσης για μη παράδοση σύμφωνα με οδηγίες του αποστολέα

### 5.3 Διαχείριση ανεπίδοτων αποστολών

Σε περίπτωση ταχυδρομικών αντικειμένων για τα οποία δεν κατέστη δυνατή η επίδοσή τους στους παραλήπτες για οποιαδήποτε αιτία, η DHL οφείλει τουλάχιστον:

- να προβεί σε έγγραφη ειδοποίηση προς τον παραλήπτη και να επιστρέψει το αντικείμενο σε χώρο της επιχείρησής
- να προγραμματίσει δεύτερη ή και περισσότερες προσπάθειες επίδοσης κατόπιν συνεννόησης με τον παραλήπτη ή/και τον αποστολέα
- εφόσον τελικά δεν καταστεί δυνατή η επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη, το αντικείμενο δύναται να επιστρέφεται στον αποστολέα με χρέωση όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του.





Σε περίπτωση άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει το ταχυδρομικό αντικείμενο, το αντικείμενο θα επιστρέφεται στον αποστολέα με χρέωση όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του.

### **Διάθεση / καταστροφή αποστολών**

Ταχυδρομικά αντικείμενα τα οποία δεν είναι δυνατό να επιδοθούν στον παραλήπτη ή να επιστραφούν στον αποστολέα, θα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία καταστροφής των αντικειμένων αυτών, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζει η DHL, μετά από πάροδο τουλάχιστον 6 μηνών.

Από τη παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των 100,00 ευρώ, οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ.



## 6. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Σε οποιαδήποτε περίπτωση υπάρξει αθέτηση του Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτών από τη DHL, ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει την επίλυση της διαφοράς μέσω της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών της εταιρείας, όταν το πρόβλημά του δεν έχει επιλυθεί προηγουμένως οριστικά από το αρμόδιο τμήμα.

Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών αποτελείται από μέλη της Διοίκησης της DHL Express (Ελλάς) Α.Ε., με τη συμμετοχή εκπροσώπου των χρηστών και υπάρχει η δυνατότητα παράστασης και του ενδιαφερόμενου. Ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει την σύγκλιση της επιτροπής, με γραπτό αίτημά του, μέσω του Τμήματος Φροντίδας Πελάτη. Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών συγκαλείται εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημερομηνία λήψης του γραπτού αιτήματος του καταναλωτή, υπό την προϋπόθεση ότι ο καταναλωτής ή / και ο εκπρόσωπος των χρηστών δεν κωλύονται να παραστούν στη συνεδρίαση. Στην περίπτωση αυτή, η συνεδρίαση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών αναβάλλεται για αντίστοιχο χρονικό διάστημα, εκτός εάν ο καταναλωτής συναινεί στην εξέταση του ζητήματός του άνευ της παρουσίας του.

Η DHL οφείλει να απαντήσει εγγράφως στον ενδιαφερόμενο, για την τελική απόφαση της Επιτροπής, το αργότερο μέσα σε δεκαπέντε (15) ημέρες από την ημερομηνία σύγκλισης της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών.



## 7. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ DHL – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

### 7.1 Απώλεια ή ζημιά Ανασφάλιστων αποστολών

- Απώλεια

Μια αποστολή δύναται να χαρακτηριστεί απολεσθείσα όταν αποδεδειγμένα δεν έχει παραδοθεί στον παραλήπτη ή όταν δεν υπάρχει ίχνος της στο ηλεκτρονικό σύστημα παρακολούθησης για τουλάχιστο πέντε (5) συνεχόμενες εργάσιμες ημέρες και υπάρξει η αντίστοιχη δήλωση απώλειας από την DHL.

- Μερική ή ολική Ζημιά

Ζημιά θεωρείται η εμφανής και αποδεδειγμένη καταστροφή (μερική ή ολική) του περιεχομένου, προσκληθείσα κατά τη μεταφορά.

Εάν η αποστολή πραγματοποιείται εναέρια και περιλαμβάνει τελικό προορισμό ή στάση σε χώρα διαφορετική από τη χώρα προέλευσης, η Σύμβαση της Βαρσοβίας, εφόσον ισχύει, διέπει, και στις περισσότερες περιπτώσεις, περιορίζει την ευθύνη της DHL για απώλεια ή ζημιά.

Για απώλεια ή ζημιά, η ευθύνη της DHL σε σχέση με κάθε αποστολή που πραγματοποιήθηκε περιορίζεται στη Σύμβαση του Μόντρεαλ ή στη Σύμβαση της Βαρσοβίας, όπως εφαρμόζονται, ή εν τη απουσία τέτοιας Σύμβασης στο χαμηλότερο της

(i) τρέχουσας αξίας αγοράς ή δηλωμένης αξίας, ή (ii) 19 Ειδικά Τραβηκτικά Δικαιώματα ανά κιλό. Αυτά τα όρια θα ισχύουν επίσης σε όλες τις άλλες μορφές μεταφοράς, εκτός αν οι αποστολές μεταφέρονται μόνο οδικώς, οπότε εφαρμόζονται τα κατωτέρω όρια.

Για αποστολές που μεταφέρονται οδικώς διασυνοριακά, η ευθύνη της DHL είναι ή θα θεωρείται περιορισμένη από τη Σύμβαση για Διεθνή Οδική Εμπορευματική Μεταφορά (CMR) στο χαμηλότερο της (i) τρέχουσας αξίας αγοράς ή δηλωμένης αξίας, ή (ii) 8,33 Ειδικά Τραβηκτικά Δικαιώματα ανά κιλό. Αυτά τα όρια θα εφαρμόζονται επίσης σε εθνικές οδικές μεταφορές σε περίπτωση απουσίας ενός υποχρεωτικού ή χαμηλότερου ορίου ευθύνης στον εφαρμοστέο εθνικό νόμο μεταφοράς.

Εάν η αποστολή συνδυάζει αερομεταφορά, οδική μεταφορά ή μεταφορά με άλλα μέσα, τότε η τυχόν απώλεια ή ζημιά θεωρείται ότι συντελέστηκε κατά τη διάρκεια της αερομεταφοράς.

Για κάθε άλλο είδος απώλειας ή ζημιάς, η DHL δεν ευθύνεται (περιλαμβανομένων ενδεικτικά των διαφυγόντων κερδών, απώλειας εισοδήματος, τόκων, μελλοντικών εμπορικών συναλλαγών κλπ) δεδομένου ότι ειδικοί κίνδυνοι μπορούν να ασφαλιστούν από τον αποστολέα.

Τυχόν απαιτήσεις περιορίζονται σε μία μόνο αξίωση ανά αποστολή, η αποδοχή της οποίας αποτελεί πλήρη και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημιά σε σχέση με την αποστολή.

Σε περίπτωση που ο καταναλωτής δε θεωρεί τα παραπάνω όρια αποζημίωσης ικανοποιητικά, οφείλει να ζητήσει ασφαλιστική κάλυψη.

### 7.2 Απώλεια ή ζημιά Ασφαλισμένων αποστολών

- Σε περίπτωση απώλειας ασφαλισμένης αποστολής παρέχεται ως αποζημίωση η συνολική αξία για την οποία έχει ασφαλιστεί η αποστολή αρκεί να αποδειχθεί με τα σχετικά παραστατικά.



- Σε περίπτωση ζημιάς ασφαλισμένης αποστολής παρέχεται ως αποζημίωση η αξία επισκευής ή ανακατασκευής του περιεχομένου αρκεί να αποδειχθεί με τα σχετικά παραστατικά
- Η Ασφάλιση αποστολής δεν καλύπτει αποθετική απώλεια ή ζημιά που προκαλείται από καθυστερήσεις

### 7.3 Καθυστερήσεις στην παράδοση Αποστολών

Η DHL καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να παραδώσει την κάθε αποστολή σύμφωνα με τα συνήθη χρονοδιαγράμματα μεταφοράς, για τα οποία όμως δεν παρέχει εγγύηση.

Η DHL δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημιά ή απώλεια που προκαλείται από καθυστερήσεις.

Αιτήματα για καταβολή αποζημίωσης σε περιπτώσεις καθυστέρησης εξετάζονται ανά περίπτωση από το Τμήμα Φροντίδας Πελατών.

### 7.4 Εγγυήσεις επιστροφής χρημάτων για Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς

Σε περίπτωση καθυστέρησης ή αδυναμίας παράδοσης για τις αποστολές που αποστέλλονται με τις υπηρεσίες μας, η DHL έχει την υποχρέωση να πιστώσει ή να επιστρέψει στον καταναλωτή το ποσό που πλήρωσε για τη μεταφορά, αν η παράδοση πραγματοποιηθεί έστω και 1 λεπτό αργότερα από την συμφωνημένη ώρα με υπαιτιότητα της DHL. Η επιστροφή ισχύει μόνο για τις υπηρεσίες DHL EXPRESS 09:00, DHL EXPRESS 10:30, DHL EXPRESS 12:00 & DHL IMPORT EXPRESS 12:00 και αφορά στο επιπλέον ποσό που καταβλήθηκε από τον πελάτη σε σχέση με την τιμή για την υπηρεσία παράδοσης μέχρι το τέλος της ημέρας (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE). Η επιστροφή γίνεται μετά από σχετικό αίτημα του καταναλωτή, είτε τηλεφωνικά είτε εγγράφως μέσω του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών. Περισσότερες πληροφορίες παρατίθενται στους ειδικούς όρους μεταφοράς (επισυνάπτονται στο Παράρτημα 11.4)

### 7.5 Χρονικός Περιορισμός Έγερσης Αξιώσεων

Κάθε αξίωση συνιστάται να υποβάλλεται εγγράφως στην DHL εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία η DHL παρέλαβε την αποστολή προς μεταφορά.

### 7.6 Αποζημιώσεις

Η DHL υποχρεούται να καταβάλει την προβλεπόμενη αποζημίωση μόνο για τις περιπτώσεις που αναφέρονται στους όρους μεταφοράς που αναγράφονται στην Φορτωτική (Voucher), στις συμβάσεις συνεργασίας (Συμβάσεις Παροχής Ταχυμεταφοράς) και στον Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές.

Τα ποσά των αποζημιώσεων εγκρίνονται & αποδίδονται στους πελάτες μέσω του Τμήματος Φροντίδας Πελατών με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους ύστερα από συμφωνία με τον πελάτη.

- Παροχή πίστωσης στον Λογαριασμό Συνεργασίας
- Ονομαστική Επιταγή
- Προσφορά δωρεάν μελλοντικής αποστολής
- Έκπτωση από τα κόμιστρα μελλοντικής αποστολής
- Κατάθεση σε τραπεζικό Λογαριασμό



Η καταβολή από την DHL του ποσού αποζημίωσης στον πελάτη ή σε άλλο πρόσωπο εξουσιοδοτημένο από αυτόν, αποτελεί πλήρη εκπλήρωση των υποχρεώσεων της DHL σε σχέση με την αποστολή. Από την ημερομηνία που συμφωνείται με τον πελάτη το ύψος και ο τρόπος διευθέτησης, καταβάλλεται το αργότερο

- εντός 15 ημερών για ανασφάλιστες αποστολές και
- εντός 30 ημερών για ασφαλισμένες αποστολές.

