



DHL EXPRESS ΕΛΛΑΣ  
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ 2024





1.	<b>Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ</b> .....	4
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
2.	<b>ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b> .....	5
2.1	Ποιότητα.....	5
2.2	Υπολογισμός τελών .....	5
2.3	Βάρος και διαστάσεις αποστολών .....	5
2.4	Χρόνοι παράδοσης .....	6
2.5	Προσδιορισμός κατηγοριοποίησης αντικειμένων .....	6
2.6	Όροι και προϋποθέσεις μεταφοράς.....	6
2.7	Παροχές προς τους πελάτες.....	7
2.8	Γενικά.....	7
2.9	Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς .....	7
2.9.1	DHL EXPRESS 9:001.....	7
2.9.2	DHL EXPRESS 12:00.....	8
2.9.3	DHL EXPRESS WORLDWIDE .....	8
2.9.4	DHL EXPRESS ENVELOPE .....	8
2.9.5	DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE .....	9
2.9.6	DHL IMPORT EXPRESS 12:00 .....	9
2.9.7	RECEIVER PAID SERVICE .....	9
2.9.8	DHL ECONOMY SELECT .....	10
2.9.9	DHL DOMESTIC EXPRESS.....	10
2.10	Προαιρετικές Υπηρεσίες .....	11
2.10.1	Duties Taxes Paid – Υπηρεσία Πληρωμής Δασμών & Φόρων .....	11
2.10.2	Saturday Delivery - Παράδοση αποστολών το Σάββατο .....	11
2.10.3	Shipment Insurance - Υπηρεσία Ασφάλισης Αποστολών .....	11
2.10.4	Extended Liability – Επέκταση της Κάλυψης .....	11
2.10.5	Υπηρεσία Direct Signature .....	11
2.10.6	Υπηρεσία Printed Invoice .....	12
2.10.7	Υπηρεσία Residential Address.....	12
2.10.8	Συσκευασίες.....	12
2.10.9	Αλλαγή Τιμολόγησης .....	12
2.10.10	Neutral Delivery -Υπηρεσία Ουδέτερης Παράδοσης.....	12
2.10.11	Dangerous Goods - Υπηρεσία μεταφοράς Επικίνδυνων Αγαθών.....	12



2.10.12	Υπηρεσία GoGreen Plus .....	13
2.10.14	Συνεργαζόμενα σημεία αποστολής και παραλαβής.....	13
3.	ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	14
4.	ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΑ & ΥΠΟ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ .....	15
4.1	Απαγορευμένα είδη.....	15
4.2	Είδη υπό περιορισμό .....	15
4.3	Είδη που μεταφέρονται υπό προϋποθέσεις .....	15
5.	ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ .....	16
5.1	Παραδόσεις.....	16
5.2	Ανεπίδοτες αποστολές .....	16
5.3	Διαχείριση ανεπίδοτων αποστολών .....	17
6.	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ .....	18
7.	ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ DHL – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ .....	19
7.1	Απώλεια ή ζημιά Ανασφάλιστων αποστολών.....	19
7.2	Απώλεια ή ζημιά Ασφαλισμένων αποστολών.....	20
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
10.	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ .....	22
11.1	Πίνακας Ζωνών και Χρόνων Παράδοσης 2024.....	23
11.2	Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών DHL EXPRESS 2024.....	24
11.3	Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις Μεταφοράς.....	42



## 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 περιοχές. 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 61% και ένα πελατολόγιο με περισσότερους από 3000 πελάτες.

### 1.2 Χαρακτηριστικά μεγέθη της DHL Express παγκοσμίως

- Περισσότεροι από 120.000 εργαζόμενοι
- Εξυπηρέτηση σε 220 χώρες και περιοχές με περισσότερες από 2.300 πτήσεις ημερησίως
- 34.600 οχήματα, πάνω από 320 ιδιόκτητα αεροσκάφη
- 3 εκατομμύρια πελάτες
- 3.400 εγκαταστάσεις παγκοσμίως και πάνω από 111.800 σημεία εξυπηρέτησης
- 315εκ αποστολές ετησίως

### 1.3 Η εταιρεία στην Ελλάδα

Η εταιρεία ιδρύθηκε στην Ελλάδα το 1978 αποτελώντας την πρώτη εταιρεία courier της χώρας. 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 700 πιστοποιημένοι ειδικοί στις διεθνείς ταχυμεταφορές
- 236 οχήματα
- 10 πτήσεις ημερησίως
- 40 σημεία εξυπηρέτησης στην Ελλάδα (branded)



## 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, πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 50001:2018 και πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία σύμφωνα με το πρότυπο ISO 45001:2018 από τον Φορέα Πιστοποίησης DNV. Επίσης, διατηρεί πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Οδικής Ασφάλειας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 39001:2012 από τον Φορέα Πιστοποίησης TÜV NORD HELLAS. Από το 2004, η DHL στην Ελλάδα απέκτησε το πιστοποιητικό ασφαλείας “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 ανά τεμάχιο, στρογγυλοποιημένο στο επόμενο μισόκιλο. 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, καθώς και σε συγκεκριμένες επιπλέον χρεώσεις και υπηρεσίες, κυμαινόμενη ειδική επιβάρυνση καυσίμων -γνωστή ως επίναυλος καυσίμων- η οποία βασίζεται στις ημερήσιες μέσες τιμές spot για τα καύσιμα αεριωθουμένων τύπου κηροζίνης του US Golf Coast (USGC), όπως αναφέρεται από το Υπουργείο Ενέργειας των ΗΠΑ μεταξύ της κυκλοφορίας της 3ης εβδομάδας του προηγούμενου μήνα έως της κυκλοφορίας της 3ης εβδομάδας του τρέχοντος μήνα. Για παράδειγμα, η ημερήσια μέση τιμή για τα καύσιμα από τις 18 Απριλίου έως τις 15 Μαΐου χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό του επίναυλου καυσίμων του Ιουνίου.

### 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 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).
- Σε περίπτωση διαπίστωσης έκτακτου και σοβαρού κινδύνου που απειλεί τη δημόσια υγεία ή ασφάλεια, η DHL δύναται να λαμβάνει επιπλέον μέτρα ασφαλείας όπως την προσκόμιση ανοικτών αντικειμένων πάχους άνω των 6,35mm, τον έλεγχο ταυτότητας του αποστολέα ή του κομιστή και αναγραφή των στοιχείων τους στο στέλεχος της απόδειξης παραλαβής του αντικειμένου στις περιπτώσεις συστημένων και γενικά αντικειμένων που παραδίδονται στα χέρια του παραλήπτη, την άρνηση παραλαβής και διαχείρισης αντικειμένων τα οποία δεν φέρουν ονοματεπώνυμο αποστολέα.



## 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 υποστήριξη 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 (Website, e-mail, SMS από κινητό τηλέφωνο, QR CODE, WhatsApp στο 6947377139, , Digital Assistant, Live Chat διαθέσιμο από τις 09:00 έως τις 17:00 εκτός Σαββάτου, Κυριακής και αργιών)
- 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

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.

Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται με παράδοση πριν τις 10:30 για τις Η.Π.Α

- Μέγιστο βάρος ανά τεμάχιο 30 κιλά
- Μέγιστο βάρος ανά αποστολή 300 κιλά
- Μέγιστες διαστάσεις ανά τεμάχιο 120εκ x 80εκ x 80εκ
- 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: όπως αναγράφεται στους αντίστοιχους πίνακες
- Παλέτες μη αποδεκτές



## 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
- Μέγιστο βάρος ανά αποστολή 300 κιλά
- Μέγιστες διαστάσεις ανά μη παλετοποιημένο τεμάχιο 120εκ x 80εκ x 80εκ
- Μέγιστος αριθμός τεμαχίων ανά αποστολή 10
- Για αποστολές που είτε υπόκεινται σε τελωνειακές διαδικασίες είτε όχι
- Προτεραιότητα στο δίκτυο
- Χρόνος παράδοσης: όπως αναγράφεται στους αντίστοιχους πίνακες
- Παλέτες μη αποδεκτές

## 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
- Μέγιστες διαστάσεις ανά μη παλετοποιημένο τεμάχιο 120εκ x 80εκ x 80εκ
- Μέγιστες διαστάσεις ανά παλετοποιημένο τεμάχιο 300εκ x 200εκ x 160εκ

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 (μόνο με χρήση πιστωτικής κάρτας).

- Προγραμματισμός εισαγωγής από τον παραλήπτη μέσω της εφαρμογής MyDHL+
- Παραλαβή αποστολής από τη χώρα προέλευσης και παράδοση στο σπίτι ή σε προκαθορισμένο από τον παραλήπτη σημείο εξυπηρέτησης της DHL
- Πληρωμή 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 x 80cm x 80cm ανά τεμάχιο
- Για ενημέρωση σχετικά με τις χώρες από τις οποίες είναι διαθέσιμη η υπηρεσία, είναι απαραίτητη είτε η επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της DHL είτε ο απευθείας έλεγχος μέσα από την εφαρμογή MyDHL+



## 2.9.8 DHL ECONOMY SELECT

Υπηρεσία οδικής μεταφοράς για αποστολές προς / παραδόσεις από χώρες της 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 300εκ x 200εκ x 180εκ<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

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



## 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 Printed Invoice

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

## 2.10.7 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.

## 2.10.8 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.

## 2.10.9 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.

## 2.10.10 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.

## 2.10.11 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.



### 2.10.12 Υπηρεσία GoGreen Plus

Με την υπηρεσία GoGreen Plus, οι πελάτες μπορούν να μειώσουν τις εκπομπές CO<sub>2</sub> κατά περίπου 30% ανά αποστολή. Η DHL θα μειώσει τις εκπομπές CO<sub>2</sub> των αεροπορικών μεταφορών με το να επενδύσει στο Βιώσιμο Καύσιμο Αεροπορίας (Sustainable Aviation Fuel - SAF). Οι χρεώσεις είναι μεταβλητές ανά κιλό και ανά προέλευση / προορισμό, ενώ η διαδικασία αξιολογείται σε ετήσια βάση από τον ανεξάρτητο ελεγκτή SGS (Société Générale de Surveillance) ώστε να βεβαιωθεί η συμμόρφωση με τους κανονισμούς και τις σωστές πρακτικές.

\*Πλήρης κατάλογος όλων των Υπηρεσιών και Χρεώσεων της DHL μπορεί να βρεθεί στο Παράρτημα

### 2.10.13 Θυρίδες αυτοματοποιημένης παραλαβής και παράδοσης

Η υπηρεσία προσφέρει αυτοματοποιημένη παραλαβή και παράδοση από ειδικές θυρίδες συνεργαζόμενων εταιριών. Από αυτές τις θυρίδες, ο παραλήπτης μπορεί να παραλαμβάνει / αποστέλλει την αποστολή του 7 μέρες την εβδομάδα, 365 μέρες τον χρόνο, καθώς και αργίες. Η παραλαβή / αποστολή γίνεται με τη χρήση ενός μοναδικού κωδικού που λαμβάνει ο παραλήπτης με SMS/Viber ή email απευθείας από την συνεργαζόμενη εταιρία, μόλις ο διανομέας τοποθετήσει την αποστολή στην θυρίδα, προκειμένου να τον χρησιμοποιήσει για να ανοιχθεί η θυρίδα.

Με τον τρόπο αυτό αντιμετωπίζεται το ζήτημα της απουσίας του παραλήπτη την ώρα άφιξης του διανομέα. Η υπηρεσία παρέχεται χωρίς χρέωση και ενεργοποιείται κατόπιν συνεννόησης του παραλήπτη με την DHL.

### 2.10.14 Συνεργαζόμενα σημεία αποστολής και παραλαβής

Η υπηρεσία προσφέρει τη δυνατότητα της αποστολής ή παραλαβής δεμάτων από συνεργαζόμενα καταστήματα με πιο διευρυσμένο ωράριο, ακόμα και τις μη εργάσιμες ώρες και μέρες της εβδομάδας. Η παραλαβή γίνεται δίνοντας στον υπάλληλο του καταστήματος τον αριθμό της φορτωτικής, ενώ η παραλαβή γίνεται μόνο με την επίδειξη της ταυτότητας του παραλήπτη.

