



DHL EXPRESS ΕΛΛΑΣ
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ 2023





Πίνακας Περιεχομένων

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



| | | |
|------------|---|-----------|
| 2.10.8 | Συσκευασίες | 11 |
| 2.10.9 | Αλλαγή Τιμολόγησης | 11 |
| 2.10.10 | Neutral Delivery -Υπηρεσία Ουδέτερης Παράδοσης | 11 |
| 2.10.11 | Dangerous Goods- Υπηρεσία Μεταφοράς Επικίνδυνων Αγαθών | 11 |
| 2.10.12 | Σημεία αυτοματοποιημένης παραλαβής Swirbox | 12 |
| 2.10.13 | Συνεργαζόμενα σημεία αποστολής και παραλαβής Clever Point | 12 |
| 3. | ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | 13 |
| 4. | ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΑ & ΥΠΟ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ | 13 |
| 4.1 | Απαγορευμένα είδη | 13 |
| 4.2 | Είδη υπό περιορισμό | 13 |
| 4.3 | Είδη που μεταφέρονται υπό προϋποθέσεις | 13 |
| 5. | ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΕΠΙΔΟΤΩΝ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ | 14 |
| 5.1 | Παραδόσεις | 14 |
| 5.2 | Ανεπίδοτες αποστολές | 14 |
| 5.3 | Διαχείριση ανεπίδοτων αποστολών | 15 |
| 6. | ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ | 16 |
| 7. | ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ DHL – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ | 17 |
| 7.1 | Απώλεια ή ζημιά Ανασφάλιστων αποστολών | 17 |
| 7.2 | Απώλεια ή ζημιά Ασφαλισμένων αποστολών | 17 |
| 7.3 | Καθυστερήσεις στην παράδοση Αποστολών | 18 |
| 7.4 | Εγγυήσεις επιστροφής χρημάτων για Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς | 18 |
| 7.5 | Χρονικός Περιορισμός Έγερσης Αξιώσεων | 18 |
| 7.6 | Αποζημιώσεις | 18 |
| 8. | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΜΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ | 20 |
| 9. | ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ Ο ΧΥΚ | 21 |
| 10. | ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ | 22 |
| 11. | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ | 23 |
| 11.1 | Πίνακας Ζωνών και Χρόνων Παράδοσης 2020 | |
| 11.2 | Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών DHL Express 2020 | |
| 11.3 | Γενικοί Όροι & Προϋποθέσεις Μεταφοράς | |
| 11.4 | Όροι & Προϋποθέσεις Εγγύησης Επιστροφής Χρημάτων | |



1. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ

1.1 Η εταιρεία σε παγκόσμιο επίπεδο

Η DHL Express ανήκει στον Όμιλο των Γερμανικών Ταχυδρομείων (Deutsche Post DHL) και έχει έδρα τη Βόννη της Γερμανίας. Τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε τοπικό επίπεδο, είναι ο ηγέτης στις Διεθνείς Ταχυμεταφορές έχοντας παρουσία σε περισσότερες από 220 χώρες και 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 INTERNΑΣΙΟΝΑΛ (Ελλάς) Ανώνυμη Εταιρεία Ταχυμεταφορών», με το διακριτικό τίτλο «DHL INTERNΑΣΙΟΝΑΛ (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 600 πιστοποιημένοι ειδικοί στις διεθνείς ταχυμεταφορές
- 238 οχήματα
- 10 πτήσεις ημερησίως
- 38 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 ασφάλειας “TAPA” (Transport Asset Protection Association) κατηγορίας «Α», για όλες τις διαδικασίες της στο επιχειρησιακό κέντρο διαλογής και διανομής των Αθηνών, στο Διεθνές Αεροδρόμιο «Ελ. Βενιζέλος», καθώς επίσης για όλες τις διαδικασίες της στο επιχειρησιακό κέντρο διαλογής και διανομής της Θεσσαλονίκης, στο Διεθνές Αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία».

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

2.2 Υπολογισμός τελών

Τα τέλη αποστολής της DHL (επισυνάπτονται στο Παράρτημα 11.2), υπολογίζονται σύμφωνα με το τιμολογητέο βάρος που είναι το υψηλότερο από το πραγματικό ή το ογκομετρικό βάρος ανά τεμάχιο. 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 αναπροσαρμόζεται μηνιαίως βασιζόμενη στη μέση μηνιαία τιμή των καυσίμων (kerozene-type jet fuel) σύμφωνα με το δείκτη US Gulf Coast, όπως διαμορφώθηκε δύο μήνες πριν το μήνα εφαρμογής, σύμφωνα με τον αναλυτικό ενημερωμένο πίνακα που είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της DHL (www.dhl.gr, www.dhlexpress.gr).

2.3 Βάρος και διαστάσεις αποστολών

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

2.4 Χρόνοι παράδοσης

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

2.5 Προσδιορισμός κατηγοριοποίησης αντικειμένων

Τα αποστελλόμενα αντικείμενα ορίζονται ως έγγραφα ή μη έγγραφα για κάθε χώρα προορισμού σύμφωνα με το νομοθετικό πλαίσιο της χώρας και η διακίνησή τους υπόκειται στους διεθνείς κανονισμούς διακίνησης αντικειμένων. Αναλυτικές πληροφορίες για τον προσδιορισμό των αντικειμένων παρέχονται από το εξειδικευμένο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και τα κατά τόπους γραφεία της DHL. Το βάρος και οι διαστάσεις αποστολών δύνανται να περιορίζουν την χρήση ή να προκαθορίζουν την υπηρεσία που δύναται να παρασχεθεί σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών.