Σε κάθε απαίτηση το κατώτατο ποσό της αποζημίωσης καθώς και ο χρόνος αξίωσης αυτής, ορίζονται από την απόφαση της ΕΕΤΤ 688/52-2013 όπως ισχύει.



## 8. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

- Η ευθύνη της DHL παύει όταν η αποστολή ή τα συνοδευτικά έγγραφα αυτής, προς εκτελωνισμό, παραδοθούν στον παραλήπτη ή εκπρόσωπό του και παραληφθούν ανεπιφύλακτα από αυτόν.
- Η DHL δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε απώλεια ή ζημία που προκαλείται από περιστάσεις εκτός του ελέγχου της. Αυτές περιλαμβάνουν οποιοδήποτε γεγονός έχει κριθεί ότι συνιστά «Ανωτέρα Βία», σύμφωνα με εφαρμοστέα νομοθεσία και νομολογία, και ενδεικτικά, για παράδειγμα, αλλά όχι περιοριστικά, «Θεομηνίες» (ήτοι ενδεικτικά, σεισμός, κυκλώνας, καταιγίδα, πλημμύρα, ομίχλη), πόλεμο, πτώση αεροπλάνου ή εμπάργκο, κάθε ελάττωμα ή χαρακτηριστικό που σχετίζεται με τη φύση της αποστολής, ακόμη και αν είναι γνωστό στην DHL, ταραχές ή πολιτική αναταραχή, κάθε ενέργεια ή παράλειψη από άτομο που δεν απασχολείται ή δεν έχει συμβληθεί, κατά περίπτωση, με την DHL (π.χ. Αποστολέας, Παραλήπτης, τρίτο πρόσωπο, Τελωνειακός ή άλλος δημόσιος λειτουργός), εργατικές κινητοποιήσεις, καθώς επίσης ηλεκτρική ή μαγνητική ζημία σε ή διαγραφή ηλεκτρονικών ή φωτογραφικών εικόνων, δεδομένων ή εγγραφών.



## 9. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ Ο ΧΥΚ

Ο Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτών δεν ισχύει στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων από πλευράς του πελάτη
- Αποδεδειγμένης υπαιτιότητας του πελάτη
- Ανωτέρας βίας και συγκεκριμένα σε περίπτωση γεγονότων που συνεπάγονται αδυναμία λειτουργίας της εταιρείας (απεργίες, καιρικές συνθήκες κ.α.)
- Μη υλοποίησης υποχρεώσεων της DHL εξαιτίας υπαιτιότητας ή επιθυμίας του πελάτη



## 10. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι καταναλωτές μπορούν να απευθύνονται για πληροφορίες, κρατήσεις παραγγελιών, αναζητήσεις αποστολών και οποιοδήποτε αίτημα ή παράπονό τους στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών που είναι στη διάθεση του κοινού από Δευτέρα έως Παρασκευή 8:00 με 19:00, (τηλέφωνο: 210 9890000) ή μέσω του δικτυακού τόπου της εταιρείας ([www.dhl.gr](http://www.dhl.gr) & [www.dhlexpress.gr](http://www.dhlexpress.gr)). Οι καταναλωτές μπορούν επίσης να εκφράσουν σχόλια ή παράπονα τους με e-mail στο [athwebcust@dhl.com](mailto:athwebcust@dhl.com).

Τα γραφεία & τα υποκαταστήματα της εταιρείας λειτουργούν κατά κανόνα από Δευτέρα-Παρασκευή 09:00-18:00 ενώ το Σάββατο παραμένει ανοιχτό το υποκατάστημα στο κέντρο της Αθήνας, Φιλελλήνων 28, στο Σύνταγμα από 09:00-13:30. Στις εγκαταστάσεις των Σπάτων και της Αλίμου υπάρχει πρόβλεψη για την εύκολη πρόσβαση ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Τα παράπονα των πελατών διαχειρίζεται το Τμήμα Φροντίδας Πελατών, το οποίο στοχεύει την ανταπόκρισή του

- το αργότερο σε 2 ώρες από την λήψη τους, για τα τηλεφωνικά παράπονα ή αιτήματα των πελατών
- το αργότερο σε 24-48 ώρες από την λήψη τους, για τα παράπονα ή αιτήματα που λαμβάνονται γραπτώς

Η DHL σε κάθε περίπτωση εφαρμόζει τον υπ' αριθμό 504/145 Κανονισμό Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της ΕΕΤΤ και το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό Πλαίσιο στο σύνολό του.





## **11. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

- 11.1 Πίνακας Ζωνών και Χρόνων Παράδοσης 2020
- 11.2 Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών DHL Express 2020
- 11.3 Γενικοί Όροι & Προϋποθέσεις Μεταφοράς
- 11.4 Όροι & Προϋποθέσεις Εγγύησης Επιστροφής Χρημάτων