Η δυνατότητα παραλαβής ή αποστολής από τα συνεργαζόμενα σημεία 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.



### 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 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 εξαργηθούν 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

Εκρηκτικά, μολυσματικές ουσίες, ραδιενεργές ουσίες, 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: αέρια υπό πίεση, εύφλεκτα υγρά & στερεά, οξειδωτικά, τοξικές ουσίες, διαβρωτικά, μαγνήτες μεταφέρονται μόνο από πελάτες που έχουν λάβει έγκριση μεταφοράς από το τμήμα επικινδύνων αγαθών.

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, εφόσον υπάρχουν τα στοιχεία επικοινωνίας (email, κινητό τηλέφωνο) διαθέσιμα στο απόκομμα της φορτωτικής και να επιστρέψει το αντικείμενο σε χώρο της επιχείρησης.
- 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.

#### Ανεπιτυχής παράδοση

Έπειτα από μια ανεπιτυχής παράδοση, η αποστολή μπορεί να παραδοθεί στο πλησιέστερο σημείο εξυπηρέτησης, εφόσον το κινητό τηλέφωνο του παραλήπτη αναγράφεται στη φορτωτική, έτσι ώστε να σταλεί SMS το οποίο θα ενημερώνει τον παραλήπτη με τα στοιχεία του σημείου εξυπηρέτησης που βρίσκεται η αποστολή για παραλαβή.

#### Υπηρεσία On Demand Delivery

Ο παραλήπτης έχει τη δυνατότητα μέσω της υπηρεσίας On Demand Delivery να τροποποιήσει την παράδοση της αποστολής του μέσω της ιστοσελίδας [www.dhlexpress.gr](http://www.dhlexpress.gr) ή καλώντας στο Τμήμα Εξυπηρέτησης πελατών (2109890000 επιλογή 3).



## 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) 22 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 σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις μεταφοράς της DHL 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
- 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 ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: ηλεκτρική ή μαγνητική ζημιά ή διαγραφή ηλεκτρονικών ή φωτογραφικών εικόνων, δεδομένων ή εγγράφων, κάθε ελάττωμα ή χαρακτηριστικό που σχετίζεται με τη φύση της Αποστολής, ακόμη κι αν είναι γνωστό στην DHL, κάθε ενέργεια ή παράλειψη από άτομο που δεν απασχολείται ή δεν έχει συμβληθεί με την DHL- πχ Αποστολέας, Παραλήπτης, τρίτο πρόσωπο, Τελωνειακός ή άλλος δημόσιος λειτουργός, κυβερνοεπίθεση από τρίτο μέρος ή άλλες απειλές σχετικά με την ασφάλεια της πληροφορίας, «Ανωτέρα Βία» - πχ σεισμός, κυκλώνας, καταιγίδα, πλημμύρα, ομίχλη, πόλεμος, πτώση αεροπλάνου ή εμπάργκο, ταραχές, επιδημία, πανδημία, πολιτική αναταραχή ή εργατικές κινητοποιήσεις.

## 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 στο 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 κάποια υποκαταστήματα λειτουργούν 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 8 εργάσιμες 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 2024

11.2 Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών DHL Express 2024

11.3 Γενικοί Όροι & Προϋποθέσεις Μεταφοράς

11.4 Όροι & Προϋποθέσεις Εγγύησης Επιστροφής Χρημάτων



## 11.1 Πίνακας Ζωνών και Χρόνων Παράδοσης 2024

TIME DEFINITE							
DHL Express Greece							
DHL EXPRESS INTERNATIONAL EXPORT ZONING							
Countries & Territories	Zone	Countries & Territories	Zone	Countries & Territories	Zone	Countries & Territories	Zone
Afghanistan (AF)	7	Ecuador (EC)	7	Liechtenstein (LI)	3	Sao Tome And Principe (ST)	7
Albania (AL)	3	Egypt (EG)	5	Lithuania (LT)	2	Saudi Arabia (SA)	5
Algeria (DZ)	5	El Salvador (SV)	7	Luxembourg (LU)	1	Senegal (SN)	7
American Samoa (AS)	7	Eritrea (ER)	7	Macao SAR China (MO)	6	Serbia, Rep. Of (RS)	3
Andorra (AD)	3	Estonia (EE)	2	Madagascar (MG)	7	Seychelles (SC)	7
Angola (AO)	7	Equatorial Guinea (GQ)	7	Malawi (MW)	7	Sierra Leone (SL)	7
Anguilla (AI)	7	Ethiopia (ET)	7	Malaysia (MY)	6	Singapore (SG)	6
Antigua (AG)	7	Falkland Islands (FK)	7	Maldives (MV)	6	Slovakia (SK)	2
Argentina (AR)	7	Faroe Islands (FO)	3	Mal (ML)	7	Slovenia (SI)	2
Armenia (AM)	7	Fiji (FJ)	7	Malta (MT)	2	Solomon Islands (SB)	7
Aruba (AW)	7	Finland (FI)	2	Marshall Islands (MH)	7	Somalia (SO)	7
Australia (AU)	7	France (FR)	1	Martinique (MQ)	7	Somraland, Rep Of (XS)	7
Austria (AT)	2	French Guiana (GF)	7	Mauritania (MR)	7	South Africa (ZA)	7
Azerbaijan (AZ)	7	Gabon (GA)	7	Mauritius (MU)	7	South Sudan (SS)	7
Bahamas (BS)	7	Gambia (GM)	7	Mayotte (YT)	7	Spain (ES)	2
Bahrain (BH)	5	Georgia (GE)	7	Mexico (MX)	4	Sri Lanka (LK)	6
Bangladesh (BD)	6	Germany (DE)	1	Micronesia (FM)	7	St. Barthelémy (MF)	7
Barbados (BB)	7	Ghana (GH)	7	Moldova, Rep. Of (MD)	7	St. Eustatius (XE)	7
Belarus (BY)	7	Gibraltar (GI)	3	Monaco (MC)	1	St. Kitts (KN)	7
Belgium (BE)	1	Greenland (GL)	3	Mongolia (MN)	7	St. Lucia (LC)	7
Belize (BZ)	7	Guatemala (GT)	7	Montenegro, Rep Of (ME)	3	St. Maarten (XM)	7
Benin (BJ)	7	Guadeloupe (GP)	7	Montserrat (MS)	7	St. Vincent (VC)	7
Bermuda (BM)	7	Guam (GU)	7	Morocco (MA)	5	Sudan (SD)	7
Bhutan (BT)	6	Guatemala (GT)	7	Mozambique (MZ)	7	Suriname (SR)	7
Bolivia (BO)	7	Guatemala (GT)	3	Myanmar (MM)	6	Sweden (SE)	2
Bosnia (BI)	7	Guinea Rep. (GN)	7	Namibia (NA)	7	Switzerland (CH)	3
Bosnia & Herzegovina (BA)	3	Guinea-Bissau (GW)	7	Nauru, Rep. Of (NR)	7	Syria (SY)	7
Botswana (BW)	7	Guinea-Equatorial (GQ)	7	Nepal (NP)	6	Taipei (TF)	7
Brazil (BR)	7	Guyana (British) (GY)	7	Netherlands, The (NL)	1	Taiwan (TW)	6
Brunei (BN)	6	Haiti (HT)	7	Nevada (NV)	7	Tajikistan (TJ)	7
Bulgaria (BG)	2	Honduras (HN)	7	New Caledonia (NC)	7	Tanzania (TZ)	7
Burkina Faso (BF)	7	Hong Kong SAR China (HK)	6	New Zealand (NZ)	7	Thailand (TH)	6
Burundi (BI)	7	Hungary (HU)	2	Nicaragua (NI)	7	Timor-Leste (TL)	7
Cambodia (KH)	6	Iceland (IS)	3	Niger (NE)	7	Togo (TG)	7
Cameroon (CM)	7	India (IN)	6	Nigeria (NG)	7	Tonga (TO)	7
Canada (CA)	4	Indonesia (ID)	6	Niue (NU)	7	Trinidad And Tobago (TT)	7
Cape Verde (CV)	3	Iran (IR)	7	North Macedonia (MK)	3	Tunisia (TN)	5
Cayman Islands (KY)	7	Iraq (IQ)	7	Northern Mariana Islands (MP)	7	Turkey (TR)	3
Central African Rep (CF)	7	Ireland, Rep. Of (IE)	2	Norway (NO)	3	Turkmenistan (TM)	7
Chad (TD)	7	Israel (IL)	5	Oman (OM)	5	Turks & Caicos (TC)	7
Chile (CL)	7	Italy (IT)	1	Pakistan (PK)	6	Tuvalu (TV)	7
China (CN)	6	Jamaica (JM)	7	Palau (PW)	7	USA (US)	4
Colombia (CO)	7	Japan (JP)	6	Panama (PA)	7	Uganda (UG)	7
Comoros (KM)	7	Jersey (JE)	3	Papua New Guinea (PG)	7	Ukraine (UA)	5
Congo (CG)	7	Jordan (JO)	5	Paraguay (PY)	7	United Arab Emirates (AE)	5
Congo, DRC (CD)	7	Kazakhstan (KZ)	7	Peru (PE)	7	United Kingdom (GB) *1	1
Cook Islands (CK)	7	Kenya (KE)	7	Philippines, The (PH)	6	United Kingdom (GB) *2	3
Costa Rica (CR)	7	Kiribati (KI)	7	Poland (PL)	2	Uruguay (UY)	7
Cote D'Ivoire (CI)	7	Korea, Rep. Of (KR)	6	Portugal (PT)	2	Uzbekistan (UZ)	7
Croatia (HR)	2	Korea, D. P. R. Of (KP)	6	Puerto Rico (PR)	7	Vanuatu (VU)	7
Cuba (CU)	7	Kosovo (KV)	3	Qatar (QA)	5	Vatican City (VA)	1
Curaçao (CW)	7	Kuwait (KW)	5	Reunion, Island Of (RE)	7	Venezuela (VE)	7
Cyprus (CY)	1	Kyrgyzstan (KG)	7	Romania (RO)	2	Vietnam (VN)	6
Czech Rep., The (CZ)	2	Laos (LA)	6	Russian Federation (RU)	7	Virgin Islands-British (VG)	7
Denmark (DK)	2	Latvia (LV)	2	Rwanda (RW)	7	Virgin Islands-US (VI)	7
Djibouti (DJ)	7	Lebanon (LB)	5	Saint Helena (SH)	7	Yemen, Rep. Of (YE)	7
Dominica (DM)	7	Lesotho (LS)	7	Samoa (WS)	7	Zambia (ZM)	7
Dominican Rep. (DO)	7	Liberia (LR)	7	San Marino (SM)	3	Zimbabwe (ZW)	7
Dominican Rep. (DO)	7	Libya (LY)	5				
<b>Countries &amp; Territories</b>	<b>Service Area</b>						
United Kingdom (GB) *1	Rest of United Kingdom (GB)						
United Kingdom (GB) *2	Aberdeen (ABZ), Birmingham (BHX), Reading (RDZ), Newcastle (NCL), London-Heathrow (LHR), Maidstone (MSE), Gatwick (LGW), Oxford (OXF), Lambeth (LON), Leeds (LBA), Inverness (INV), Manchester (MAN), Cambridge (CBG), Exeter (EXT), Liverpool (LPL), Teesside (MME), Southampton (SOU), Glasgow (GLA), Ipswich (IPW), Isle Of Man (IOM), Docklands (LCY), Bristol (BRS), East Midlands (EMA), Edinburgh (EDI), Swindon (SWN), Luton (LTN), City Of London (ZLS), Stansted (STN)						