## 11.1 Πίνακας Ζωνών και Χρόνων Παράδοσης 2020

Χώρα	Ζώνη	Χρόνοι Παράδοσης *	
		Έγγραφα	Μη Έγγραφα
ΑΓ. ΒΑΡΘΟΛΟΜΑΙΟΣ	7	3	3
ΑΓ. ΒΙΝΣΕΝΤ	7	3	3
ΑΓ. ΕΛΕΝΑ	7	7	8
ΑΓ. ΕΥΣΤΑΘΙΟΣ	7	3	3
ΑΓ. ΚΙΤΤΣ	7	3	3
ΑΓ. ΛΟΥΚΙΑ	7	3	3
ΑΓ. ΜΑΑΡΤΕΝ	7	3	3
ΑΖΕΡΜΠΑΪΤΖΑΝ	6	2	2
ΑΙΓΥΠΤΟΣ	5	2	2
ΑΙΘΙΟΠΙΑ	7	2	2
ΑΪΤΗ	7	3	3
ΑΚΤΗ ΕΛΕΦΑΝΤΟΣΤΟΥ	7	2	2
ΑΛΒΑΝΙΑ	3	1	1
ΑΛΓΕΡΙΑ	5	2	2
ΑΜΕΡΙΚΑΝΙΚΗ ΣΑΜΟΑ	7	4	4
ΑΝΑΤΟΛΙΚΟ ΤΙΜΟΡ	7	4	4
ΑΝΓΚΟΛΑ	7	4	4
ΑΝΓΚΟΥΙΛΑ	7	3	3
ΑΝΔΟΡΑ	3	2	2
ΑΝΤΙΓΚΟΥΑ	7	3	3
ΑΡΓΕΝΤΙΝΗ	7	3	3
ΑΡΜΕΝΙΑ	7	2	2
ΑΡΟΥΜΠΙΑ	7	3	3
ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ	7	3	3
ΑΥΣΤΡΙΑ	2	1	1
ΑΦΓΑΝΙΣΤΑΝ	7	5	5
ΒΑΝΟΥΑΤΟΥ	7	4	4
ΒΕΛΓΙΟ	1	1	1
ΒΕΝΕΖΟΥΕΛΑ	7	4	4
ΒΕΡΜΟΥΔΑ	7	2	2
ΒΙΕΤΝΑΜ	6	2	2
ΒΟΛΙΒΙΑ	7	3	4
ΒΟΣΝΙΑ ΕΡΖΕΓΟΒΙΝΗ	3	1	1
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	2	1	1
ΒΡΑΖΙΛΙΑ	7	3	3
ΓΑΛΛΙΑ	1	1	1
ΓΑΛΛΙΚΗ ΓΟΥΙΑΝΑ	7	2	2
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	1	1	1
ΓΕΟΥΡΓΙΑ	7	2	2
ΓΙΒΡΑΛΤΑΡ	3	1	1
ΓΚΑΜΠΙΑ	7	3	3
ΓΚΑΜΠΟΝ	7	2	2
ΓΚΑΝΑ	7	2	2
ΓΚΕΡΝΣΕΪ (ΝΗΣΟΙ ΜΑΓΧΗΣ)	3	2	2
ΓΚΟΥΑΜ	7	4	4
ΓΟΥΑΔΕΛΟΥΠΗ	7	2	2
ΓΟΥΑΤΕΜΑΛΑ	7	2	2
ΓΟΥΙΑΝΑ	7	3	3
ΓΟΥΙΝΕΑ ΔΗΜΟΚΡ.	7	2	2
ΓΟΥΙΝΕΑ ΙΣΗΜΕΡΙΝΟΥ	7	3	3
ΓΟΥΙΝΕΑ ΜΠΙΣΣΑΟ	7	4	4
ΓΡΕΝΑΔΑ	7	3	3
ΓΡΟΙΛΑΝΔΙΑ	3	2	2
ΔΑΝΙΑ	2	1	1
ΔΟΜΙΝΙΚΑΝΗ ΔΗΜΟΚΡ.	7	4	4
ΔΟΜΙΝΙΚΗ	7	3	3
ΕΛ ΣΑΛΒΑΔΟΡ	7	2	2
ΕΛΒΕΤΙΑ	3	1	1
ΕΡΥΘΡΑΙΑ	7	4	4
ΕΣΘΟΝΙΑ	2	1	1
ΖΑΜΠΙΑ	7	4	4
ΖΙΜΠΑΜΠΟΥΕ	7	4	4
ΗΝ. ΑΡΑΒΙΚΑ ΕΜΙΡΑΤΑ	5	2	2
ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ	1	1	1
ΗΠΑ	4	2	2
ΙΑΠΩΝΙΑ	6	2	2
ΙΝΔΙΑ	6	2	2
ΙΝΔΟΝΗΣΙΑ	6	3	3
ΙΟΥΡΔΑΝΙΑ	5	2	3
ΙΡΑΚ	6	7	8
ΙΡΑΝ	6	3	4
ΙΡΑΝΔΙΑ	2	1	1
ΙΣΗΜΕΡΙΝΟΣ (ΕΚΟΥΑΔΟΡ)	7	3	3
ΙΣΛΑΝΔΙΑ	3	1	1
ΙΣΠΑΝΙΑ	2	1	1
ΙΣΡΑΗΛ	5	2	2
ΙΤΑΛΙΑ	1	1	1
ΚΑΖΑΚΙΣΤΑΝ	7	3	3
ΚΑΜΕΡΟΥΝ	7	3	3
ΚΑΜΠΟΤΖΗ	6	2	2
ΚΑΝΑΔΑΣ	4	2	2
ΚΑΝΑΡΙΟΙ ΝΗΣΟΙ	3	1	1
ΚΑΤΑΡ	5	2	2
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΑΦΡΙΚΑΝΙΚΗ ΔΗΜ.	7	7	7
ΚΕΝΥΑ	7	2	2
ΚΕΪΜΑΝ ΝΗΣΟΙ	7	2	2
ΚΙΝΑ	6	2	2
ΚΙΡΙΜΠΑΤΙ	7	4	4
ΚΟΛΟΜΒΙΑ	7	3	3
ΚΟΜΟΡΕΣ	7	4	4
ΚΟΝΓΚΟ	7	2	2
ΚΟΝΓΚΟ ΔΗΜΟΚΡ. (ΖΑΪΡ)	7	3	3
ΚΟΡΕΑ ΔΗΜΟΚΡ. (ΝΟΤΙΟΣ)	6	2	2
ΚΟΡΕΑ ΛΑΪΚΗ ΔΗΜΟΚΡ. (ΒΟΡ.)	6	4	4
ΚΟΣΤΑ ΡΙΚΑ	7	2	2
ΚΟΣΟΒΟ	3	2	2
ΚΟΥΒΑ	7	4	4
ΚΟΥΒΕΪΤ	5	2	2
ΚΟΥΚ ΝΗΣΟΙ	7	4	4
ΚΟΥΡΑΚΑΟ	7	2	2
ΚΡΟΑΤΙΑ	2	1	1
ΚΥΠΡΟΣ	1	1	1
ΚΥΡΤΖΙΣΤΑΝ	7	3	3
ΛΑΟΣ	6	3	3
ΛΕΣΟΤΟ	7	3	3
ΛΕΤΟΝΙΑ	2	1	1
ΛΕΥΚΩΡΩΣΙΑ (ΜΠΕΛΑΡΟΥΣ)	5	2	2
ΛΙΒΑΝΟΣ	5	2	2
ΛΙΒΕΡΙΑ	7	2	2
ΛΙΒΥΗ	5	8	8
ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ	2	1	1
ΛΙΧΤΕΝΣΤΑΪΝ	3	1	1
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	1	1	1
ΜΑΓΙΟΤ	7	4	4
ΜΑΔΑΓΑΣΚΑΡΗ	7	3	3
ΜΑΚΑΟ	6	2	2
ΜΑΛΑΙΣΙΑ	6	2	2
ΜΑΛΑΟΥΙ	7	3	3
ΜΑΛΔΙΒΕΣ	6	4	4
ΜΑΛΙ	7	2	2
ΜΑΛΤΑ	2	1	1
ΜΑΡΟΚΟ	5	1	1
ΜΑΡΣΑΛ ΝΗΣΟΙ	7	6	6
ΜΑΡΤΙΝΙΚΑ	7	2	2
ΜΑΥΡΙΚΙΟΣ	7	2	2
ΜΑΥΡΙΤΑΝΙΑ	7	3	3
ΜΑΥΡΟΒΟΥΝΙΟ	3	2	2
ΜΕΞΙΚΟ	4	2	2
ΜΙΚΡΟΝΗΣΙΑ	7	5	6
ΜΟΓΓΟΛΙΑ	7	3	3
ΜΟΖΑΜΒΙΚΗ	7	3	3
ΜΟΛΔΑΒΙΑ	3	2	2
ΜΟΝΑΚΟ	1	1	1
ΜΟΝΣΕΡΑΤ	7	3	3
ΜΠΑΓΚΛΑΝΤΕΣ	6	3	3
ΜΠΑΡΜΠΕΪΝΤΟΣ	7	2	2
ΜΠΑΧΑΜΕΣ	7	2	2
ΜΠΑΧΡΕΪΝ	5	2	2
ΜΠΕΛΙΖΕ	7	3	3
ΜΠΕΝΙΝ	7	2	2
ΜΠΟΝΕΡ	7	3	3
ΜΠΟΤΣΟΥΑΝΑ	7	3	3
ΜΠΟΥΡΚΙΝΑ ΦΑΣΟ	7	3	3
ΜΠΟΥΡΟΥΝΤΙ	7	3	3
ΜΠΟΥΤΑΝ	6	4	4
ΜΠΡΟΥΝΕΪ	6	3	3
ΜΥΑΝΜΑΡ (ΜΠΟΥΡΜΑ)	6	2	2
ΝΑΜΙΜΠΙΑ	7	3	3
ΝΑΟΥΡΟΥ	7	4	4
ΝΕΑ ΖΗΛΑΝΔΙΑ	7	4	4
ΝΕΑ ΚΑΛΗΔΟΝΙΑ	7	5	5
ΝΕΒΙΣ	7	3	3
ΝΕΠΑΛ	6	3	3
ΝΙΓΗΡ	7	3	3
ΝΙΓΗΡΙΑ	7	3	3
ΝΙΚΑΡΑΓΟΥΑ	7	2	2
ΝΙΟΥΕ ΝΗΣΟΙ	7	4	4
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	3	1	1
ΝΟΤΙΟΣ ΑΦΡΙΚΗ	7	3	3
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	1	1	1
ΟΛΛΑΝΔΙΚΕΣ ΑΝΤΙΛΛΕΣ	7	4	4
ΟΜΑΝ	5	2	2
ΟΝΔΟΥΡΑ	7	2	2
ΟΥΓΓΑΡΙΑ	2	1	1
ΟΥΓΚΑΝΤΑ	7	3	3
ΟΥΖΜΠΕΚΙΣΤΑΝ	7	3	3
ΟΥΚΡΑΝΙΑ	5	2	2
ΟΥΡΟΥΓΟΥΑΝ	7	2	2
Π.Γ.Δ.Μ. (FYROM)	3	1	1
ΠΑΚΙΣΤΑΝ	6	2	2
ΠΑΛΑΟΥ	7	5	5
ΠΑΝΑΜΑΣ	7	2	2
ΠΑΠΟΥΑ ΝΕΑ ΓΟΥΙΝΕΑ	7	4	4
ΠΑΡΑΓΟΥΑΝ	7	2	2
ΠΑΡΘΕΝΟΙ ΝΗΣΟΙ (ΒΡΕΤ.)	7	3	3
ΠΑΡΘΕΝΟΙ ΝΗΣΟΙ (ΗΠΑ)	7	3	3
ΠΕΡΟΥ	7	3	3
ΠΟΛΩΝΙΑ	2	1	1
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	2	1	1
ΠΟΥΕΡΤΟ ΡΙΚΟ	7	2	2
ΠΡΑΣΙΝΟ ΑΚΡΩΤΗΡΙΟ	7	7	7
ΡΕΓΙΟΥΝΙΟΝ ΝΗΣΟΙ	7	3	3
ΡΟΥΑΝΤΑ	7	3	3
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	2	1	1
ΡΩΣΙΚΗ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ	3	2	2
ΣΑΪΠΑΝ	7	4	4
ΣΑΜΟΑ (ΔΥΤΙΚΗ)	7	3	3
ΣΑΝ ΜΑΡΙΝΟ	3	1	1
ΣΑΟ ΤΟΜΕ & ΠΡΙΝΣΙΠΕ	7	3	3
ΣΑΟΥΔΙΚΗ ΑΡΑΒΙΑ	5	2	3
ΣΕΝΕΓΑΛΗ	7	2	2
ΣΕΡΒΙΑ	3	1	1
ΣΕΥΧΕΛΛΕΣ	7	3	3
ΣΙΓΚΑΠΟΥΡΗ	6	2	2
ΣΙΕΡΡΑ ΛΕΟΝΕ	7	3	3
ΣΛΟΒΑΚΙΑ	2	1	1
ΣΛΟΒΕΝΙΑ	2	1	1
ΣΟΛΩΜΟΝΤΟΣ ΝΗΣΟΙ	7	4	4
ΣΟΜΑΛΙΑ	7	7	7
ΣΟΜΑΛΙΑ ΒΟΡΕΙΟΣ	7	4	4
ΣΟΥΑΖΙΛΑΝΔΗ	7	3	3
ΣΟΥΔΑΝ	7	3	3
ΣΟΥΔΑΝ (ΝΟΤΙΟ)	7	4	4
ΣΟΥΔΙΑ	2	1	1
ΣΟΥΡΙΝΑΜ	7	4	4
ΣΡΙ ΛΑΝΚΑ	6	2	2
ΣΥΡΙΑ	7	7	7
ΤΑΪΒΑΝ	6	2	2
ΤΑΙΛΑΝΔΗ	6	2	2
ΤΑΪΤΗ	7	3	3
TANZANIA	7	3	3
ΤΑΤΖΙΚΙΣΤΑΝ	7	3	3
ΤΖΑΜΑΪΚΑ	7	2	2
ΤΖΕΡΣΕΪ (ΝΗΣΟΙ ΜΑΓΧΗΣ)	3	3	3
ΤΖΙΜΠΟΥΤΙ	7	3	3
ΤΟΓΚΑ	7	4	4
ΤΟΓΚΟ	7	2	2
ΤΟΥΒΑΛΟΥ	7	5	5
ΤΟΥΡΚΙΑ	3	2	2
ΤΟΥΡΚΜΕΝΙΣΤΑΝ	6	3	3
ΤΟΥΡΚΣ & ΚΑΪΚΟΣ	7	3	3
ΤΡΙΝΙΝΤΑΝΤ & ΤΟΜΠΑΓΚΟ	7	2	2
ΤΣΑΝΤ	7	5	5
ΤΣΕΧΙΑ	2	1	1
ΤΥΝΗΣΙΑ	5	2	2
ΥΕΜΕΝΗ	7	3	3
ΦΑΡΟΣ ΝΗΣΟΙ	3	3	3
ΦΙΛΙΠΠΙΝΕΣ	6	2	2
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	2	1	1
ΦΙΤΖΙ	7	4	4
ΦΟΚΛΑΝΤ ΝΗΣΟΙ	7	7	7
ΧΙΛΗ	7	3	3
ΧΟΝΓΚ ΚΟΝΓΚ	6	2	2
ΕΛΛΑΔΑ	0	1	1

\* Οι χρόνοι παράδοσης είναι ενδεικτικοί για έγγραφα και χαμηλής δηλωθείσας αξίας μη έγγραφα και δίνονται σε εργάσιμες ημέρες. Οι ακριβείς χρόνοι παράδοσης μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με την προσβασιμότητα του τόπου παραλαβής και τη παράδοση.



11.2 Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών DHL EXPRESS 2020

i) DHL EXPRESS WORLDWIDE

DHL - ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2020

ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ (Εξαγωγές)

Παράδοση έως το τέλος της ενοστήσιας ημέρας

Τιμές σε Ευρώ

Οι τιμές ισχύουν από την 1η Ιανουαρίου 2020

DHL EXPRESS WORLDWIDE

Αποστολές μη εγγεγραμμένων βάρους έως 2 κιλό

Table with 15 columns representing zones 1-7 and 2 rows for weights 0.5, 1, 1.5, and 2 kg.

DHL EXPRESS WORLDWIDE

Αποστολές μη εγγεγραμμένων και εγγεγραμμένων βάρους από 2.5 κιλό και άνω

Large table with 15 columns representing zones 1-7 and 20 rows for various weights from 0.5 to 100 kg.

Προσαυχίσεις ανά μισό κιλό για αποστολές βάρους μεγαλύτερου από:

Table with 15 columns for zones 1-7 and 4 rows for weights 10, 20, 30, and 40 kg.

Προσαυχίσεις ανά ένα κιλό για αποστολές βάρους μεγαλύτερου από:

Table with 15 columns for zones 1-7 and 4 rows for weights 30, 70, and 300 kg.

DHL EXPRESS 9:00

Υπερ-επίπευσα παράδοση από πόρτα σε πόρτα σε διεθνείς προορισμούς πριν από τις 9:00 το πρωί (πριν τις 10:30 για τις ΗΠΑ) την επόμενη δυνατή εργάσιμη ημέρα.

Προσθέστε 25 ευρώ (31.00 ευρώ με ΦΠΑ 24%) στις τιμές του DHL EXPRESS WORLDWIDE.

DHL EXPRESS 12:00

Επίπευσα παράδοση από πόρτα σε πόρτα σε διεθνείς προορισμούς πριν από τις 12:00 το μεσημέρι την επόμενη δυνατή εργάσιμη ημέρα.

Προσθέστε 7 ευρώ (8.68 ευρώ με ΦΠΑ 24%) στις τιμές του DHL EXPRESS WORLDWIDE.

- Οι τιμές υπολογίζονται ανά μισό κιλό βάρους της αποστολής μέχρι τα 30 κιλό και ανά 1 κιλό βάρους από τα 30 κιλό και πάνω

- Οι ανώτερες τιμές επιβαρύνονται με Ετήσιο Καούλιον (περισσότερες πληροφορίες στο www.dhl.gr) και δεν περιλαμβάνουν τυχόν πρόσθετες χρεώσεις

- Η υπηρεσία DHL Express Envelope προσφέρεται μόνο σε πελάτες που πληρώνουν τους μετρητές



## ii) DHL EXPRESS ENVELOPE

## DHL EXPRESS ENVELOPE

Αποστολές εγγράφων βάρους έως 300 γραμμάρια σε ειδική συσκευασία που προσφέρεται δωρεάν

Βάρος (κιλά)	Ζώνη 1 (χωρίς ΦΠΑ)	Ζώνη 1 (με ΦΠΑ 24%)	Ζώνη 2 (χωρίς ΦΠΑ)	Ζώνη 2 (με ΦΠΑ 24%)	Ζώνη 3 (χωρίς ΦΠΑ)	Ζώνη 3 (με ΦΠΑ 24%)	Ζώνη 4 (χωρίς ΦΠΑ)	Ζώνη 4 (με ΦΠΑ 24%)	Ζώνη 5 (χωρίς ΦΠΑ)	Ζώνη 5 (με ΦΠΑ 24%)	Ζώνη 6 (χωρίς ΦΠΑ)	Ζώνη 6 (με ΦΠΑ 24%)	Ζώνη 7 (χωρίς ΦΠΑ)	Ζώνη 7 (με ΦΠΑ 24%)
0,30	39,10	48,48	40,25	49,91	42,70	52,95	39,70	49,23	45,10	55,92	46,60	57,78	52,80	65,47

## iii) DHL DOMESTIC EXPRESS

## DHL - ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2020

## ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

Τιμές σε Ευρώ

Οι τιμές ισχύουν από την 1η Ιανουαρίου 2020

## DHL DOMESTIC EXPRESS

Αποστολές εγγράφων και μη εγγράφων

ΒΑΡΟΣ (ΚΙΛΑ)	ΤΙΜΗ	ΤΙΜΗ με ΦΠΑ 24%
0,5	18,00	22,32
1	18,00	22,32
1,5	20,75	25,73
2	23,50	29,14
2,5	25,30	31,37
3	27,50	34,10
3,5	29,70	36,83
4	31,90	39,56
4,5	34,10	42,28
5	36,30	45,01
5,5	38,50	47,74
6	40,70	50,47
6,5	42,90	53,20
7	45,10	55,92
7,5	47,30	58,65
8	49,50	61,38
8,5	51,70	64,11
9	53,90	66,84
9,5	56,10	69,56
10	58,30	72,29
10,5	60,55	75,08
11	62,80	77,87
11,5	65,05	80,66
12	67,30	83,45
12,5	69,55	86,24
13	71,80	89,03
13,5	74,05	91,82
14	76,30	94,61
14,5	78,55	97,40
15	80,80	100,19
15,5	83,05	102,98
16	85,30	105,77
16,5	87,55	108,56
17	89,80	111,35
17,5	92,05	114,14
18	94,30	116,93
18,5	96,55	119,72
19	98,80	122,51
19,5	101,05	125,30
20	103,30	128,09
20,5	105,55	130,88
21	107,80	133,67
21,5	110,05	136,46
22	112,30	139,25
22,5	114,55	142,04
23	116,80	144,83
23,5	119,05	147,62
24	121,30	150,41
24,5	123,55	153,20
25	125,80	155,99

Προσαυξήσεις ανά μισό κιλό για αποστολές βάρους μεγαλύτερου από:

10 κιλά	2,25	2,79
20 κιλά	2,25	2,79

Προσαυξήσεις ανά ένα κιλό για αποστολές βάρους μεγαλύτερου από:

30 κιλά	4,55	5,64
70 κιλά	4,55	5,64
300 κιλά	4,55	5,64

- Οι ανωτέρω τιμές επιβαρύνονται με Επίναυλο Καυσίμων (περισσότερες πληροφορίες στο [www.dhl.gr](http://www.dhl.gr)) και δεν περιλαμβάνουν τυχόν πρόσθετες χρεώσεις



iv) DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE

DHL - ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2020
ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ (Εισαγωγές)

Παράδοση έως το τέλος της εθνικής πύλεας

Τιμές σε Ευρώ

Οι τιμές ισχύουν από την 1η Ιανουαρίου 2020

DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE

Αποστολές εγγραφήν βάρους έως 2 κιλά

Table with 14 columns representing zones (1-14) and 2 rows of prices for 0.5, 1, 1.5, and 2 kg weights.

DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE

Αποστολές μη εγγραφήν και εγγραφήν βάρους από 2.5 κιλά και άνω

Large table with 14 columns representing zones (1-14) and 29 rows of prices for weights from 0.5 to 100 kg.

Προσاضήσεις ανά μισό κιλό για αποστολές βάρους μεγαλύτερου από:

Table showing surcharges for weights 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, and 100 kg.

Προσاضήσεις ανά ένα κιλό για αποστολές βάρους μεγαλύτερου από:

Table showing surcharges for weights 30, 70, and 300 kg.

DHL EXPRESS 12:00

Επέγναισα παράδοση από πόρτα σε πόρτα σε διεθνείς προορισμούς πριν από τις 12:00 το μεσημέρι την επόμενη δυνατή εργάσιμη ημέρα.

Προσθέστε 7 ευρώ (8.68 ευρώ με ΦΠΑ 24%) στις τιμές του DHL EXPRESS WORLDWIDE.

- Οι τιμές υπολογίζονται ανά μισό κιλό βάρους της αποστολής μέχρι τα 30 κιλά και ανά 1 κιλό βάρους από τα 30 κιλά και πάνω

- Οι ανωτέρω τιμές εφαρμόζονται με Επίπλο Καυσιών (περισσότερες πληροφορίες στο www.dhl.gr) και δεν περιλαμβάνουν καμία πρόσθετη χρέωση

- Για πελάτες χωρίς κωδικό συνεργασίας (εισαγωγών) με την DHL, η υπηρεσία προσφέρεται σε συνδυασμό με την υπηρεσία Receiver Paid όπως αυτή περιγράφεται στον πίνακα προαιρετικών υπηρεσιών και με επιπλέον χρέωση 5.00 ευρώ (6.20 ευρώ με ΦΠΑ 24%) για παράδοση μέχρι το τέλος της επόμενης δυνατής εργάσιμης ημέρας