PIE code/name: GRD202408/DHL EXPRESS HELLAS AE-CASIGRATI-3-CASIGRATI-3

Ratecard as of: 21-Oct-2024  
TimeStamp/Version: 21-Oct-2024 08:46:50



**TIME DEFINITE**



**DHL Express Greece**

**DHL EXPRESS INTERNATIONAL IMPORT ZONING**

Countries & Territories	Zone	Countries & Territories	Zone	Countries & Territories	Zone	Countries & Territories	Zone
Afghanistan (AF)	7	Ecuador (EC)	7	Leichtentstein (LI)	3	Sao Tome And Principe (ST)	7
Albania (AL)	3	Egypt (EG)	5	Lithuania (LT)	2	Saudi Arabia (SA)	5
Algeria (DZ)	5	El Salvador (SV)	7	Luxembourg (LU)	1	Senegal (SN)	7
American Samoa (AS)	7	Erteha (ER)	7	Macau SAR China (MO)	6	Serbia, Rep. Of (RS)	3
Andorra (AD)	3	Estonia (EE)	2	Madagascar (MG)	7	Seychelles (SC)	7
Angola (AO)	7	Eswatini (SZ)	7	Malawi (MW)	7	Sierra Leone (SL)	7
Anguilla (AI)	7	Ethiopia (ET)	7	Malaysia (MY)	6	Singapore (SG)	6
Antigua (AG)	7	Falkland Islands (FK)	7	Maldives (MV)	6	Slovakia (SK)	2
Argentina (AR)	7	Faroe Islands (FO)	3	Mal (ML)	7	Slovenia (SI)	2
Armenia (AM)	7	Fiji (FJ)	7	Malta (MT)	2	Solomon Islands (SO)	7
Aruba (AW)	7	Finland (FI)	2	Marshall Islands (MI)	7	Somalia (SO)	7
Australia (AU)	7	France (FR)	1	Martinique (MQ)	7	Somaliand, Rep Of (XS)	7
Austria (AT)	2	French Guayana (GF)	7	Mauritania (MR)	7	South Africa (ZA)	7
Azerbaijan (AZ)	7	Gabon (GA)	7	Mauritius (MU)	7	South Sudan (SS)	7
Bahamas (BS)	7	Gambia (GM)	7	Mayotte (YT)	7	Spain (ES)	2
Bahrain (BH)	5	Georgia (GE)	7	Mexico (MX)	6	Sri Lanka (LK)	6
Bangladesh (BD)	6	Germany (DE)	1	Micronesia (FM)	7	St. Barthelémy (BY)	7
Barbados (BB)	7	Ghana (GH)	7	Moldova, Rep. Of (MD)	7	St. Eustatius (XE)	7
Belarus (BY)	7	Gibraltar (GI)	3	Monaco (MC)	1	St. Kitts (KN)	7
Belgium (BE)	1	Greenland (GL)	3	Mongolia (MN)	7	St. Lucia (LC)	7
Belize (BZ)	7	Grenada (GD)	7	Montenegro, Rep Of (ME)	3	St. Maarten (XM)	7
Benin (BJ)	7	Guadeloupe (GP)	7	Montserrat (MS)	7	St. Vincent (VC)	7
Bermuda (BM)	7	Guam (GU)	7	Morocco (MA)	5	Sudan (SD)	7
Bhutan (BT)	6	Guatemala (GT)	7	Mozambique (MZ)	7	Suriname (SR)	7
Bolivia (BO)	7	Guernsey (GG)	3	Myanmar (MM)	6	Sweden (SE)	2
Bosnia (XB)	7	Guinea Rep. (GN)	7	Namibia (NA)	7	Switzerland (CH)	3
Bosnia & Herzegovina (BA)	3	Guinea-Bissau (GW)	7	Nauru, Rep. Of (NR)	7	Syria (SY)	7
Botswana (BW)	7	Guinea-Equatorial (GQ)	7	Nepal (NP)	6	Tahiti (PF)	7
Brazil (BR)	7	Guyana (British) (GY)	7	Netherlands, The (NL)	1	Taiwan (TW)	6
Brunei (BN)	6	Haiti (HT)	7	Nevis (NV)	7	Tajikistan (TJ)	7
Bulgaria (BG)	2	Honduras (HN)	7	Niue (NU)	7	Tanzania (TZ)	7
Burkina Faso (BF)	7	Hong Kong SAR China (HK)	6	New Caledonia (NC)	7	Thailand (TH)	6
Burundi (BI)	7	Hungary (HU)	2	New Zealand (NZ)	7	Timor-Leste (TL)	7
Cambodia (KH)	6	Iceland (IS)	3	Nicaragua (NI)	7	Togo (TG)	7
Cameroon (CM)	7	India (IN)	6	Niger (NE)	7	Tonga (TO)	7
Canada (CA)	6	Indonesia (ID)	6	Nigeria (NG)	7	Togo (TO)	7
Canary Islands, The (IC)	3	Iran (IR)	7	Niue (NU)	7	Trinidad And Tobago (TT)	7
Cape Verde (CV)	7	Iraq (IQ)	7	North Macedonia (MK)	3	Tunisia (TN)	5
Cayman Islands (KY)	7	Ireland, Rep. Of (IE)	2	Northern Mariana Islands (MP)	7	Turkey (TR)	3
Central African Rep (CF)	7	Israel (IL)	5	Norway (NO)	3	Turkmenistan (TM)	7
Chad (TD)	7	Italy (IT)	1	Oman (OM)	5	Turks & Caicos (TC)	7
Chile (CL)	7	Jamaica (JM)	7	Pakistan (PK)	6	Tuvalu (TV)	7
China (CN)	6	Japan (JP)	6	Palau (PW)	7	USA (US)	6
Colombia (CO)	7	Jersey (JE)	3	Panama (PA)	7	Uganda (UG)	7
Comoros (KM)	7	Jordan (JO)	5	Papua New Guinea (PG)	7	Ukraine (UA)	5
Congo (CG)	7	Kazakhstan (KZ)	7	Paraguay (PY)	7	United Arab Emirates (AE)	5
Congo, DPR (CD)	7	Kenya (KE)	7	Peru (PE)	7	United Kingdom (GB) *1	1
Cook Islands (CK)	7	Kiribati (KI)	7	Philippines, The (PH)	6	United Kingdom (GB) *2	3
Costa Rica (CR)	7	Korea, Rep. Of (KR)	6	Poland (PL)	2	Uruguay (UY)	7
Cote D'Ivoire (CI)	7	Korea, D. P. R. Of (KP)	6	Portugal (PT)	2	Uzbekistan (UZ)	7
Croatia (HR)	2	Kosovo (KV)	3	Puerto Rico (PR)	7	Vanuatu (VU)	7
Cuba (CU)	7	Kuwait (KW)	5	Qatar (QA)	5	Vatican City (VA)	1
Cayman (CY)	1	Kyrgyzstan (KG)	7	Reunion, Island Of (RE)	7	Venezuela (VE)	7
Cyprus (CY)	1	Laos (LA)	6	Romania (RO)	2	Vietnam (VN)	6
Czech Rep., The (CZ)	2	Latvia (LV)	2	Russian Federation (RU)	7	Virgin Islands-British (VG)	7
Denmark (DK)	2	Lebanon (LB)	5	Rwanda (RW)	7	Virgin Islands-US (VI)	7
Djibouti (DJ)	7	Lesotho (LS)	7	Saint Helena (SH)	7	Yemen, Rep. Of (YE)	7
Dominica (DM)	7	Liberia (LR)	7	Samoa (WS)	7	Zambia (ZM)	7
Dominican Rep. (DO)	7	Libya (LY)	5	San Marino (SM)	3	Zimbabwe (ZW)	7
<b>Countries &amp; Territories</b>	<b>Service Area</b>						
United Kingdom (GB) *1	Rest of United Kingdom (GB)						
United Kingdom (GB) *2	Aberdeen (ABZ), Birmingham (BHX), Reading (RDZ), Newcastle (NCL), London-Heathrow (LHR), Maidstone (MSC), Gatwick (LGW), Oxford (OXF), Lambeth (LON), Leeds (LBA), Inverness (INV), Manchester (MAN), Cambridge (CBG), Exeter (EXT), Liverpool (LPL), Teesside (MME), Southampton (SOU), Glasgow (GLA), Ipswich (IPW), Isle Of Man (IOM), Doo Islands (LDY), Bristol (BRS), East Midlands (EMA), Edinburgh (EDI), Swindon (SWN), Luton (LTN), City Of London (ZLS), Stansted (STN)						

PID code/name: GRD202016/DHL EXPRESS HELLAS AE-CASHGANTI-6-CASHGANTI-6

Ratecard as of: 21-Oct-2024  
TimeStamp/Version: 21-Oct-2024 08:45:05





## 11.2 Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών DHL EXPRESS 2024 - Call

### TIME DEFINITE



#### DHL Express Greece

#### DHL EXPRESS WORLDWIDE EXPORT

##### Envelope up to 300 g only

KG	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
0.3	38.97	40.11	42.56	39.57	44.95	46.44	52.62

##### Documents up to 2.0 KG

KG	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
0.5	47.96	49.33	52.36	48.62	55.23	57.12	64.72
1.0	60.04	61.66	70.77	66.99	76.76	80.34	89.93
1.5	71.56	73.84	87.10	84.08	96.68	101.35	114.15
2.0	83.08	86.02	103.43	101.17	116.60	122.36	138.37

##### Non-documents from 0.5 KG & Documents from 2.5 KG

KG	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
0.5	47.96	49.33	70.39	66.65	73.26	75.15	82.76
1.0	60.04	61.66	84.36	80.58	90.35	93.94	103.53
1.5	71.56	73.84	96.16	93.14	105.74	110.42	123.22
2.0	83.08	86.02	107.96	105.70	121.13	126.90	142.91
2.5	94.60	98.20	119.76	118.25	136.52	143.38	162.60
3.0	102.58	106.18	129.58	127.60	148.42	156.74	179.17
3.5	110.56	114.16	139.40	136.95	160.32	170.10	195.74
4.0	118.54	122.14	149.22	146.30	172.22	183.46	212.31
4.5	126.52	130.12	159.04	155.65	184.12	196.82	228.88
5.0	134.50	138.10	168.86	165.00	196.02	210.18	245.45
5.5	139.18	143.58	174.67	170.85	202.49	216.88	253.10
6.0	143.86	149.06	180.48	176.70	208.96	223.58	260.75
6.5	148.54	154.54	186.29	182.55	215.43	230.28	268.40
7.0	153.22	160.02	192.10	188.40	221.90	236.98	276.05
7.5	157.90	165.50	197.91	194.25	228.37	243.68	283.70
8.0	162.58	170.98	203.72	200.10	234.84	250.38	291.35
8.5	167.26	176.46	209.53	205.95	241.31	257.08	299.00
9.0	171.94	181.94	215.34	211.80	247.78	263.78	306.65
9.5	176.62	187.42	221.15	217.65	254.25	270.48	314.30
10.0	181.30	192.90	226.96	223.50	260.72	277.18	321.95
11.0	188.10	200.64	235.56	233.42	272.90	290.12	336.67
12.0	194.90	208.38	244.16	243.34	285.08	303.06	351.39
13.0	201.70	216.12	252.76	253.26	297.26	316.00	366.11
14.0	208.50	223.86	261.36	263.18	309.44	328.94	380.83
15.0	215.30	231.60	269.96	273.10	321.62	341.88	395.55
16.0	222.10	239.34	278.56	283.02	333.80	354.82	410.27
17.0	228.90	247.08	287.16	292.94	345.98	367.76	424.99
18.0	235.70	254.82	295.76	302.86	358.16	380.70	439.71
19.0	242.50	262.56	304.36	312.78	370.34	393.64	454.43
20.0	249.30	270.30	312.96	322.70	382.52	406.58	469.15
21.0	255.34	277.28	320.90	331.40	393.96	420.38	483.61



22.0	261.38	284.26	328.84	340.10	405.40	434.18	498.07
23.0	267.42	291.24	336.78	348.80	416.84	447.98	512.53
24.0	273.46	298.22	344.72	357.50	428.28	461.78	526.99
25.0	279.50	305.20	352.66	366.20	439.72	475.58	541.45
26.0	285.54	312.18	360.60	374.90	451.16	489.38	555.91
27.0	291.58	319.16	368.54	383.60	462.60	503.18	570.37
28.0	297.62	326.14	376.48	392.30	474.04	516.98	584.83
29.0	303.66	333.12	384.42	401.00	485.48	530.78	599.29
30.0	309.70	340.10	392.36	409.70	496.92	544.58	613.75
40.0	378.60	415.60	472.56	514.50	628.12	685.78	763.85
50.0	447.50	491.10	552.76	619.30	759.32	826.98	913.95
60.0	516.40	566.60	632.96	724.10	890.52	968.18	1,064.05
70.0	585.30	642.10	713.16	828.90	1,021.72	1,109.38	1,214.15

### Adder rate per additional 0.5 KG from 10.1 KG

From	To	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
10.1	20	3.40	3.87	4.30	4.96	6.09	6.47	7.36
20.1	30	3.02	3.49	3.97	4.35	5.72	6.90	7.23

### Adder rate per additional 1 KG from 30.1 KG

From	To	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
30.1	70	6.89	7.55	8.02	10.48	13.12	14.12	15.01
70.1	300	7.36	7.93	8.74	11.00	13.36	14.12	15.01
300.1	99,999	7.74	8.36	9.12	11.57	14.03	14.82	15.77

Premium 9:00: add 15.00 EUR to the DHL EXPRESS WORLDWIDE EXPORT rate

Premium 10:30: add 15.00 EUR to the DHL EXPRESS WORLDWIDE EXPORT rate

Premium 12:00: add 5.00 EUR to the DHL EXPRESS WORLDWIDE EXPORT rate

- For the premium services, please contact our Customer Service Department for the service availability by country. Additional Terms & Conditions apply.
- All Rates stated here are in EUR. Adder/Multiplier Rates specified up to are inclusive rates.
- The Rates as set out in this rate card are valid only until December 31 of the year the Rates are quoted. The Rates are subject to a General Price Increase (GPI) effective January 1st of each year.
- The Rates as set out in this rate card are based on the shipment volumes and profiles that have been provided by the Customer. In the event of a shortfall on the projected volumes or a substantial change in the weight or destination mix, DHL reserves the right to revise the Rates at any time upon prior written notice to the Customer.
- DHL reserves the right to revise the Rates at any time upon prior written notice to the Customer if there is a substantial change in the Customer's service requirements, local currency's exchange rate to EUR/USD or in DHL's costs.
- Fuel surcharges, customs duties, taxes and clearance-related charges are not included in the tariffs.
- DHL Express does not accept shipments exceeding 3,000kg, or containing pieces exceeding 300 kg or 300 cm length, or not meeting DHL standards for packing. Refer to Packing Guide on [www.dhl.com](http://www.dhl.com). These network restrictions are subject to change with 30 days notice.
- In the event any country leaves the European Union, DHL reserves the right to change rates or zones with 30 days notice.



# TIME DEFINITE

## DHL Express Greece

### DHL EXPRESS DOMESTIC

#### Non-documents from 0.5 KG

KG	Zone A
0.5	7.20
1.0	7.20
1.5	7.20
2.0	7.20
2.5	7.20
3.0	7.70
3.5	8.20
4.0	8.70
4.5	9.20
5.0	9.70
5.5	10.20
6.0	10.70
6.5	11.20
7.0	11.70
7.5	12.20
8.0	12.70
8.5	13.20
9.0	13.70
9.5	14.20
10.0	14.70
11.0	15.70
12.0	16.70
13.0	17.70
14.0	18.70



14.0	18.70
15.0	19.70
16.0	20.70
17.0	21.70
18.0	22.70
19.0	23.70
20.0	24.70
21.0	25.70
22.0	26.70
23.0	27.70
24.0	28.70
25.0	29.70
26.0	30.70
27.0	31.70
28.0	32.70
29.0	33.70
30.0	34.70
40.0	49.70
50.0	64.70
60.0	79.70
70.0	94.70

### Adder rate per additional 0.5 KG from 10.1 KG

From	To	Zone A
10.1	20	0.50
20.1	30	0.50

### Adder rate per additional 1 KG from 30.1 KG

From	To	Zone A
30.1	70	1.50
70.1	300	1.50
300.1	99,999	1.50

- For the premium services, please contact our Customer Service Department for the service availability by country. Additional Terms & Conditions apply.
- All Rates stated here are in EUR. Adder/Multiplier Rates specified up to are inclusive rates.
- The Rates as set out in this rate card are valid only until December 31 of the year the Rates are quoted. The Rates are subject to a General Price Increase (GPI) effective January 1st of each year.
- The Rates as set out in this rate card are based on the shipment volumes and profiles that have been provided by the Customer. In the event of a shortfall on the projected volumes or a substantial change in the weight or destination mix, DHL reserves the right to revise the Rates at any time upon prior written notice to the Customer.
- DHL reserves the right to revise the Rates at any time upon prior written notice to the Customer if there is a substantial change in the Customer's service requirements, local currency's exchange rate to EUR/USD or in DHL's costs.
- Fuel surcharges, customs duties, taxes and clearance-related charges are not included in the tariffs.
- DHL Express does not accept any pieces or shipments not meeting DHL standards for packing. Refer to Packing Guide on [www.dhl.com](http://www.dhl.com). These network restrictions are subject to change with 30 days notice.
- In the event any country leaves the European Union, DHL reserves the right to change rates or zones with 30 days notice.

PID code/name: GRDZ02485/DHL EXPRESS HELLAS AE-CASHGRATH-3-CASHGRATH-3

Ratecard as of: 21-Oct-2024  
TimeStamp/Version: 21-Oct-2024 08:46:50



### 11.3 Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών DHL EXPRESS 2024 – Click

## TIME DEFINITE



### DHL Express Greece

### DHL EXPRESS WORLDWIDE EXPORT

#### Envelope up to 300 g only

KG	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
0.3	32.99	33.93	36.00	33.44	37.98	39.26	44.50

#### Documents up to 2.0 KG

KG	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
0.5	38.27	39.35	41.76	38.79	44.05	45.54	51.62
1.0	47.93	49.17	56.35	53.30	61.28	64.07	71.69
1.5	57.14	58.90	69.40	66.97	77.20	80.85	91.00
2.0	66.35	68.63	82.45	80.64	93.12	97.63	110.31

#### Non-documents from 0.5 KG & Documents from 2.5 KG

KG	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
0.5	38.27	39.35	56.14	53.19	58.46	59.97	66.03
1.0	47.93	49.17	67.31	64.28	72.13	74.95	82.63
1.5	57.14	58.90	76.71	74.30	84.43	88.10	98.29
2.0	66.35	68.63	86.11	84.32	96.73	101.25	113.95
2.5	75.56	78.36	95.51	94.34	109.03	114.40	129.61
3.0	81.93	84.73	103.34	101.81	118.53	125.07	142.82
3.5	88.30	91.10	111.17	109.28	128.03	135.74	156.03
4.0	94.67	97.47	119.00	116.75	137.53	146.41	169.24
4.5	101.04	103.84	126.83	124.22	147.03	157.08	182.45
5.0	107.41	110.21	134.66	131.69	156.53	167.75	195.66
5.5	111.14	114.59	139.30	136.36	161.69	173.10	201.76
6.0	114.87	118.97	143.94	141.03	166.85	178.45	207.86
6.5	118.60	123.35	148.58	145.70	172.01	183.80	213.96
7.0	122.33	127.73	153.22	150.37	177.17	189.15	220.06
7.5	126.06	132.11	157.86	155.04	182.33	194.50	226.16
8.0	129.79	136.49	162.50	159.71	187.49	199.85	232.26
8.5	133.52	140.87	167.14	164.38	192.65	205.20	238.36
9.0	137.25	145.25	171.78	169.05	197.81	210.55	244.46
9.5	140.98	149.63	176.42	173.72	202.97	215.90	250.56
10.0	144.71	154.01	181.06	178.39	208.13	221.25	256.66
11.0	150.19	160.15	187.90	186.27	217.85	231.57	268.40
12.0	155.67	166.29	194.74	194.15	227.57	241.89	280.14
13.0	161.15	172.43	201.58	202.03	237.29	252.21	291.88
14.0	166.63	178.57	208.42	209.91	247.01	262.53	303.62
15.0	172.11	184.71	215.26	217.79	256.73	272.85	315.36
16.0	177.59	190.85	222.10	225.67	266.45	283.17	327.10
17.0	183.07	196.99	228.94	233.55	276.17	293.49	338.84
18.0	188.55	203.13	235.78	241.43	285.89	303.81	350.58
19.0	194.03	209.27	242.62	249.31	295.61	314.13	362.32
20.0	199.51	215.41	249.46	257.19	305.33	324.45	374.06
21.0	204.27	221.03	255.78	264.17	314.47	335.41	385.54



22.0	209.03	226.65	262.10	271.15	323.61	346.37	397.02
23.0	213.79	232.27	268.42	278.13	332.75	357.33	408.50
24.0	218.55	237.89	274.74	285.11	341.89	368.29	419.98
25.0	223.31	243.51	281.06	292.09	351.03	379.25	431.46
26.0	228.07	249.13	287.38	299.07	360.17	390.21	442.94
27.0	232.83	254.75	293.70	306.05	369.31	401.17	454.42
28.0	237.59	260.37	300.02	313.03	378.45	412.13	465.90
29.0	242.35	265.99	306.34	320.01	387.59	423.09	477.38
30.0	247.11	271.61	312.66	326.99	396.73	434.05	488.86
40.0	301.91	331.91	376.56	410.49	501.43	546.55	608.66
50.0	356.71	392.21	440.46	493.99	606.13	659.05	728.46
60.0	411.51	452.51	504.36	577.49	710.83	771.55	848.26
70.0	466.31	512.81	568.26	660.99	815.53	884.05	968.06

### Adder rate per additional 0.5 KG from 10.1 KG

From	To	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
10.1	20	2.74	3.07	3.42	3.94	4.86	5.16	5.87
20.1	30	2.38	2.81	3.16	3.49	4.57	5.48	5.74

### Adder rate per additional 1 KG from 30.1 KG

From	To	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
30.1	70	5.48	6.03	6.39	8.35	10.47	11.25	11.98
70.1	300	5.87	6.34	6.99	8.77	10.67	11.25	12.34
300.1	99,999	6.34	6.86	7.47	9.50	11.51	12.14	13.31

Premium 9:00: add 15.00 EUR to the DHL EXPRESS WORLDWIDE EXPORT rate

Premium 10:30: add 15.00 EUR to the DHL EXPRESS WORLDWIDE EXPORT rate

Premium 12:00: add 5.00 EUR to the DHL EXPRESS WORLDWIDE EXPORT rate

- For the premium services, please contact our Customer Service Department for the service availability by country. Additional Terms & Conditions apply.
- All Rates stated here are in EUR. Adder/Multiplier Rates specified up to are inclusive rates.
- The Rates as set out in this rate card are valid only until December 31 of the year the Rates are quoted. The Rates are subject to a General Price Increase (GPI) effective January 1st of each year.
- The Rates as set out in this rate card are based on the shipment volumes and profiles that have been provided by the Customer. In the event of a shortfall on the projected volumes or a substantial change in the weight or destination mix, DHL reserves the right to revise the Rates at any time upon prior written notice to the Customer.
- DHL reserves the right to revise the Rates at any time upon prior written notice to the Customer if there is a substantial change in the Customer's service requirements, local currency's exchange rate to EUR/USD or in DHL's costs.
- Fuel surcharges, customs duties, taxes and clearance-related charges are not included in the tariffs.
- DHL Express does not accept shipments exceeding 3,000kg, or containing pieces exceeding 300 kg or 300 cm length, or not meeting DHL standards for packing. Refer to Packing Guide on [www.dhl.com](http://www.dhl.com). These network restrictions are subject to change with 30 days notice.
- In the event any country leaves the European Union, DHL reserves the right to change rates or zones with 30 days notice.