ν) DHL ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Πίνακας Προαιρετικών Υπηρεσιών και Επιπλέον Χρεώσεων 2020			
Τιμές σε Ευρώ		Οι τιμές ισχύουν από την 1η Ιανουαρίου 2020	
Προαιρετικές Υπηρεσίες			
Προαιρετική Υπηρεσία	Περιγραφή	Τιμή (χωρίς ΦΠΑ)	Τιμή (με ΦΠΑ 24%)
Ασφάλιση Αποστολής (Insurance)	Υπηρεσία που προσφέρει πλήρη κάλυψη* των αποστολών υψηλής αξίας, στην εξαιρετική περίπτωση φυσικής ζημιάς ή απώλειας.	1% της ασφαλιζόμενης αξίας, με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 10,00 €	1% της ασφαλιζόμενης αξίας (+ΦΠΑ 24%), με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 12,40 €
Επέκταση Κάλυψης (Extended Liability)	Η υπηρεσία προσφέρει επέκταση της τυπικής ευθύνης της DHL, όπως αυτή ορίζεται στους Όρους και Προϋποθέσεις, για διεθνή μεταφορά εγγράφων των οποίων η ανάκτηση σε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς κοστίζει ακριβά. Η ασφάλιση ανέρχεται σε 300 ευρώ ανά αποστολή και είναι ανεξάρτητη από τα κόστη ανάκτησης των εγγράφων. Αφορά μόνο σε αποστολές εγγράφων εκτός Ε.Ε.	4,00 €	4,96 €
Παράδοση το Σάββατο (Saturday Delivery)	Διαθέσιμη για αποστολές προς τις κυριότερες Ευρωπαϊκές πόλεις (σε συγκεκριμένους ταχυδρομικούς κωδικούς), με παραλαβή την Παρασκευή. Για περισσότερες πληροφορίες, καλέστε το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο 210 98 90000. Δεν προσφέρεται για αποστολές εσωτερικού. Εφαρμόζεται χρέωση Επινάυλου Καυσιμίων.	30,00 €	37,20 €
Υπηρεσία Ειδικής Παραλαβής (Dedicated Pick Up)	Μετά από αίτημα του πελάτη η DHL μπορεί να πραγματοποιήσει άμεση, μη τυπική μεμονωμένη παράδοση αποστολής κατά τη διάρκεια εργάσιμων ημερών, που απαιτεί ιδιαίτερο χειρισμό, όπως ειδικό όχημα ή περισσότερους από ένα διανομείς. Μπορεί να επιλεγεί και για εισαγωγές κατά τη διάρκεια της παραγωγικής. Εφαρμόζεται χρέωση επινάυλου καυσιμίων.	0,45 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση 20,00 € ανά αποστολή	0,56 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 24,80 €
Υπηρεσία Ειδικής Παράδοσης (Dedicated Delivery)	Μετά από αίτημα του πελάτη η DHL μπορεί να πραγματοποιήσει άμεση, μη τυπική μεμονωμένη παράδοση αποστολής κατά τη διάρκεια εργάσιμων ημερών, που απαιτεί ιδιαίτερο χειρισμό, όπως ειδικό όχημα ή περισσότερους από ένα διανομείς. Εφαρμόζεται χρέωση επινάυλου καυσιμίων.	0,45 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση 40,00 € ανά αποστολή	0,56 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 49,60 €
Συσκευασία	Για επιπλέον προστασία της αποστολής σας κατά τη διάρκεια της μεταφοράς, η DHL σας προτείνει να χρησιμοποιήσετε τις συσκευασίες της, οι οποίες διατίθενται σε διάφορα μεγέθη και σχήματα. Για πληροφορίες σχετικά με τις επιλογές, αναλόγως του περιεχομένου της αποστολής σας, επικοινωνήστε με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο 210 98 90000.	Ανάλογα με τη συσκευασία	
Υπηρεσία Μεταφοράς Επικίνδυνων Αγαθών (Dangerous Goods)	Η DHL είναι πιστοποιημένη για μεταφορά ορισμένων κατηγοριών Επικίνδυνων Αγαθών σύμφωνα με τους κανονισμούς της IATA και σε συγκεκριμένες χώρες. Οι κατηγορίες περιλαμβάνουν τα Full Dangerous Goods, Dangerous Goods in Exempted or Limited Quantities, Dry Ice UN1845 και Consumer Goods ID8000.	Από 5,00 € έως 80,00 € ανάλογα με την κατηγορία	Από 6,20 € έως 99,20 € ανάλογα με την κατηγορία
Υπηρεσία Μεταφοράς Μπαταριών Λιθίου (Lithium Battery)	Η διαχείριση και η μεταφορά αποστολών που περιέχουν μπαταρίες Λιθίου (Lithium Ion & Lithium Metal) σύμφωνα με το Section II των σχετικών οδηγιών συσκευασίας της IATA.	5,00 €	6,20 €
Υπηρεσία Proactive Tracking	Με την υπηρεσία Proactive Tracking, ενημερώνετε για έκτακτα συμβάντα σχετικά με την αποστολή σας, την εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης σε περίπτωση καθυστέρησης καθώς και την τελική παράδοσή της.	5,00 €	6,20 €
Υπηρεσία Πληρωμής Δασμών και Φόρων (Duties Taxes Paid)	Η DHL αναλαμβάνει για λογαριασμό σας την καταβολή των Δασμών και των Φόρων που προκύπτουν από αποστολές με εμπορική αξία εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης και φροντίζει ώστε το τιμολόγιο των Δασμών και Φόρων να παραδοθεί σε εσάς κατευθείαν από τη χώρα προορισμού.	18,00 €	22,32 €
Υπηρεσία Ουδέτερης Παράδοσης (Neutral Delivery)	Η DHL σας δίνει τη δυνατότητα να ολοκληρωθεί δασμολογητά αποστολή χωρίς να εμφανίζεται στον τελικό Παραλήπτη η πραγματική αξία των αγαθών. Τα έγγραφα που υποδεικνύουν την πραγματική αξία των αγαθών αφαιρούνται στον προορισμό πριν την τελική παράδοση.	18,00 €	22,32 €
Υπηρεσία Importer of Record	Η DHL σας δίνει τη δυνατότητα να ολοκληρωθεί δασμολογητά αποστολή με την πληρωμή των Δασμών και των Φόρων, όχι από τον Αποστολέα ή τον Παραλήπτη, αλλά από Τρίτο Μέρους στη χώρα προορισμού ή σε τρίτη χώρα. Το Τρίτο Μέρος ενεργεί σαν Επίσημο Εισαγωγέας (Importer of Record) ενώ το τιμολόγιο των Δασμών και των Φόρων θα πρέπει να περιέχει εκτός από τη διεύθυνση του παραλήπτη και τα στοιχεία τιμολόγησης του Επίσημου Εισαγωγέα.	18,00 €	22,32 €
Υπηρεσία Χρέωσης Παραλήπτη (Receiver Paid Service) - Εισαγωγές -	Υπηρεσία εισαγωγών όπου ο παραλήπτης πληρώνει τους μετρητούς όλη τα κόστη σχετικά με την αποστολή που παραλαμβάνει από σημείο εξυπηρέτησης της DHL στον τόπο προορισμού. Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται μόνο σε συνδυασμό με το προϊόν IMPORT EXPRESS WORLDWIDE.	5,00 €	6,20 €
Υπηρεσία Direct Signature	Μετά από αίτημα του πελάτη, η DHL μπορεί να εξασφαλίσει υπογραφή από τον παραλήπτη ή από κάποιον αναρτησώπο του στη διεύθυνση παράδοσης. Αν δεν βρεθεί ο παραλήπτης, η DHL θα επιχειρήσει παράδοση ξανά. Η αποστολή δεν μπορεί να παραδοθεί σε άλλη διεύθυνση, σε drop box ή να αφηθεί στον γείτονα. Ο παραλήπτης μπορεί να ορίσει διαφορετική ώρα παράδοσης στην ίδια διεύθυνση παράδοσης ή να παραλάβει την αποστολή από ένα εξουσιοδοτημένο κατάστημα της DHL.	5,00 €	6,20 €
Υπηρεσία Residential Address	Προαιρετική υπηρεσία που επιτρέπει στον αποστολέα, για αποστολές που παραδίδονται σε κατοικίες, να ειδοποιηθεί προκαταβολικά τον παραλήπτη, για την πορεία της αποστολής, μέσω email ή SMS και να του δώσει τη δυνατότητα να επιλέξει τον καταλληλότερο για τις ανάγκες του τρόπο/τόπο παράδοσης.	3,00 €	3,72 €
Υπηρεσία Printed Invoice	Η υπηρεσία e-billing της DHL Express προσφέρεται δωρεάν στους πελάτες. Αν παρόλα αυτά επιθυμείτε να λαμβάνετε εκτυπωμένα τα τιμολόγια σας θα εφαρμόζεται σταθερή χρέωση ανά τυπωμένο τιμολόγιο.	3,00 €	3,72 €
GoGreen Climate Neutral	Κατόπιν συμφωνίας, η DHL μπορεί να προσφέρει μία υπηρεσία μηδενικών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, η οποία περιλαμβάνει τον υπολογισμό των εκπομπών σε επίπεδο αποστολής, την αντιστάθμιση των εκπομπών αυτών μέσω του προγράμματος DHL Carbon Management και την έκδοση σχετικής ετήσιας πιστοποίησης για τον πελάτη από εξωτερικό ανεξάρτητο φορέα.	0,10 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 0,10 €	0,124 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 0,124 €
Επιπλέον Χρεώσεις			
Επιπλέον Χρέωση	Περιγραφή	Τιμή (χωρίς ΦΠΑ)	Τιμή (με ΦΠΑ 24%)
Επινάυλος Καυσιμίων	Ο Επινάυλος Καυσιμίων αναπροσαρμόζεται μηνιαία και αυξάνεται ή μειώνεται ανάλογα με τις πραγματικές τιμές των καυσιμίων. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο δικτυακό χώρο της DHL, <a href="http://www.dhl.gr">www.dhl.gr</a> .	Ποσοστό επί της βασικής χρέωσης των μεταφορικών	
Υπηρεσία Παράδοσης σε / Παραλαβής από Απομακρυσμένες Περιοχές -Εξαγωγές & Εισαγωγές-	Εάν χρειάζεται να εστιάσετε μία αποστολή σε κάποιον πελάτη σας ή να εισάγετε μία αποστολή από κάποιον προμηθευτή σας, που βρίσκεται σε μία απομακρυσμένη περιοχή σε χώρα του εξωτερικού, η DHL διαθέτει τα μέσα για να τη μεταφέρει γρήγορα, αξιόπιστα και με ασφάλεια. Εφαρμόζεται χρέωση Επινάυλου Καυσιμίων.	0,45 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 20,00 €	0,56 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 24,80 €
Υπηρεσία Παράδοσης σε Απομακρυσμένες Περιοχές -Αποστολές Εσωτερικού-	Εάν χρειάζεται να στείλετε μία αποστολή σε κάποιον πελάτη ή προμηθευτή σας, που βρίσκεται σε μία απομακρυσμένη περιοχή στην Ελλάδα, η DHL διαθέτει τα μέσα για να την παραδώσει γρήγορα, αξιόπιστα και με ασφάλεια. Εφαρμόζεται χρέωση Επινάυλου Καυσιμίων.	0,22 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 10,00 €	0,27 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 12,40 €
Υπηρεσία Μεταφοράς Δεμάτων Μεγάλου Μεγέθους (Over Sized Piece)	Επιπλέον χρέωση για κάθε τεμάχιο, συμπεριλαμβανομένων των παλετών, με μία διάσταση μεγαλύτερη των 120 εκτοπίστων ή με πραγματικό βάρος μεγαλύτερο των 70 κιλών. Εφαρμόζεται σε διεθνείς αποστολές και αποστολές εσωτερικού. Εφαρμόζεται χρέωση Επινάυλου Καυσιμίων.	80,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εξωτερικού 40,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εσωτερικού	99,20 € ανά τεμάχιο για αποστολές εξωτερικού 49,60 € ανά τεμάχιο για αποστολές εσωτερικού
Υπηρεσία Μεταφοράς Υπερβαρών Δεμάτων (Overweight Piece)	Επιπλέον χρέωση για κάθε τεμάχιο, συμπεριλαμβανομένων των παλετών, με πραγματικό ή ογκομετρικό βάρος μεγαλύτερο των 70 κιλών. Εφαρμόζεται σε διεθνείς αποστολές και αποστολές εσωτερικού. Εφαρμόζεται χρέωση Επινάυλου Καυσιμίων.	80,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εξωτερικού 40,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εσωτερικού	99,20 € ανά τεμάχιο για αποστολές εξωτερικού 49,60 € ανά τεμάχιο για αποστολές εσωτερικού
Υπηρεσία Μεταφοράς Μη Στοιβάσιμων Παλετών (Non Stackable Pallet)	Επιπλέον χρέωση για κάθε παλέτα μη στοιβάσιμη λόγω της συσκευασίας, του περιεχομένου ή του σχήματός της ή για παλέτες οι οποίες φέρουν σχετικές οδηγίες διαχείρισης. Εφαρμόζεται σε διεθνείς αποστολές και αποστολές εσωτερικού. Εφαρμόζεται χρέωση Επινάυλου Καυσιμίων.	150,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εξωτερικού 75,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εσωτερικού	186,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εξωτερικού 93,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εσωτερικού
Διόρθωση Διεύθυνσης (Address Correction)	Επιπλέον χρέωση για αποστολή η οποία δεν παραδόθηκε με την πρώτη προσπάθεια λόγω λάθους διεύθυνσης ή ελλείπων στοιχείων κατά την παραλαβή, και για την οποία απαιτήθηκαν επιπλέον ενέργειες από την DHL για τον εντοπισμό της σωστής διεύθυνσης και την τελική παράδοσή της.	10,00 € ανά αποστολή για αποστολές εξωτερικού 5,00 € ανά αποστολή για αποστολές εσωτερικού	12,40 € ανά αποστολή για αποστολές εξωτερικού 6,20 € ανά αποστολή για αποστολές εσωτερικού
Χρέωση Χειρόγραφης Φορτωτικής	Επιπλέον χρέωση που εφαρμόζεται σε κάθε μη ηλεκτρονική ή χειρόγραφη φορτωτική συμπεριλαμβανομένων των προτυπωμένων φορτωτικών. Οι φορτωτικές που προέρχονται από τα ηλεκτρονικά εργαλεία της DHL δεν έχουν επιπλέον χρεώσεις.	5,00 €	6,20 €
Αλλαγή Τιμολόγησης (Change of Billing)	Η χρέωση εφαρμόζεται σε κάθε τιμολογημένη αποστολή για την οποία απαιτείται πίστωση του λογαριασμού πελάτη που αναγράφεται στη φορτωτική και χρέωση άλλου λογαριασμού με το ίδιο ποσό. Η χρέωση επίσης εφαρμόζεται στην περίπτωση που ζητηθεί επανέκδοση τιμολογίου σε μορφή ή ημερομηνία διαφορετική από αυτή που ορίζεται από την τυπική διαδικασία τιμολόγησης. Η χρέωση δεν εφαρμόζεται στην περίπτωση που ευθύνεται η DHL για τη χρήση μη σωστού λογαριασμού.	30,00 €	12,40 €
Χώρα Υψηλού Κινδύνου (Elevated Risk)	Επιπλέον χρέωση που εφαρμόζεται για αποστολές σε χώρες όπου η DHL λειτουργεί με αυξημένο κίνδυνο λόγω πολέμου, εμφύλιων συγκρούσεων ή επαναλαμβανόμενων απειλών τρομοκρατίας. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο δικτυακό χώρο της DHL, <a href="http://www.dhl.gr">www.dhl.gr</a> . Εφαρμόζεται χρέωση Επινάυλου Καυσιμίων.	20,00 €	24,80 €
Περιορισμένος Προορισμός (Restricted Destination)	Επιπλέον χρέωση που εφαρμόζεται για αποστολές μη εγγράφων σε χώρες στις οποίες έχουν επιβληθεί εμπορικοί περιορισμοί από το Συμβούλιο Ασφαλείας του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο δικτυακό χώρο της DHL, <a href="http://www.dhl.gr">www.dhl.gr</a> .	30,00 €	37,20 €
Επικύρωση Εξαγωγέα (Exporter Validation)	Επιπλέον χρέωση για αποστολές μη εγγράφων σε χώρες στις οποίες έχουν επιβληθεί εμπορικοί περιορισμοί από εθνική ή κοινοτική νομοθεσία, όπως οι EEAS και OFAC. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο δικτυακό χώρο της DHL, <a href="http://www.dhl.gr">www.dhl.gr</a> .	30,00 €	37,20 €

\* Η DHL Express προσφέρει κάλυψη ακόμα και για τις αποστολές για τις οποίες δεν έχει επιλεγεί η Υπηρεσία Ασφάλισης. Παρόλα αυτά, η ευθύνη της DHL περιορίζεται σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις Μεταφοράς.



## vi) DHL ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΚΤΕΛΩΝΙΣΜΩΝ

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΚΤΕΛΩΝΙΣΜΩΝ - ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ 2020

Τιμές σε ευρώ

Οι τιμές ισχύουν από την 1η Ιανουαρίου 2020

## Διαχείριση Εκτελωνισμού Εισαγωγών από την DHL

Διασάφηση Εκτελωνισμού Εισαγωγής	Χρέωση (χωρίς Φ.Π.Α.)	Χρέωση με 24% Φ.Π.Α.
Αξία εμπορεύματος CIF έως 150€	92,74 €	115,00 €
Αξία εμπορεύματος CIF από 150€ έως 800€	96,37 €	119,50 €
Αξία εμπορεύματος CIF πάνω από 800€	130,24 €	161,50 €
Επιπλέον Χρεώσεις	Χρέωση (χωρίς Φ.Π.Α.)	Χρέωση με 24% Φ.Π.Α.
Πολυκλασική Διασάφηση (χρέωση ανά νραμμή μετά την 5η νραμμή)	5,00 €	6,20 €
Άλλοι Κυβερνητικοί Οργανισμοί	30,00 €	37,20 €
Προσωρινή Εισαγωγή / Εξαγωγή	40,00 €	49,60 €
Τροποποίηση Δεδομένων Εκτελωνισμού	50,00 €	62,00 €

## Διαχείριση Εκτελωνισμού Εξαγωγών από την DHL

Διασάφηση Εκτελωνισμού Εξαγωγής	Χρέωση (χωρίς Φ.Π.Α.)	Χρέωση με 24% Φ.Π.Α.
Πάγια χρέωση	36,69 €	45,50 €

## Διαχείριση Εκτελωνισμού Εισαγωγών Μέσω Τρίτων Εκτελωνιστών (εκτός DHL)

Πρακτορειακά Δικαιώματα - Έκδοση Διατακτικής	Χρέωση (χωρίς Φ.Π.Α.)	Χρέωση με 24% Φ.Π.Α.
Πάγια χρέωση	35,48 €	44,00 €
Διαχείριση και Αποθήκευση	Χρέωση (χωρίς Φ.Π.Α.)	Χρέωση με 24% Φ.Π.Α.
<b>Χρέωση για όλες τις αποστολές</b>		
έως 5 κιλά	13,71 €	17,00 €
5,01 κιλά - 50 κιλά	22,58 €	28,00 €
Πέρα των 50 κιλών και για κάθε επιπλέον κιλό	0,44 €	0,55 €
<b>Χρέωση για αποστολές που παραμένουν στην υποκείμενη αποθήκη πάνω από 48 ώρες</b>		
Χρέωση ανά δέμα ανά ημέρα	6,45 €	8,00 €

Σημείωση: Οι παραπάνω χρεώσεις δεν συμπεριλαμβάνουν τυχόν δασμούς, φόρους και τελωνειακά έξοδα. Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλώ επικοινωνήστε με το Τμήμα Customer Contact στο τηλέφωνο +30 210 3543390.



### 11.3 Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις Μεταφοράς

#### ΟΡΟΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ (“Όροι & Προϋποθέσεις”)

##### ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ

Σε περίπτωση που χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες της DHL, ως «Αποστολέας», συμφωνείτε, για λογαριασμό δικό σας και του Παραλήπτη καθώς και για λογαριασμό οποιουδήποτε άλλου ενδιαφερόμενου για την Αποστολή, ότι ισχύουν αυτοί οι Όροι και οι Προϋποθέσεις.

«Αποστολή» σημαίνει κάθε έγγραφο ή δέμα που μεταφέρεται με μια φορτωτική με όποιο μέσο επιλέγει η DHL, συμπεριλαμβανομένων εναέριου, οδικού ή οποιουδήποτε άλλου μεταφορέα. Η «φορτωτική» θα περιλαμβάνει κάθε αποδεικτικό Αποστολής ή έγγραφο που παράγεται από τα αυτοματοποιημένα συστήματα της DHL ή του Αποστολέα όπως ετικέτα, γραμμωτός κωδικός, φορτωτική ή δελτίο μεταφοράς καθώς και σε ηλεκτρονική μορφή. Κάθε Αποστολή πραγματοποιείται με βάση την περιορισμένη ευθύνη της DHL που προβλέπεται στο παρόν. Εάν ο Αποστολέας απαιτεί μεγαλύτερη προστασία, τότε μπορεί να ζητηθεί ασφαλιστική κάλυψη με επιπλέον χρέωση (Παρακαλείστε όπως δείτε κατωτέρω για περισσότερες πληροφορίες). «DHL» σημαίνει κάθε μέλος του Δικτύου της DHL Express.

#### 1. Διασάφηση Τελωνείου

Η DHL δύναται να πραγματοποιήσει κάθε μία από τις ακόλουθες δραστηριότητες για λογαριασμό του Αποστολέα ή του Παραλήπτη στα πλαίσια της παροχής των υπηρεσιών της: (1) να συμπληρώνει κάθε έγγραφο, τροποποιεί τους κωδικούς προϊόντων ή υπηρεσιών και να καταβάλει κάθε δασμό, φόρο και πρόστιμο που απαιτείται σύμφωνα με τους εφαρμοστέους νόμους και κανονισμούς («Δασμοί Τελωνείου»), (2) να ενεργεί ως πράκτορας του Αποστολέα σε σχέση με τελωνειακούς και ελεγκτικούς των εξαγωγών σκοπούς και ως Παραλήπτης αποκλειστικά για το λόγο της ανάθεσης σε εκτελωνιστή της πραγματοποίησης του εκτελωνισμού και της τελωνειακής καταχώρισης και (3) να κατευθύνει την Αποστολή προς τον εκτελωνιστή του Παραλήπτη στη χώρα εισαγωγής ή προς άλλη διεύθυνση εφόσον το ζητήσει κάθε άτομο το οποίο η DHL πιστεύει κατά την εύλογη κρίση της ότι είναι εξουσιοδοτημένο.

#### 2. Αποστολές που δεν γίνονται αποδεκτές προς μεταφορά

Μια αποστολή κρίνεται μη αποδεκτή εάν:

- δεν έχει υποβληθεί τελωνειακή δήλωση όταν αυτή απαιτείται από τους εφαρμοστέους τελωνειακούς κανονισμούς,
- περιέχει παραποιημένα/μη αυθεντικά αντικείμενα, ζώα, χρυσό σε ράβδους, συνάλλαγμα, πολύτιμους λίθους, όπλα, εκρηκτικά και πυρομαχικά, σορό ανθρωπίνου σώματος, παράνομα αντικείμενα, όπως ελεφαντόδοντο και ναρκωτικά και άλλα αντικείμενα,
- θεωρείται ως επικίνδυνο υλικό, επικίνδυνο προϊόν, αντικείμενα που απαγορεύονται ή περιορίζονται από τη Διεθνή Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών (IATA), το Διεθνή Οργανισμό Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO), τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την Οδική Μεταφορά Επικίνδυνων Αγαθών (ADR) ή άλλο σχετικό οργανισμό («Επικίνδυνα Αντικείμενα»),
- η διεύθυνση δεν είναι σωστή ή δεν σημειώνεται καταλλήλως ή η συσκευασία της είναι ακατάλληλη ή ανεπαρκής ώστε να διασφαλίζεται ασφαλής μεταφορά με το συνήθη χειρισμό
- περιέχει οποιουδήποτε άλλο αντικείμενο το οποίο η DHL θεωρεί ότι δεν μπορεί να μεταφερθεί με ασφάλεια, ή σύμφωνα με το νόμο.