## TIME DEFINITE



### DHL Express Greece

### DHL EXPRESS WORLDWIDE IMPORT

#### Documents up to 2.0 KG

KG	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
0.5	43.84	45.11	47.91	44.53	50.54	52.29	59.22
1.0	54.86	56.36	64.88	61.37	70.14	73.58	82.33
1.5	65.39	67.48	79.77	76.91	88.31	92.76	104.46
2.0	75.92	78.60	94.66	92.45	106.48	111.94	126.59

#### Non-documents from 0.5 KG & Documents from 2.5 KG

KG	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
0.5	43.84	45.11	64.29	60.94	66.95	68.71	75.66
1.0	54.86	56.36	77.10	73.68	82.55	85.90	94.64
1.5	65.39	67.48	87.92	85.12	96.59	100.98	112.68
2.0	75.92	78.60	98.74	96.56	110.63	116.06	130.72
2.5	86.45	89.72	109.56	108.00	124.67	131.14	148.76
3.0	93.73	97.00	118.53	116.58	135.56	143.36	163.94
3.5	101.01	104.28	127.50	125.16	146.45	155.58	179.12
4.0	108.29	111.56	136.47	133.74	157.34	167.80	194.30
4.5	115.57	118.84	145.44	142.32	168.23	180.02	209.48
5.0	122.85	126.12	154.41	150.90	179.12	192.24	224.66
5.5	127.11	131.16	159.71	156.23	185.07	198.38	231.65
6.0	131.37	136.20	165.01	161.56	191.02	204.52	238.64
6.5	135.63	141.24	170.31	166.89	196.97	210.66	245.63
7.0	139.89	146.28	175.61	172.22	202.92	216.80	252.62
7.5	144.15	151.32	180.91	177.55	208.87	222.94	259.61
8.0	148.41	156.36	186.21	182.88	214.82	229.08	266.60
8.5	152.67	161.40	191.51	188.21	220.77	235.22	273.59
9.0	156.93	166.44	196.81	193.54	226.72	241.36	280.58
9.5	161.19	171.48	202.11	198.87	232.67	247.50	287.57
10.0	165.45	176.52	207.41	204.20	238.62	253.64	294.56
11.0	171.57	183.68	215.27	213.30	249.80	265.54	308.08
12.0	177.69	190.84	223.13	222.40	260.98	277.44	321.60
13.0	183.81	198.00	230.99	231.50	272.16	289.34	335.12



14.0	189.93	205.16	238.85	240.60	283.34	301.24	348.64
15.0	196.05	212.32	246.71	249.70	294.52	313.14	362.16
16.0	202.17	219.48	254.57	258.80	305.70	325.04	375.68
17.0	208.29	226.64	262.43	267.90	316.88	336.94	389.20
18.0	214.41	233.80	270.29	277.00	328.06	348.84	402.72
19.0	220.53	240.96	278.15	286.10	339.24	360.74	416.24
20.0	226.65	248.12	286.01	295.20	350.42	372.64	429.76
21.0	232.25	254.50	293.29	303.14	360.76	385.26	443.02
22.0	237.85	260.88	300.57	311.08	371.10	397.88	456.28
23.0	243.45	267.26	307.85	319.02	381.44	410.50	469.54
24.0	249.05	273.64	315.13	326.96	391.78	423.12	482.80
25.0	254.65	280.02	322.41	334.90	402.12	435.74	496.06
26.0	260.25	286.40	329.69	342.84	412.46	448.36	509.32
27.0	265.85	292.78	336.97	350.78	422.80	460.98	522.58
28.0	271.45	299.16	344.25	358.72	433.14	473.60	535.84
29.0	277.05	305.54	351.53	366.66	443.48	486.22	549.10
30.0	282.65	311.92	358.81	374.60	453.82	498.84	562.36
40.0	345.75	381.52	432.31	470.80	573.72	628.54	699.86
50.0	408.85	451.12	505.81	567.00	693.62	758.24	837.36
60.0	471.95	520.72	579.31	663.20	813.52	887.94	974.86
70.0	535.05	590.32	652.81	759.40	933.42	1,017.64	1,112.36

### Adder rate per additional 0.5 KG from 10.1 KG

From	To	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
10.1	20	3.06	3.58	3.93	4.55	5.59	5.95	6.76
20.1	30	2.80	3.19	3.64	3.97	5.17	6.31	6.63

### Adder rate per additional 1 KG from 30.1 KG

From	To	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
30.1	70	6.31	6.96	7.35	9.62	11.99	12.97	13.75
70.1	300	6.73	7.22	7.93	10.04	12.16	12.97	13.75
300.1	99,999	7.28	7.87	8.55	10.95	13.20	14.01	14.82

### Premium 12:00: add 7.00 EUR to the DHL EXPRESS WORLDWIDE IMPORT rate

- For the premium services, please contact our Customer Service Department for the service availability by country. Additional Terms & Conditions apply.
- All Rates stated here are in EUR. Adder/Multiplier Rates specified up to are inclusive rates.
- The Rates as set out in this rate card are valid only until December 31 of the year the Rates are quoted. The Rates are subject to a General Price Increase (GPI) effective January 1st of each year.
- The Rates as set out in this rate card are based on the shipment volumes and profiles that have been provided by the Customer. In the event of a shortfall on the projected volumes or a substantial change in the weight or destination mix, DHL reserves the right to revise the Rates at any time upon prior written notice to the Customer.
- DHL reserves the right to revise the Rates at any time upon prior written notice to the Customer if there is a substantial change in the Customer's service requirements, local currency's exchange rate to EUR/USD or in DHL's costs.
- Fuel surcharges, customs duties, taxes and clearance-related charges are not included in the tariffs.
- DHL Express does not accept shipments exceeding 3,000kg, or containing pieces exceeding 300 kg or 300 cm length, or not meeting DHL standards for packing. Refer to Packing Guide on [www.dhl.com](http://www.dhl.com). These network restrictions are subject to change with 30 days notice.
- In the event any country leaves the European Union, DHL reserves the right to change rates or zones with 30 days notice.

PID code/name: GRDZ02016/DHL EXPRESS HELLAS AE-CASHGRATI

Ratecard as of: 21-Oct-2024

TimeStamp/Version: 21-Oct-2024 08:45:05





## TIME DEFINITE

### DHL Express Greece

#### DHL EXPRESS DOMESTIC

##### Non-documents from 0.5 KG

KG	Zone A
0.5	7.20
1.0	7.20
1.5	7.20
2.0	7.20
2.5	7.20
3.0	7.70
3.5	8.20
4.0	8.70
4.5	9.20
5.0	9.70
5.5	10.20
6.0	10.70
6.5	11.20
7.0	11.70
7.5	12.20
8.0	12.70
8.5	13.20
9.0	13.70
9.5	14.20
10.0	14.70
11.0	15.70
12.0	16.70
13.0	17.70
14.0	18.70
15.0	19.70
16.0	20.70
17.0	21.70
18.0	22.70
19.0	23.70
20.0	24.70
21.0	25.70
22.0	26.70
23.0	27.70
24.0	28.70
25.0	29.70
26.0	30.70
27.0	31.70
28.0	32.70
29.0	33.70
30.0	34.70
40.0	49.70
50.0	64.70
60.0	79.70
70.0	94.70



## 11.4 Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών DHL EXPRESS 2024 – Walk

### TIME DEFINITE



#### DHL Express Greece

#### DHL EXPRESS WORLDWIDE EXPORT

##### Envelope up to 300 g only

KG	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
0.3	30.09	30.98	32.86	30.55	34.71	35.86	40.64

##### Documents up to 2.0 KG

KG	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
0.5	36.92	37.98	40.30	37.44	42.52	43.98	49.84
1.0	46.22	47.46	54.48	51.57	59.09	61.86	69.25
1.5	55.09	56.85	67.06	64.73	74.43	78.04	87.89
2.0	63.96	66.24	79.64	77.89	89.77	94.22	106.53

##### Non-documents from 0.5 KG & Documents from 2.5 KG

KG	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
0.5	36.92	37.98	54.20	51.32	56.41	57.86	63.71
1.0	46.22	47.46	64.95	62.04	69.57	72.34	79.70
1.5	55.09	56.85	74.04	71.72	81.43	85.02	94.86
2.0	63.96	66.24	83.13	81.40	93.29	97.70	110.02
2.5	72.84	75.62	92.21	91.07	105.14	110.37	125.18
3.0	78.98	81.76	99.77	98.27	114.30	120.65	137.94
3.5	85.12	87.90	107.33	105.47	123.46	130.93	150.70
4.0	91.26	94.04	114.89	112.67	132.62	141.21	163.46
4.5	97.40	100.18	122.45	119.87	141.78	151.49	176.22
5.0	103.54	106.32	130.01	127.07	150.94	161.77	188.98
5.5	107.14	110.53	134.48	131.58	155.92	166.94	194.87
6.0	110.74	114.74	138.95	136.09	160.90	172.11	200.76
6.5	114.34	118.95	143.42	140.60	165.88	177.28	206.65
7.0	117.94	123.16	147.89	145.11	170.86	182.45	212.54
7.5	121.54	127.37	152.36	149.62	175.84	187.62	218.43
8.0	125.14	131.58	156.83	154.13	180.82	192.79	224.32
8.5	128.74	135.79	161.30	158.64	185.80	197.96	230.21
9.0	132.34	140.00	165.77	163.15	190.78	203.13	236.10
9.5	135.94	144.21	170.24	167.66	195.76	208.30	241.99
10.0	139.54	148.42	174.71	172.17	200.74	213.47	247.88
11.0	144.78	154.38	181.33	179.81	210.10	223.43	259.22
12.0	150.02	160.34	187.95	187.45	219.46	233.39	270.56
13.0	155.26	166.30	194.57	195.09	228.82	243.35	281.90
14.0	160.50	172.26	201.19	202.73	238.18	253.31	293.24
15.0	165.74	178.22	207.81	210.37	247.54	263.27	304.58
16.0	170.98	184.18	214.43	218.01	256.90	273.23	315.92
17.0	176.22	190.14	221.05	225.65	266.26	283.19	327.26
18.0	181.46	196.10	227.67	233.29	275.62	293.15	338.60
19.0	186.70	202.06	234.29	240.93	284.98	303.11	349.94
20.0	191.94	208.02	240.91	248.57	294.34	313.07	361.28
21.0	196.60	213.42	247.03	255.25	303.14	323.69	372.40



22.0	201.26	218.82	253.15	261.93	311.94	334.31	383.52
23.0	205.92	224.22	259.27	268.61	320.74	344.93	394.64
24.0	210.58	229.62	265.39	275.29	329.54	355.55	405.76
25.0	215.24	235.02	271.51	281.97	338.34	366.17	416.88
26.0	219.90	240.42	277.63	288.65	347.14	376.79	428.00
27.0	224.56	245.82	283.75	295.33	355.94	387.41	439.12
28.0	229.22	251.22	289.87	302.01	364.74	398.03	450.24
29.0	233.88	256.62	295.99	308.69	373.54	408.65	461.36
30.0	238.54	262.02	302.11	315.37	382.34	419.27	472.48
40.0	291.74	320.12	364.11	396.17	483.44	528.07	588.08
50.0	344.94	378.22	426.11	476.97	584.54	636.87	703.68
60.0	398.14	436.32	488.11	557.77	685.64	745.67	819.28
70.0	451.34	494.42	550.11	638.57	786.74	854.47	934.88

### Adder rate per additional 0.5 KG from 10.1 KG

From	To	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
10.1	20	2.62	2.98	3.31	3.82	4.68	4.98	5.67
20.1	30	2.33	2.70	3.06	3.34	4.40	5.31	5.56

### Adder rate per additional 1 KG from 30.1 KG

From	To	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	Zone 7
30.1	70	5.32	5.81	6.20	8.08	10.11	10.88	11.56
70.1	300	5.69	6.12	6.71	8.47	10.31	10.88	11.57
300.1	99,999	5.97	6.44	7.01	8.92	10.80	11.42	12.14

Premium 9:00: add 15.00 EUR to the DHL EXPRESS WORLDWIDE EXPORT rate

Premium 10:30: add 15.00 EUR to the DHL EXPRESS WORLDWIDE EXPORT rate

Premium 12:00: add 5.00 EUR to the DHL EXPRESS WORLDWIDE EXPORT rate

- For the premium services, please contact our Customer Service Department for the service availability by country. Additional Terms & Conditions apply.
- All Rates stated here are in EUR. Adder/Multiplier Rates specified up to are inclusive rates.
- The Rates as set out in this rate card are valid only until December 31 of the year the Rates are quoted. The Rates are subject to a General Price Increase (GPI) effective January 1st of each year.
- The Rates as set out in this rate card are based on the shipment volumes and profiles that have been provided by the Customer. In the event of a shortfall on the projected volumes or a substantial change in the weight or destination mix, DHL reserves the right to revise the Rates at any time upon prior written notice to the Customer.
- DHL reserves the right to revise the Rates at any time upon prior written notice to the Customer if there is a substantial change in the Customer's service requirements, local currency's exchange rate to EUR/USD or in DHL's costs.
- Fuel surcharges, customs duties, taxes and clearance-related charges are not included in the tariffs.
- DHL Express does not accept shipments exceeding 3,000kg, or containing pieces exceeding 300 kg or 300 cm length, or not meeting DHL standards for packing. Refer to Packing Guide on [www.dhl.com](http://www.dhl.com). These network restrictions are subject to change with 30 days notice.
- In the event any country leaves the European Union, DHL reserves the right to change rates or zones with 30 days notice.