### 3. Παραδόσεις και Μη παραδοθέντα

Οι Αποστολές δεν δύναται να παραδοθούν σε Ταχυδρομικές Θυρίδες ή ταχυδρομικούς κώδικες. Οι Αποστολές παραδίδονται στη διεύθυνση του Παραλήπτη η οποία παρέχεται από τον Αποστολέα πλην όμως όχι απαραίτητα προσωπικά στον κατονομαζόμενο Παραλήπτη. Αποστολές σε διεύθυνση με κεντρικό σημείο παραλαβής παραδίδονται στο σημείο αυτό. Η DHL μπορεί να ειδοποιεί τον Παραλήπτη για μια επικείμενη παράδοση ή για μια αποτυχημένη απόπειρα παράδοσης. Μπορεί να προσφέρεται στον Παραλήπτη εναλλακτικές επιλογές παράδοσης όπως παράδοση σε μια άλλη μέρα, χωρίς υποχρέωση υπογραφής, αλλαγή διεύθυνσης παράδοσης ή παραλαβή σε σημείο εξυπηρέτησης DHL. Ο Αποστολέας μπορεί να αποκλείσει συγκεκριμένες εναλλακτικές παράδοσης κατ'επιλογή του. Εάν η Αποστολή κρίνεται ως μη αποδεκτή όπως περιγράφεται στο άρθρο 2, ή αν αυτή για τελωνειακούς σκοπούς έχει εκτιμηθεί σε χαμηλότερη αξία, ή ο Παραλήπτης δεν δύναται εύκολα να αναγνωριστεί ή εντοπιστεί, ή ο Παραλήπτης αρνείται να παραλάβει ή να πληρώσει δασμούς ή άλλες χρεώσεις της αποστολής, τότε η DHL θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να επιστρέψει την Αποστολή στον Αποστολέα με έξοδα του τελευταίου, διαφορετικά η Αποστολή θα δύναται να αποδοθεί, διατεθεί ή πουληθεί από την DHL χωρίς να προκύπτει καμία ευθύνη της έναντι του Αποστολέα ή οποιουδήποτε τρίτου, και τα έσοδα από την πώληση θα συμψηφίζονται έναντι των δασμών, χρεώσεων της αποστολής και των σχετικών διοικητικών δαπανών και το υπόλοιπο των εσόδων από την πώληση θα αποδίδεται στον Αποστολέα. Η DHL θα έχει το δικαίωμα να καταστρέφει οποιαδήποτε αποστολή την οποία ο νόμος την εμποδίζει να επιστρέψει στον Αποστολέα καθώς επίσης και οποιαδήποτε Αποστολή Επικίνδυνων Αντικειμένων.

### 4. Έλεγχος

Η DHL έχει το δικαίωμα να ανοίγει και να ελέγχει κάθε Αποστολή χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του Αποστολέα για λόγους ασφάλειας, προστασίας, τελωνείου ή άλλους κανονιστικούς λόγους.

### 5. Τέλη Αποστολής και αμοιβές

Τα τέλη Αποστολής της DHL υπολογίζονται σύμφωνα με το υψηλότερο από το πραγματικό ή το ογκομετρικό βάρος ανά τεμάχιο και κάθε τεμάχιο δύναται να ζυγιστεί και να μετρηθεί πάλι από την DHL, προκειμένου να επιβεβαιωθεί ο υπολογισμός αυτός. Ο Αποστολέας, ή ο Παραλήπτης όταν η DHL ενεργεί για λογαριασμό του Παραλήπτη, πληρώνει ή αποζημιώνει την DHL για όλα τα τέλη Αποστολής ή άλλες οφειλόμενες χρεώσεις, ή δασμούς που οφείλονται για τις υπηρεσίες που παρέχονται από την DHL ή καταβάλλονται από την DHL για λογαριασμό του Αποστολέα ή Παραλήπτη. Η πληρωμή των δασμών μπορεί να απαιτηθεί πριν την παράδοση. Εάν η DHL χρησιμοποιήσει την πίστωση της με τις Τελωνειακές Αρχές ή προκαταβάλλει δασμούς για λογαριασμό του Παραλήπτη, που δεν έχει λογαριασμό με την DHL, η DHL θα δικαιούται να υπολογίσει μια αμοιβή.

### 6. Ευθύνη της DHL

6.1. Η ευθύνη της DHL σε σχέση με οποιαδήποτε αποστολή μεταφερόμενη δια αέρος (συμπεριλαμβανομένης βοηθητικής οδικής μεταφοράς ή στάσεων κατά τη διαδρομή) περιορίζεται στη Σύμβαση του Μόντρεαλ ή στη Σύμβαση της Βαρσοβίας, όπως εφαρμόζονται, ή εν τη απουσία τέτοιας Σύμβασης στο χαμηλότερο της (i) τρέχουσας αξίας αγοράς ή δηλωμένης αξίας, ή (ii) 19 Ειδικά Τραβηκτικά Δικαιώματα ανά κιλό (περίπου \$26 ανά κιλό). Αυτά τα όρια θα ισχύουν επίσης σε όλες τις άλλες μορφές μεταφοράς, εκτός αν οι αποστολές μεταφέρονται μόνο οδικώς, οπότε εφαρμόζονται τα κατωτέρω όρια. Για αποστολές που μεταφέρονται οδικώς διασυνοριακά, η ευθύνη της DHL είναι ή θα θεωρείται περιορισμένη από τη Σύμβαση για Διεθνή Οδική Εμπορευματική Μεταφορά (CMR) στο χαμηλότερο της (i) τρέχουσας αξίας αγοράς ή δηλωμένης αξίας, ή (ii) 8,33 Ειδικά Τραβηκτικά Δικαιώματα ανά κιλό (περίπου \$14 ανά κιλό).



Αυτά τα όρια θα εφαρμόζονται επίσης σε εθνικές οδικές μεταφορές σε περίπτωση απουσίας ενός υποχρεωτικού ή χαμηλότερου ορίου ευθύνης στον εφαρμοστέο εθνικό νόμο μεταφοράς. Εάν ο Αποστολέας δεν θεωρεί τα όρια αυτά ικανοποιητικά, πρέπει να προβεί σε μία ειδική δήλωση της αξίας της Αποστολής και να ζητήσει ασφαλιστική κάλυψη, όπως περιγράφεται στην Παράγραφο 8 (Ασφάλιση Αποστολής) ή να προβεί ο ίδιος στην ασφαλιστική κάλυψη της Αποστολής. Η ευθύνη της DHL περιορίζεται αυστηρά και μόνο στην άμεση απώλεια και ζημία και για τα όρια ανά κιλό/ λίβρα που περιγράφονται στην παρούσα Παράγραφο 6. Κάθε άλλο είδος απώλειας ή ζημιάς αποκλείονται (περιλαμβανομένων ενδεικτικά των διαφυγόντων κερδών, εισοδήματος, τόκου, μελλοντικών εμπορικών συναλλαγών), ανεξάρτητα από το αν τέτοια απώλεια ή ζημία είναι ειδική ή έμμεση, ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημιάς τέθηκε υπόψη της DHL.

6.2. Η DHL θα καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια να παραδώσει την αποστολή σύμφωνα με τα συνήθη χρονοδιαγράμματα παραδόσεων της, αλλά αυτά τα χρονοδιαγράμματα δεν είναι δεσμευτικά και δεν αποτελεί μέρος της σύμβασης. Η DHL δεν ευθύνεται για ζημίες ή απώλειες που προκλήθηκαν από καθυστέρηση, αλλά για ορισμένες αποστολές, ο Αποστολέας ενδέχεται να μπορεί να ζητήσει αποζημίωση σύμφωνα με τους Όρους και Προϋποθέσεις του Money Back Guarantee.

## 7. Απαιτήσεις

Όλες οι απαιτήσεις πρέπει να υποβάλλονται εγγράφως στην DHL εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία η DHL παρέλαβε την Αποστολή προς μεταφορά, διαφορετικά η DHL δεν φέρει καμία ευθύνη. Οι απαιτήσεις περιορίζονται σε μια απαίτηση ανά αποστολή, η τακτοποίηση της οποίας θα είναι σε πλήρη και οριστική τακτοποίηση κάθε απώλειας ή ζημιάς που σχετίζεται με αυτήν. Σε κάθε απαίτηση το κατώτατο ποσό της αποζημίωσης καθώς και ο χρόνος αξίωσης αυτής, ορίζονται από την απόφαση της ΕΕΤΤ 688/52-2013 όπως ισχύει.

## 8. Ασφάλιση Αποστολής

Η DHL δύναται να μεριμνήσει για την ασφαλιστική κάλυψη της Αποστολής, η οποία θα καλύπτει την τρέχουσα αξία σε σχέση με την απώλεια ή τη φυσική ζημία της Αποστολής, υπό την προϋπόθεση ότι ο Αποστολέας θα δώσει σχετική έγγραφη εντολή στη DHL, συμπεριλαμβανομένης της συμπλήρωσης των απαραίτητων στοιχείων στο προκαθορισμένο σημείο του έμπροσθεν μέρους της φορτωτικής ή το ζητά μέσω των αυτοματοποιημένων συστημάτων της DHL και καταβάλει το ισχύον ασφάλιστρο. Η Ασφάλιση της Αποστολής δεν καλύπτει αποθετική απώλεια ή ζημία, ή απώλεια ή ζημία που προκαλείται από καθυστερήσεις.

## 9. Περιστάσεις εκτός του ελέγχου της DHL

Η DHL δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε απώλεια ή ζημία που προκαλείται από περιστάσεις εκτός του ελέγχου της DHL. Αυτές περιλαμβάνουν ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: ηλεκτρική ή μαγνητική ζημία ή διαγραφή ηλεκτρονικών ή φωτογραφικών εικόνων, δεδομένων ή εγγραφών, κάθε ελάττωμα ή χαρακτηριστικό που σχετίζεται με τη φύση της Αποστολής, ακόμη και αν είναι γνωστό στην DHL, κάθε ενέργεια ή παράλειψη από άτομο που δεν απασχολείται ή δεν έχει συμβληθεί με την DHL - π.χ. Αποστολέας, Παραλήπτης, τρίτο πρόσωπο, Τελωνιακός ή άλλος δημόσιος λειτουργός), «Ανωτέρα Βία» - π.χ. σεισμός, κυκλώνας, καταιγίδα, πλημμύρα, ομίχλη, πόλεμος, πτώση αεροπλάνου ή εμπόλεμο, ταραχές ή πολιτική αναταραχή, εργατικές κινητοποιήσεις.



## 10. Εγγυήσεις και Αποζημίωση του Αποστολέα

Ο Αποστολέας αποζημιώνει και αποκαθιστά οποιαδήποτε απώλεια ή ζημία της DHL που προκύπτει από την αδυναμία του Αποστολέα να συμμορφωθεί με τις ακόλουθες εγγυήσεις και δεσμεύσεις:

- κάθε πληροφορία που παρέχεται από τον Αποστολέα ή τους αντιπροσώπους του είναι ολοκληρωμένη και ακριβής,
- η Αποστολή είναι αποδεκτή για μεταφορά σύμφωνα με το ανωτέρω άρθρο 2,
- η Αποστολή προετοιμάστηκε σε ασφαλείς εγκαταστάσεις από αξιόπιστα πρόσωπα και προστατεύτηκε από οποιαδήποτε παρέμβαση χωρίς εξουσιοδότηση κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας, φύλαξης και μεταφοράς της στην DHL,
- ο Αποστολέας έχει συμμορφωθεί με όλους τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς περί τελωνείων, εισαγωγών, εξαγωγών, προσωπικών δεδομένων, κυρώσεων, εμπάργκο και όλους τους λοιπούς νόμους και κανονισμούς που ισχύουν και εφαρμόζονται, και
- ο Αποστολέας έχει αποκτήσει όλες τις απαραίτητες συναινέσεις σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα που χορηγήθηκαν στην DHL, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων του Παραλήπτη καθώς μπορεί να απαιτούνται για μεταφορά, εκτελωνισμό και παράδοση, όπως ηλεκτρονική διεύθυνση ή νούμερο κινητού τηλεφώνου.