## TIME DEFINITE

### DHL Express Greece

#### DHL EXPRESS DOMESTIC

##### Non-documents from 0.5 KG

KG	Zone A
0.5	7.20
1.0	7.20
1.5	7.20
2.0	7.20
2.5	7.20
3.0	7.70
3.5	8.20
4.0	8.70
4.5	9.20
5.0	9.70
5.5	10.20
6.0	10.70
6.5	11.20
7.0	11.70
7.5	12.20
8.0	12.70
8.5	13.20
9.0	13.70
9.5	14.20
10.0	14.70
11.0	15.70
12.0	16.70
13.0	17.70
14.0	18.70
15.0	19.70
16.0	20.70
17.0	21.70
18.0	22.70
19.0	23.70
20.0	24.70
21.0	25.70
22.0	26.70
23.0	27.70



24.0	28.70
25.0	29.70
26.0	30.70
27.0	31.70
28.0	32.70
29.0	33.70
30.0	34.70
40.0	49.70
50.0	64.70
60.0	79.70
70.0	94.70

### Adder rate per additional 0.5 KG from 10.1 KG

From	To	Zone A
10.1	20	0.50
20.1	30	0.50

### Adder rate per additional 1 KG from 30.1 KG

From	To	Zone A
30.1	70	1.50
70.1	300	1.50
300.1	99,999	1.50

- For the premium services, please contact our Customer Service Department for the service availability by country. Additional Terms & Conditions apply.
- All Rates stated here are in EUR. Adder/Multiplier Rates specified up to are inclusive rates.
- The Rates as set out in this rate card are valid only until December 31 of the year the Rates are quoted. The Rates are subject to a General Price Increase (GPI) effective January 1st of each year.
- The Rates as set out in this rate card are based on the shipment volumes and profiles that have been provided by the Customer. In the event of a shortfall on the projected volumes or a substantial change in the weight or destination mix, DHL reserves the right to revise the Rates at any time upon prior written notice to the Customer.
- DHL reserves the right to revise the Rates at any time upon prior written notice to the Customer if there is a substantial change in the Customer's service requirements, local currency's exchange rate to EUR/USD or in DHL's costs.
- Fuel surcharges, customs duties, taxes and clearance-related charges are not included in the tariffs.
- DHL Express does not accept any pieces or shipments not meeting DHL standards for packing. Refer to Packing Guide on [www.dhl.com](http://www.dhl.com). These network restrictions are subject to change with 30 days notice.
- In the event any country leaves the European Union, DHL reserves the right to change rates or zones with 30 days notice.

PID code/name: GRD00767B/CASH RATES\_WALK - 20180301

Ratecard as of: 21-Oct-2024  
TimeStamp/Version: 21-Oct-2024 08:48:11



## SERVICES AND SURCHARGES



### DHL Express Greece

#### Services and Surcharges

##### SERVICES

Name	Description	Price Mechanism	Net Charge	Products Applicable
RESIDENTIAL ADDRESS	Customers shipping to a home or private residence can choose to activate specific delivery options by designating the delivery address as Residential. For shipments designated as Residential Address, DHL Express will proactively notify the receiver via email or SMS about the shipment's progress. Receivers can then select the delivery option that best suits their requirements via the On Demand Delivery website.		Your charges are waived.	All Products

##### SURCHARGES

Name	Description	Price Mechanism	Net Charge	Products Applicable
FUEL SURCHARGE	The jet fuel surcharge will be based on the daily average spot prices for US Gulf Coast (USGC) kerosene-type jet fuel, as reported by the U.S. Department of Energy between 3rd week release of prior month to 3rd week release of actual month. The diesel fuel surcharge will be based on the daily average spot prices for US Gulf Coast (USGC) Ultra-Low-Sulfur No. 2 Diesel Fuel, as reported by the U.S. Department of Energy between 3rd week release of prior month to 3rd week release of actual month. For example, the daily average price for fuel from 18th of April to 15th of May is used to determine the applicable surcharge in June. The fuel surcharge applies to transportation charges on all services and to the following surcharges (where applicable): Dedicated Delivery, Dedicated Pickup, Demand Surcharge, Elevated Risk, Emergency Situation, Non-Conveyable Piece, Non-Stackable Pallet, Oversize Piece, Overweight Piece, Residential Address, Remote Area Delivery, Remote Area Pickup, Saturday Delivery, Saturday Pickup. DHL reserves the right to change the fuel surcharge index and table with or without notice. Both the amount and duration of the surcharge will be determined at DHL's sole discretion.	% on transportation and additional charges	12.00 %	EXPRESS DOMESTIC

##### VOLUMETRIC WEIGHT

Name	Description	Volumetric Weight Divisor
VOLUMETRIC WEIGHT	Standard Conversion Factor for obtaining volumetric weight. Length x Width x Height (cm <sup>3</sup> ) / Standard Conversion Factor = Volumetric Weight (kg)	5,000

This rate card is valid only until December 31 of the year the Rates are quoted. The Rates are subject to a General Price Increase (GPI) effective January 1st of each year.

For the most up-to-date information about our Additional Services and Surcharges, please refer to the DHL website <https://mydhl.express.dhl>.

Additional Services are in addition to applicable transportation charges. Service availability is based on shipment and destination. Not all services are available for every shipment or in every country. All DHL Services are subject to the Terms and Conditions as set forth on the waybill of the country of origin.

Additional Services, fuel surcharge and other surcharges, where applicable. For more information you can contact the DHL Service Department.

5/DHL EXPRESS HELLAS AE-CASHGRATH-4-CASHGRATH-4

Ratecard as of: 21-Oct-2024  
TimeStamp/Version: 21-Oct-2024 08:45:05

## PUBLISHED SERVICES AND SURCHARGES



### DHL Express Greece

#### Services and Surcharges

##### SERVICES

Name	Description	Price Mechanism	Net Charge	Products Applicable
SATURDAY DELIVERY	On shipper's request, delivery of a shipment up to 300kg and pieces up to 30kg in the destination country on a Saturday, to selected postal/zip code areas that have the capability, in countries where Saturday is not a normal working day.	rate per shipment	40.00 EUR	All Products
DUTY TAX PAID	On Customer's request, DHL clears the shipment at destination and arranges for the applicable import duties, taxes and regulatory charges to be invoiced to a specified DHL account at origin or third country, rather than the receiver of the shipment being billed at destination.	% of fiscal charges	2.00 % with minimum of 18.00 EUR	All Products
LAPTOP BOX	On contractual basis, DHL can provide fully recyclable packaging for shipping fragile devices like laptops, tablets or mobile phones as part of a Collect & Return program. Not available to "walk-in" customers. Account customers may as well order packaging items in bulks.	rate per shipment	6.00 EUR	All Products
SHIPMENT INSURANCE	Shipment Insurance can be arranged for shipments containing valuable goods, although some restrictions and limitations may apply. The service availability will depend on the destination and content of the shipment. The service is subject to specific limitations and exclusions as described in our Terms and Conditions.	% of insured value	11.00 EUR or 1.00% of shipment value if higher	All Products
EXTENDED LIABILITY	If you are sending valuable documents such as passports, visa applications or regulatory certificates you can extend coverage and compensation beyond the DHL standard liability described in our Terms and Conditions. In the event of full or partial loss to a document shipment, a fixed compensation will be paid regardless of the replacement cost of the document.	rate per shipment	5.00 EUR	All Products



VERBAL NOTIFICATION	At shipper's request, a proactive notification service given by Customer Service verbally by phone at an agreed time and to a specific contact person, informing the customer on selected key transport events, incidents, or confirming delivery.	rate per shipment	5.00 EUR	All Products
CHANGE OF BILLING	Applies when a customer requests a change of defined billing information on an already issued invoice, which is not due to DHL Express' fault & which will result in a reissuing of the invoice. In case of account change, crediting of the old account & debiting of the new account.	rate per shipment	12.00 EUR	All Products
PRINTED INVOICE	Where e-Billing is the standard, customers requesting a hard copy Printed Invoice are to be charged. A charge applies to every paper invoice provided.	rate per invoice	3.00 EUR	All
NEUTRAL DELIVERY	This service allows for the delivery of non-document shipments, without any value of the product being shared or exposed to the receiver, since the commercial invoice is removed prior to delivery.	rate per shipment	5.00 EUR	All Products
DEDICATED PICKUP	On shipper's request, an immediate or non-routine, once-only pickup of a shipment within a normal working day, weekend or a holiday that may involve a specific vehicle such as tail lift truck or more than one courier.	rate per kg	0.45 EUR with minimum of 30.00 EUR	All Products
ADULT SIGNATURE	DHL will obtain a delivery signature from an adult at the stipulated delivery address. If, for local legislative reasons, proof of the receivers age needs to be verified, DHL may need to request presentation of a valid government-issued personal identification document.	rate per shipment	5.00 EUR	All Products
DIRECT SIGNATURE	If you are sending sensitive documents or high value contents you can request DHL to obtain a direct signature from the consignee or a representative at the delivery address. DHL will ensure your shipment is not re-directed, or delivered at an alternative address.	rate per shipment	5.00 EUR	All Products
DEDICATED DELIVERY	On customer request, an immediate or non-routine, once-only delivery of a shipment within a normal working day or a holiday that involves a specific vehicle such as tail lift truck or more than one courier.	rate per kg	0.45 EUR with minimum of 40.00 EUR	All Products

**CUSTOMS SERVICES**

Name	Description	Price Mechanism	Net Charge	Products Applicable
CLEARANCE PROCESSING	Applies where additional cost is incurred for importing shipments in alignment with government agency requirements.	rate per shipment	10.00 EUR	All Products
NON-ROUTINE ENTRY	Applies when shipments are subject to non-routine clearance procedures, due to their value, weight and/or commodity as defined by destination Customs Authorities. May also apply in selected countries where DHL is legally obliged to outsource formal clearance entries to a licensed third party broker.	rate per shipment	45.00 EUR	All Products
MULTILINE ENTRY	The clearance of a shipment with multiple commodities or multiple origins for the same commodity. Charges apply when more than 5 lines are recorded on the customs clearance, for example with different commodities or different countries of manufacture.	rate per line item	10.00 EUR, after 5 lines	All Products
CUSTOMS PHYSICAL INTERVENTION	The arrangement of a non-routine physical Customs inspection of a shipment involving either a full or partial unload. To include the marking or mutilation of samples.	rate per shipment	20.00 EUR	All Products
OTHER GOVERNMENT AGENCY	At request, DHL will arrange the completion of Veterinary, Health or Phytosanitary controls at the First Point of Entry in a country or a Customs Union, typically required when importing animal products, plants, seeds, or pharmaceutical products. For the US name is Other Government Agency (Border Controls)	rate per shipment	45.00 EUR	All Products
PERMITS & LICENCES	To accelerate import of selected controlled commodities, such as medical devices, pharmaceuticals, computer monitors, laser devices, cosmetics, eyeglasses, food and food products, DHL is required to file specific information in order to obtain the required import permits or licenses.	rate per shipment	45.00 EUR	All Products
BONDED STORAGE	Storage charges apply when the shipment cannot be released by Customs due to inaccurate or missing paperwork. Charges take effect three calendar (working) days after the freight arrival date.	daily rate per shipment and kg	11.29 EUR per shipment, 0.35 EUR per kg/lb, after 3 days	All Products
TEMPORARY IMPORT EXPORT	On customer request, DHL facilitates the temporary import/export of goods by submitting required documents such as an ATA Carnet and adhering to required clearance procedures as specified by Customs.	rate per shipment	45.00 EUR	All Products
RELEASE TO BROKER	On importers request, the release of a DHL Express shipment to the customers designated customs broker of choice. DHL will transfer the shipment and necessary documentation from the point of arrival to the brokers location. The broker performs	rate per shipment	70.97 EUR	All Products
EXPORT DECLARATION	Applies in countries where an export declaration is required for shipments containing controlled commodities or exceeding a certain value threshold or weight. Where automated export systems are available to the public, shippers may avoid the charge by submitting the export declaration online. In case of IMP billed shipments DHL will submit the export declaration in order to accelerate the export at origin and pass the charge to the payer's account.	rate per shipment	30.00 EUR	All Products
POST CLEARANCE MODIFICATION	DHL can modify the value, commodity, country of manufacture, or terms of trade information after the import clearance process for goods, to correct or elaborate on what was submitted previously to Customs. Modifications are also necessary when import details such as the VAT number are incorrect on the declaration.	rate per shipment	50.00 EUR	All Products

**SURCHARGES**

Name	Description	Price Mechanism	Net Charge	Products Applicable
ELEVATED RISK	A surcharge is applied when shipping to or importing from a destination country where DHL is operating at elevated risk due to continuous state of war, civil unrest, or continuous threats from terrorism. The list of destination countries in scope is published online as part of the respective surcharge table and updated from time to time.	rate per shipment	30.00 EUR	All Products
RESTRICTED DESTINATION	A surcharge applies when shipping goods to or importing from a country that is subject to specific trade restrictions imposed by the UN Security Council. The list of countries in scope is published online as part of the respective surcharge table.	rate per shipment	30.00 EUR	All Products
FUEL SURCHARGE	The jet fuel surcharge will be based on the daily average spot prices for US Gulf Coast (USGC) kerosene-type jet fuel, as reported by the U.S. Department of Energy between 3rd week release of prior month to 3rd week release of actual month. The diesel fuel surcharge will be based on the daily average spot prices for US Gulf Coast (USGC) Ultra-Low-Sulfur No. 2 Diesel Fuel, as reported by the U.S. Department of Energy between 3rd week release of prior month to 3rd week release of actual month. For example, the daily average price for fuel from 18th of April to 15th of May is used to determine the applicable surcharge in June. The fuel surcharge applies to transportation charges on all services and to the following surcharges (where applicable): Dedicated Delivery, Dedicated Pickup, Demand Surcharge, Elevated Risk, Emergency Situation, Non-Conveyable Piece, Non-Stackable Pallet, Oversize Piece, Overweight Piece, Residential Address, Remote Area Delivery, Remote Area Pickup, Saturday Delivery, Saturday Pickup. DHL reserves the right to change the fuel surcharge index and table with or without notice. Both the amount and duration of the surcharge will be determined at DHL's sole discretion.	% on transportation and additional charges	Pls refer to DHL website for the prevailing Fuel Surcharge.	ECONOMY SELECT, IMPORT ECONOMY SELECT, 3RD COUNTRY ECONOMY SELECT
			Pls refer to DHL website for the prevailing Fuel Surcharge.	All Products
DRY ICE UN1845	A surcharge is applied per shipment when the handling and transportation of pieces involves Dry Ice UN1845 used as a freezing agent for non-dangerous goods such as diagnostic specimens.	rate per shipment	12.00 EUR	All Products



LITHIUM ION PI966	A surcharge may apply per shipment for the handling of pieces involving specific types of Lithium batteries compliant with the appropriate IATA Packing Instructions (PI): HD - Lithium Ion, Section II PI966	rate per shipment	5.00 EUR	All Products
FULL DANGEROUS GOODS	A surcharge is applied per shipment when the transportation of shipments involves handling substances and commodities classified as fully regulated in accordance with the IATA Dangerous Goods Regulations. DG class 2, 3, 4, 5, 6, 8 and 9 commodities, according to IATA regulations. DHL Express does not accept: Explosive material of Class 1; Class 2.3 toxic gas; Class 3: UN1204, UN2059, UN3064, UN3343, UN3357, UN3379; Class 4.1: UN1310, UN1320, UN1321, UN1322, UN1336, UN1337, UN1344, UN1347, UN1348, UN1349, UN1354, UN1355, UN1356, UN1357, UN1517, UN1571, UN2555, UN2556, UN2557, UN2852, UN2907, UN3317, UN3319, UN3344, UN3364, UN3365, UN3366, UN3367, UN3368, UN3369, UN3370, UN3376, UN3380, UN3474; Class 6.2 infectious substance except UN3373; Radioactive material of Class 7 including Excepted Packages	rate per shipment	100.00 EUR	All Products
EXCEPTED QUANTITIES	A surcharge is applied per shipment when the handling and transportation of pieces involves substances and commodities that are in Excepted Quantities in compliance with IATA Dangerous Goods Regulations.	rate per shipment	10.00 EUR	All Products
CONSUMER GOODS ID8000	A surcharge is applied for shipments containing consumer goods such as perfumes, aftershaves, aerosols, nail varnish and prescription medicines as covered by the IATA ID8000 section and packed in a form intended for retail sale and shipped to private individuals (B2C).	rate per shipment	25.00 EUR	All Products
LIMITED QUANTITIES	A surcharge is applied per shipment when the ground handling and transportation of shipments involves substances and commodities that are in Limited Quantities. In compliance with ADR regulations and which are restricted from air transportation. Such dangerous goods are restricted to no more than 30kg per piece.	rate per shipment	25.00 EUR	All Products
LITHIUM METAL PI969	A surcharge may apply per shipment for the handling of pieces involving specific types of Lithium batteries compliant with the appropriate IATA Packing Instructions (PI): HM - Lithium Metal, Section II PI969	rate per shipment	5.00 EUR	All Products
ADR LOAD EXEMPTIONS	A charge applies when the total quantity of dangerous goods carried in packages by a road-based 'transport unit' e.g. a van, lorry, or trailer exceed the limits set by ADR and defined for transport under Limited Quantity regulations (LQ).	rate per shipment	100.00 EUR	All Products
ADDRESS CORRECTION	A fixed surcharge is applied per shipment when the destination address provided by the Shipper is incomplete, outdated or incorrect and DHL is subsequently unable to deliver the shipment. DHL searches and determines the correct address to complete the delivery.	rate per shipment	11.00 EUR	All Products
REMOTE AREA PICKUP	A surcharge is applied when the pickup location is remote and the transport charges are being billed to the account holder at destination or a third country.	rate per kg	0.50 EUR with minimum of 21.00 EUR	All Products
REMOTE AREA DELIVERY	DHL applies a surcharge per shipment when the delivery destination location is remote. Remote is defined as distant islands and highlands, a postal code, suburb or town that is difficult, inaccessible or infrequently served.	rate per kg	0.50 EUR with minimum of 21.00 EUR	All Products
DATA ENTRY	A surcharge applies if the shipping label is not correctly completed or has not been produced electronically according to DHL standards and therefore requires manual data entry by DHL.	rate per shipment	10.00 EUR	All Products
OVERSIZE PIECE	A fixed surcharge is applied to every piece, including a pallet, with a single dimension in excess of 100cm (40 inches). Does not apply to pieces already subject to Overweight Piece surcharge.	rate per piece	25.00 EUR	EXPRESS DOMESTIC
			50.00 EUR	All Products
NON STACKABLE PALLET	A fixed surcharge is applied to every pallet in a shipment that cannot be stacked, either on request of the shipper or by nature of the shape, content or packaging of the goods on the pallet. This surcharge does not apply to pallets below 30kg.	rate per piece	135.00 EUR	Domestic
			275.00 EUR	International
OVERWEIGHT PIECE	A fixed surcharge is applied to every piece, including a pallet, that exceeds a scale or volumetric weight of 70kg (150 lb.)	rate per piece	50.00 EUR	Domestic
			95.00 EUR	International
RESTRICTED DESTINATION	Restricted Destination surcharges apply when shipping to a destination country or entity that is subject to trade restrictions imposed by national legislation such as the EEAS or OFAC.	rate per shipment	30.00 EUR	All Products
<ul style="list-style-type: none"> <li>• The Rates as set out in this rate card are valid only until December 31 of the year the Rates are quoted. The Rates are subject to a General Price Increase (GPI) effective January 1st of each year.</li> <li>• For more explanations and the most up-to-date information about our Additional Services and Surcharges, please refer to the DHL website <a href="https://mydhl.express.dhl">https://mydhl.express.dhl</a>.</li> <li>• Charges for Extra and Optional Services are in addition to applicable transportation charges. Service availability is based on shipment and destination. Not all services are available for every shipment or in every country. All DHL services are subject to DHL Terms and Conditions as set forth on the waybill of the country of origin.</li> <li>• All rates are excluding VAT, fuel surcharge and other surcharges, where applicable. For more information you can contact the DHL Service Department.</li> </ul>				
PID code/name: GRDZ02016/DHL EXPRESS HELLAS AE-CASHGRATH-4-CASHGRATH-4			Ratecard as of: 21-Oct-2024 TimeStamp/Version: 21-Oct-2024 08:45:05	





## PUBLISHED SERVICES AND SURCHARGES 2025



### DHL Express Greece

#### Services and Surcharges

##### CUSTOMS SERVICES

Name	Description	Price Mechanism	Net Charge	Products Applicable
POST CLEARANCE MODIFICATION	DHL can modify the value, commodity, country of manufacture, or terms of trade information after the import clearance process for goods, to correct or elaborate on what was submitted previously to Customs. Modifications are also necessary when import details such as the VAT number are incorrect on the declaration.	rate per shipment	80.00 EUR	All Products

##### SURCHARGES

Name	Description	Price Mechanism	Net Charge	Products Applicable
FUEL SURCHARGE	The jet fuel surcharge will be based on the daily average spot prices for US Gulf Coast (USGC) kerosene-type jet fuel, as reported by the U.S. Department of Energy between 3rd week release of prior month to 3rd week release of actual month. The diesel fuel surcharge will be based on the daily average spot prices for US Gulf Coast (USGC) Ultra-Low-Sulfur No. 2 Diesel Fuel, as reported by the U.S. Department of Energy between 3rd week release of prior month to 3rd week release of actual month. For example, the daily average price for fuel from 18th of April to 15th of May is used to determine the applicable surcharge in June. The fuel surcharge applies to transportation charges on all services and to the following surcharges (where applicable): Dedicated Delivery, Dedicated Pickup, Demand Surcharge, Elevated Risk, Emergency Situation, Non-Conveyable Piece, Non-Stackable Pallet, Oversize Piece, Overweight Piece, Residential Address, Remote Area Delivery, Remote Area Pickup, Saturday Delivery, Saturday Pickup. DHL reserves the right to change the fuel surcharge index and table with or without notice. Both the amount and duration of the surcharge will be determined at DHL's sole discretion.	% on transportation and additional charges	Pls refer to DHL website for the prevailing Fuel Surcharge.	ECONOMY SELECT, IMPOR ECONOMY SELECT, EXPRESS DOMESTIC, 3RD COUNTRY ECONOMY SELECT
REMOTE AREA PICKUP	A surcharge is applied when the pickup location is remote and the transport charges are being billed to the account holder at destination or a third country.	rate per kg	0.50 EUR with minimum of 22.00 EUR	All Products
REMOTE AREA DELIVERY	DHL applies a surcharge per shipment when the delivery destination location is remote. Remote is defined as distant islands and highlands, a postal code, suburb or town that is difficult, inaccessible or infrequently served.	rate per kg	0.50 EUR with minimum of 22.00 EUR	All Products
OVERSIZE PIECE	A fixed surcharge is applied to every piece, including a pallet, with a single dimension in excess of 100cm (40 inches). Does not apply to pieces already subject to Overweight Piece surcharge.	rate per piece	12.00 EUR	Domestic
			20.00 EUR	International
NON STACKABLE PALLET	A fixed surcharge is applied to every pallet in a shipment that cannot be stacked, either on request of the shipper or by nature of the shape, content or packaging of the goods on the pallet. This surcharge does not apply to pallets below 30kg.	rate per piece	150.00 EUR	Domestic
			300.00 EUR	International
NON CONVEYABLE PIECE	This surcharge applies to any piece within a shipment with an actual weight between 25-70 kg. The surcharge does not apply to pieces already subject to Overweight or Oversize Piece surcharge.	rate per piece	12.00 EUR	Domestic
			20.00 EUR	International

- The Rates as set out in this rate card are valid only until December 31 of the year the Rates are quoted. The Rates are subject to a General Price Increase (GPI) effective January 1st of each year.
- For more explanations and the most up-to-date information about our Additional Services and Surcharges, please refer to the DHL website <https://mydhl.express.dhl>.
- Charges for Extra and Optional Services are in addition to applicable transportation charges. Service availability is based on shipment and destination. Not all services are available for every shipment or in every country. All DHL services are subject to DHL Terms and Conditions as set forth on the waybill of the country of origin.
- All rates are excluding VAT, fuel surcharge and other surcharges, where applicable. For more information you can contact the DHL Service Department.