## 11. Δρομολόγηση

Ο Αποστολέας συμφωνεί σε όλες τις δρομολογήσεις και παρεκκλίσεις τους, περιλαμβανομένης της πιθανότητας να πραγματοποιηθεί η Αποστολή δια ενδιάμεσων σταθμών.

## 12. Εφαρμοστέο Δίκαιο

Κάθε διαφορά που προκύπτει ή συνδέεται με οποιοδήποτε τρόπο με τους παρόντες Όρους και Προϋποθέσεις υπόκειται, προς όφελος της DHL, στη μη αποκλειστική δικαιοδοσία των δικαστηρίων της χώρας προέλευσης της Αποστολής, και διέπεται από το δίκαιο αυτής και ο Αποστολέας υποβάλλεται στη δικαιοδοσία αυτή ανεκκλήτως, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στο ισχύον δίκαιο.

## 13. Μερική Ακυρότητα

Η ακυρότητα ή η μη εκτελεστότητα οποιασδήποτε διάταξης δεν θα επηρεάζει κανένα άλλο μέρος των Όρων και Προϋποθέσεων.



## 11.4 Όροι & Προϋποθέσεις Εγγύησης Επιστροφής Χρημάτων

### ΕΓΓΥΗΣΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

#### ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ

Η DHL, κατόπιν αιτήσεως του πελάτη και σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιγράφονται παρακάτω, θα παρέχει πίστωση ή επιστροφή του επιπλέον ποσού που καταβλήθηκε από τον πελάτη σε σχέση με μια αποστολή DHL Express, η οποία παραδόθηκε σε χρόνο μεταγενέστερο του χρόνου κατά τον οποίο η DHL είχε δεσμευθεί να παραδώσει.

**Η Εγγύηση επιστροφής χρημάτων της DHL («η Εγγύηση») υπόκειται στις παρακάτω προϋποθέσεις:**

A. Η Εγγύηση εφαρμόζεται μόνο στις υπηρεσίες

DHL EXPRESS 9:00,

DHL EXPRESS 9:00 IMPORT,

DHL EXPRESS 9:00 DOMESTIC,

DHL EXPRESS 10:30,

DHL EXPRESS 10:30 IMPORT,

DHL EXPRESS 10:30 DOMESTIC,

DHL EXPRESS 12:00,

DHL EXPRESS 12:00 IMPORT,

DHL EXPRESS 12:00 DOMESTIC

(κάθε μία «Υπηρεσία») και στις αποστολές που συμμορφώνονται πλήρως με τους περιορισμούς που περιγράφονται στο παρόν.

B. Η Εγγύηση Επιστροφής Χρημάτων εφαρμόζεται στο επιπλέον ποσό που καταβλήθηκε από τον πελάτη σε σχέση με την τιμή για την υπηρεσία παράδοσης μέχρι το τέλος της ημέρας (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL EXPRESS WORLDWIDE IMPORT ή στην περίπτωση αποστολών εσωτερικού, DHL EXPRESS DOMESTIC). Η Εγγύηση δεν περιλαμβάνει οτιδήποτε άλλο, συμπεριλαμβανομένων, χωρίς περιορισμούς των προστίμων, των φόρων, άλλων χρεώσεων ή ποσών (όπως του επίναυλου καυσίμων), και των μεταφορικών κοστών που προκύπτουν από επιστρεφόμενες αποστολές.

Γ. Στην περίπτωση αποστολών με πολλαπλά τεμάχια, η Εγγύηση θα ισχύει για κάθε ένα κομμάτι της αποστολής. Αν οποιοδήποτε κομμάτι της αποστολής παραδοθεί καθυστερημένα, η πίστωση ή η επιστροφή χρημάτων θα εφαρμόζεται για όλη την αποστολή.

Δ. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει την DHL για κάθε αξίωση που προκύπτει από καθυστέρηση της παράδοσης, εγγράφως ή τηλεφωνικά, εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία αποστολής και να παρέχει στην DHL τον αριθμό λογαριασμού (εάν υπάρχει), τον αριθμό φορτωτικής, την ημερομηνία αποστολής, και τα πλήρη στοιχεία του παραλήπτη. Εντός 30 ημερολογιακών ημερών αφότου ο πελάτης ενημερώσει την DHL, η DHL οφείλει είτε:

- να παρέχει στον πελάτη την πίστωση ή την επιστροφή χρημάτων
- να παρέχει στον πελάτη στοιχεία που εξηγούν το λόγο για τον οποίο η αποστολή δεν δικαιούται εγγύησης σύμφωνα με τους ισχύοντες περιορισμούς ή εξαιρέσεις, ή



- να παρέχει στον πελάτη απόδειξη έγκαιρης παράδοσης.

Ε. Ο Πελάτης δεν μπορεί να επιτρέψει σε οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο να γνωστοποιεί απαιτήσεις για λογαριασμό του ή να εκχωρεί αξιώσεις του σε τρίτο πρόσωπο. Η καταβολή του ποσού από την DHL στον πελάτη αποτελεί πλήρη απαλλαγή από τις υποχρεώσεις της DHL για οποιαδήποτε καθυστέρηση στα πλαίσια της Εγγύησης.

ΣΤ. Η Εγγύηση δεν θα ισχύει όταν η καθυστέρηση ή αδυναμία παράδοσης οφείλεται σε συνθήκες πέραν του ελέγχου της DHL, όπως αυτές ορίζονται από τους Όρους και Προϋποθέσεις Μεταφοράς της DHL συμπεριλαμβανομένων των καθυστερήσεων στα τελωνεία, των εσφαλμένων ή πλημμελών πληροφοριών για την αποστολή ή την παράδοση (όπως αναφορά στην Ταχυδρομική Θυρίδα αντί της διεύθυνσης του παραλήπτη, απουσία ή λανθασμένο αριθμό τηλεφώνου του παραλήπτη), της καθυστέρησης στην παράδοση κατόπιν αιτήσεως του παραλήπτη, της αλλαγής κατεύθυνσης της αποστολής ή των ειδικών υπηρεσιών εκτελωνισμού, ή της μη διαθεσιμότητας ή άρνησης του παραλήπτη να αποδεχτεί την παραλαβή ή να πληρώσει δασμούς και φόρους κατά την παράδοση εάν απαιτείται.

Ζ. Κάθε άλλη διάταξη των Όρων και Προϋποθέσεων Μεταφοράς της DHL ισχύει. Η παρούσα εγγύηση επιστροφής χρημάτων τροποποιείται ή ακυρώνεται από την DHL οποτεδήποτε.

Η. Εάν ένας πελάτης έχει μια εξαιρετικά επείγουσα αποστολή, η απώλεια ή η καθυστέρηση της οποίας μπορεί να προκαλέσει αποθετική ζημία, ο πελάτης πρέπει να επικοινωνεί με τον δικό του ασφαλιστικό πράκτορα για να ασφαλίσει την αποστολή έναντι τέτοιων κινδύνων, δεδομένου ότι η DHL δεν αναλαμβάνει τέτοια ευθύνη. Η DHL δεν παρέχει και δεν εξασφαλίζει τέτοιου είδους ασφάλιση.

Ι. Η εγγύηση δεν ισχύει για:

- (i) αποστολές που αφορούν κλινικές δοκιμές για τις οποίες γίνεται χρήση συσκευασιών ελεγχόμενης θερμοκρασίας.
- (ii) τις πρόσθετες χρεώσεις που εφαρμόζονται σε οποιαδήποτε προαιρετική υπηρεσία που διατίθεται σε συνδυασμό με την αποστολή, π.χ. συσκευασία η.
- (iii) προσωρινές εξαγωγές / εισαγωγές
- (iv) αποστολές με περιεχόμενα υψηλής αξίας που απαιτούν Επίσημο Εκτελωνισμό ή
- (v) αποστολές με τεμάχια που υπερβαίνουν τα καθορισμένα όρια βάρους ή μεγέθους, και/ή
- (vi) αποστολές που περιλαμβάνουν επικίνδυνα αγαθά

#### **Περιορισμοί Υπηρεσιών/Οδηγίες**

Α. Οι Υπηρεσίες διατίθενται μόνο από συγκεκριμένες περιοχές προς συγκεκριμένους ταχυδρομικούς κωδικούς (ή πόλεις όπου ο ταχυδρομικός κωδικός δεν είναι διαθέσιμος).

Β. Οι Υπηρεσίες δεν διατίθενται για μη αποδεκτές αποστολές, όπως αυτές καθορίζονται από τους Όρους και Προϋποθέσεις Μεταφοράς της DHL ή για αποστολές που δεν πληρούν οποιουδήποτε άλλους περιορισμούς σχετικά με το μέγεθος, το βάρος, το είδος του προϊόντος ή την αξία όπως καθορίζονται από την DHL.

Γ. Για να διαπιστωθεί εάν μια υπηρεσία είναι διαθέσιμη για μια συγκεκριμένη αποστολή, μεταξύ μιας συγκεκριμένης περιοχής προέλευσης και προορισμού, ή σε συνδυασμό με μια συγκεκριμένη προαιρετική υπηρεσία (όπως η Παράδοση το Σάββατο), παρακαλούμε συμβουλευτείτε την ιστοσελίδα της DHL ή επικοινωνήστε με το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της DHL παρέχοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:

- τη διεύθυνση παραλαβής,
- το είδος του προϊόντος που αποστέλλεται,



- (εάν υπάρχει) τη δασμολογητέα αξία του,
- την ώρα και την ημερομηνία που η αποστολή είναι διαθέσιμη για παραλαβή,
- τον ακριβή προορισμό, συμπεριλαμβανομένου του ταχυδρομικού κώδικα,
- το βάρος της αποστολής,
- τις διαστάσεις της αποστολής,
- τον αριθμό των τεμαχίων

Δ. Ο αποστολέας πρέπει να προσδιορίζει την αιτούμενη Υπηρεσία πάνω στη φορτωτική και να παραδίδει την αποστολή στην DHL μέσα στο συμφωνηθέντα με αυτή χρόνο.

Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλούμε καλέστε το τοπικό τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της DHL ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της DHL: [www.dhl.gr](http://www.dhl.gr) & [www.dhlexpress.gr](http://www.dhlexpress.gr) .