PID code/name: GRDZ02016/DHL EXPRESS HELLAS AE-CASHGRATH-4-CASHGRATH-4

Ratecard as of: 21-Oct-2024  
TimeStamp/Version: 21-Oct-2024 08:45:05



## 11.3 Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις Μεταφοράς

DHL Express Όροι και Προϋποθέσεις μεταφοράς

("Όροι και Προϋποθέσεις")

Όταν 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 μεταφέρεται 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. Εκτελωνισμοί και Κανονιστική Συμμόρφωση

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 ή άλλη κανονιστική χρέωση που απαιτείται σύμφωνα με τους εφαρμοστέους νόμους και κανονισμούς («Δασμοί Τελωνείου»), (2) να ενεργεί ως πραγματικός και νόμιμος πράκτορας του Αποστολέα ή να ορίζει εκτελωνιστή για να πραγματοποιεί έλεγχο εξαγωγής και εκτελωνισμό και (3) να ανακατευθύνει την Αποστολή προς τον εκτελωνιστή του Παραλήπτη 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:

- περιέχει ολοκληρωμένα όπλα, πυρομαχικά, εκρηκτικά, πυροδοτικούς μηχανισμούς ή δοκιμαστικά τεμάχια, αεροβόλα, όπλα ρεπλίκες ή απομιμήσεις, παραποιημένα/μη αυθεντικά αντικείμενα, μετρητά, ράβδους (οποιοδήποτε πολύτιμου μετάλλου), ζωντανά ζώα, απαγορευμένα μέρη ζώου ή απομεινάρια, όπως ελεφαντόδοντο, σωρό ανθρώπινου σώματος ή στάχτες, άδετους πολύτιμους ή ημιπολύτιμους λίθους, κάνναβη ή τα παράγωγα της ή παράνομα αντικείμενα, όπως ναρκωτικά ή άλλα παράνομα φάρμακα
- κατηγοριοποιείται ως επικίνδυνο υλικό, επικίνδυνο προϊόν, αντικείμενα που απαγορεύονται ή περιορίζονται από τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την Οδική Μεταφορά Επικίνδυνων Αγαθών (ADR) ή από τη Διεθνή Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών (IATA), το Διεθνή Οργανισμό Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO), ή άλλο σχετικό οργανισμό («Επικίνδυνα Αντικείμενα»),
- περιέχει οποιουδήποτε άλλο αντικείμενο το οποίο η DHL θεωρεί ότι δεν μπορεί να μεταφερθεί με ασφάλεια, ή σύμφωνα με το νόμο

• η διεύθυνση δεν είναι σωστή ή δεν σημειώνεται καταλλήλως ή η συσκευασία της είναι ακατάλληλη ή ανεπάρκης ώστε να διασφαλίσει τη ασφαλή μεταφορά με το συνήθη χειρισμό



### 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.

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 ταυτοποιηθεί 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. Αυτό θα γίνει με έξοδα του τελευταίου. Εάν δεν είναι δυνατόν να επιστραφεί η Αποστολή, θα δύναται να απελευθερωθεί, εγκαταλειφθεί, διατεθεί ή πουληθεί χωρίς να προκύπτει καμία ευθύνη έναντι του Αποστολέα ή οποιουδήποτε τρίτου. Η DHL θα έχει το δικαίωμα να καταστρέψει οποιαδήποτε αποστολή την οποία ο νόμος ή φορέας επιβολής του νόμου την εμποδίζει να επιστρέψει στον Αποστολέα ολόκληρη ή μέρος αυτής καθώς επίσης και οποιαδήποτε Αποστολή Επικίνδυνων Αντικειμένων.

### 4. Έλεγχος

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

### 5. Τέλη Αποστολής, Δασμοί 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.

Η πληρωμή των δασμών και άλλων οφειλόμενων χρεώσεων όπως αναφέρονται στον ιστότοπο της χώρας παραλαβής μπορεί να απαιτηθεί από τον παραλήπτη πριν την παράδοση. Αυτό περιλαμβάνει μια αμοιβή εάν η DHL χρησιμοποιεί την πίστωσή της στις τελωνειακές αρχές ή πληρώνει τυχόν τελωνειακούς δασμούς για λογαριασμό του παραλήπτη. Ο Αποστολέας πληρώνει ή επιστρέφει στην DHL όλους τους τελωνειακούς δασμούς και άλλες χρεώσεις που οφείλονται για υπηρεσίες που παρέχονται από την DHL ή προκύπτουν από την DHL για λογαριασμό του αποστολέα ή του παραλήπτη εάν ο Παραλήπτης δεν πληρώσει.

### 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 από τη Σύμβαση του Μόντρεαλ ή τη Σύμβαση της Βαρσοβίας, όπως εφαρμόζονται, ή εν τη απουσία τέτοιας Σύμβασης στο χαμηλότερο της (i) τρέχουσας αξίας αγοράς ή δηλωμένης αξίας, ή (ii) 22 Ειδικά Τραβηκτικά Δικαιώματα ανά κιλό (περίπου \$30 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 \$11 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 που περιγράφονται στην παρούσα Παράγραφο 6. Κάθε άλλο είδος απώλειας ή ζημίας αποκλείονται (περιλαμβανομένων ενδεικτικά των διαφυγόντων κερδών, εισοδήματος, τόκου, μελλοντικών εμπορικών συναλλαγών), ανεξάρτητα από το αν η απώλεια ή ζημία προέκυψε από οποιαδήποτε αιτία, συμπεριλαμβανομένης της απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της DHL. Ο Αποστολέας πρέπει να πληρώσει δασμούς και άλλες χρεώσεις που οφείλονται για υπηρεσίες που παρέχονται από την DHL. Η DHL δεν είναι υπεύθυνη για τυχόν απώλεια ή ζημία που προκύπτει από την απώλεια ή ζημία της Αποστολής.



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 αποτελούν μέρος της σύμβασης. Η DHL δεν ευθύνεται για ζημιές 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 οι οποίοι είναι διαθέσιμοι στην επίσημη ιστοσελίδα της DHL Express <https://mydhl.express.dhl/gr/el/legal.html> ή στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

## 7. Αξιώσεις

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 ζημίας 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 για απώλεια ή ζημία, η οποία θα καλύπτει την πλήρη αξία Αποστολής, υπό την προϋπόθεση ότι ο Αποστολέας θα δώσει σχετική έγγραφη εντολή στη DHL, συμπεριλαμβανομένης της συμπλήρωσης των απαραίτητων στοιχείων στο προκαθορισμένο σημείο της Ασφάλισης επί της φορτωτικής ή χρησιμοποιώντας τα αυτοματοποιημένα συστήματα 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, κυβερνοεπίθεση από τρίτο μέρος ή άλλες απειλές σχετικά με την ασφάλεια της πληροφορίας, «Ανωτέρα Βία» - π.χ. σεισμός, κυκλώνας, καταιγίδα, πλημμύρα, ομίχλη, πόλεμος, πτώση αεροπλάνου ή εμπόρικο, ταραχές, επιδημία, πανδημία, πολιτική αναταραχή ή εργατικές κινητοποιήσεις.

## 10. Δηλώσεις, Εγγυήσεις και Αποζημίωση του Αποστολέα

Ο Αποστολέας αποζημιώνει και αποκαθιστά οποιαδήποτε απώλεια ή ζημία της DHL και των Διευθυντών, Αξιωματούχων, υπαλλήλων και πρακτόρων της που προκύπτει από οποιαδήποτε ευθύνη, απώλεια και ζημία από την αδυναμία του Αποστολέα να συμμορφωθεί με τις ακόλουθες εγγυήσεις και δεσμεύσεις:

- 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 εξαγωγών, κυρώσεων, και τελωνείων και όλους τους λοιπούς νόμους και κανονισμούς που ισχύουν και εφαρμόζονται σχετικά με την εισαγωγή, εξαγωγή, διαμετακόμιση και μεταφορά των αντικειμένων, και
- Ο Αποστολέας έχει δηλώσει στη DHL οποιαδήποτε διπλή χρήση ή στρατιωτικά αντικείμενα που περιέχονται στην Αποστολή και υπόκεινται σε κυβερνητικές εγκρίσεις
- Ο Αποστολέας έχει παράσχει κάθε πληροφορία, άδεια ή άλλη κυβερνητική έγκριση και έγγραφα, όπως απαιτούνται από τον εφαρμοστέο νόμο ή κατόπιν αιτήματος της DHL και κάθε πληροφορία, άδεια ή άλλη κυβερνητική έγκριση και έγγραφα που παρέχονται από τον Αποστολέα ή τους αντιπροσώπους του είναι αληθινή, πλήρης και ακριβής, συμπεριλαμβανομένης της αξίας και της περιγραφής των αντικειμένων και τις πληροφορίες του Αποστολέα και του Παραλήπτη

Όταν παρέχει προσωπικά δεδομένα στη DHL, ο Αποστολέας έχει συμμορφωθεί με τις νομικές υποχρεώσεις της DHL EXPRESS (ΕΛΛΑΣ) Α.Ε. - ΕΕΤΤ - ΑΜ: 99-097 - Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών  
 Λ. Αλιμπίου 44, Αθήνα, 11527, Ελλάδα. Τηλ: +30 210 771 2000. Email: [mydhl@mydhl.gr](mailto:mydhl@mydhl.gr)  
 Όταν παρέχει προσωπικά δεδομένα στη DHL, ο Αποστολέας έχει συμμορφωθεί με τις νομικές υποχρεώσεις της DHL EXPRESS (ΕΛΛΑΣ) Α.Ε. - ΕΕΤΤ - ΑΜ: 99-097 - Γενική Άδεια Ταχυδρομικών Υπηρεσιών  
 Λ. Αλιμπίου 44, Αθήνα, 11527, Ελλάδα. Τηλ: +30 210 771 2000. Email: [mydhl@mydhl.gr](mailto:mydhl@mydhl.gr)



διεύθυνσης και του νούμερου του κινητού τηλεφώνου του Παραλήπτη απαιτούνται για τη μεταφορά, εκτελωνισμό και παράδοση.

### **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, 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 εκτελεστικότητα οποιασδήποτε διάταξης δεν θα επηρεάζει κανένα άλλο μέρος των Όρων και Προϋποθέσεων.

**Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στον ιστότοπο της DHL EXPRESS (<https://mydhl.express.dhl>) και στο σχετικό τοπικό ιστότοπο ή στο τοπικό Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της DHL EXPRESS.**