2.6 Όροι και προϋποθέσεις μεταφοράς

Όλες οι αποστολές 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 υποστήριξή τους με πληροφορίες και ενέργειες για την παράδοση των αποστολών τους.
- Η DHL διαθέτει Τμήμα Πωλήσεων για την ενημέρωση των πελατών με συχνότητα αποστολών, οι οποίοι επιθυμούν να ενημερωθούν, για τις υπηρεσίες και διευκολύνσεις που παρέχονται με την σύναψη Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς.
- Η DHL παρέχει δωρεάν αλλά και με χρέωση συσκευασίες για τις αποστολές των πελατών της, εφόσον αυτές εξυπηρετούν το είδος του περιεχομένου της αποστολής για ασφαλή μεταφορά.
- Η DHL έχει αναπτύξει και χρησιμοποιεί μεθόδους ιχνηλασιμότητας των αποστολών, προκειμένου να παρακολουθεί ηλεκτρονικά την πορεία τους κάθε στιγμή και να κρατά ενήμερους τους πελάτες της. Οι ίδιοι οι πελάτες μπορούν να παρακολουθούν τις αποστολές τους μέσω των εφαρμογών που έχει αναπτύξει για ηλεκτρονική παρακολούθηση (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 9:00¹

Υπερ-επείγουσα παράδοση από πόρτα σε πόρτα σε διεθνείς προορισμούς², πριν από τις 9:00 το πρωί την επόμενη δυνατή εργάσιμη ημέρα.

- Μέγιστο βάρος ανά τεμάχιο 30 κιλά³
- Μέγιστο βάρος ανά αποστολή 300 κιλά³
- Μέγιστες διαστάσεις ανά τεμάχιο 120εκ x 80εκ x 80εκ³
- 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 προορισμούς², πριν από τις 12:00 το μεσημέρι την επόμενη δυνατή εργάσιμη ημέρα.

- Μέγιστο βάρος ανά τεμάχιο 70 κιλά³
- Μέγιστο βάρος ανά αποστολή 300 κιλά³
- Μέγιστες διαστάσεις ανά μη παλετοποιημένο τεμάχιο 120εκ x 80εκ x 80εκ³
- 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 κιλά³
- Μέγιστες διαστάσεις ανά μη παλετοποιημένο τεμάχιο 120εκ x 80εκ x 80εκ³
- Μέγιστες διαστάσεις ανά παλετοποιημένο τεμάχιο 300εκ x 200εκ x 160εκ³



Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται με παράδοση πριν τις 10:30 για τις Η.Π.Α
Κατόπιν επικοινωνίας με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της DHL για τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας
αναλόγως του προορισμού

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 κιλά¹
- Μέγιστες διαστάσεις μη παλετοποιημένου τεμαχίου 120εκ x 80εκ x 80εκ¹
- Μέγιστο βάρος παλέτας 1000 κιλά¹
- Μέγιστο βάρος αποστολής 1000 κιλά¹
- Μέγιστες διαστάσεις παλέτας 300εκ x 200εκ x 180εκ¹
- 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

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



2.10 Προαιρετικές Υπηρεσίες

2.10.1 Duties Taxes Paid – Υπηρεσία Πληρωμής Δασμών & Φόρων

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

2.10.2 Saturday Delivery - Παράδοση αποστολών το Σάββατο

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

2.10.3 Shipment Insurance - Υπηρεσία Ασφάλισης Αποστολών

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

2.10.4 Extended Liability – Επέκταση της Κάλυψης

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

2.10.5 Υπηρεσία Direct Signature

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

2.10.6 Υπηρεσία 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 Συσκευασίες

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 Σημεία αυτοματοποιημένης παραλαβής BoxNow

Η υπηρεσία προσφέρει αυτοματοποιημένη παραλαβή από ειδικές θυρίδες υψηλής ασφάλειας της BoxNow. Από αυτές τις θυρίδες, ο παραλήπτης μπορεί να παραλαμβάνει την αποστολή του 7 μέρες την εβδομάδα, 365 μέρες τον χρόνο, καθώς και αργίες. Η παραλαβή γίνεται με τη χρήση ενός μοναδικού κωδικού που λαμβάνει ο παραλήπτης με SMS/Viber ή email απευθείας από την εταιρία BoxNow 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.

2.10.13 Συνεργαζόμενα σημεία αποστολής και παραλαβής Clever Point

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

3. ΧΡΕΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

4. ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΑ & ΥΠΟ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Η DHL δεν αναλαμβάνει την ταχυμεταφορά αντικειμένων που:

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

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

4.1 Απαγορευμένα είδη

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.



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 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 καταβάλλει 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 ζημία 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 καταβάλλει 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 & www.dhlexpress.gr. Οι καταναλωτές μπορούν επίσης να εκφράσουν σχόλια ή παράπονα τους με e-mail στο 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 2020

11.2 Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών DHL Express 2020

11.3 Γενικοί Όροι & Προϋποθέσεις Μεταφοράς

11.4 Όροι & Προϋποθέσεις Εγγύησης Επιστροφής Χρημάτων



11.1 Πίνακας Ζωνών και Χρόνων Παράδοσης 2023

Πίνακας Ζωνών Τιμολόγησης και Χρόνων Παράδοσης 2023

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

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

iii) DHL DOMESTIC EXPRESS**DHL - ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2023****ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ**

Τιμές σε Ευρώ

Οι τιμές ισχύουν από την 1η Ιανουαρίου 2023

DHL DOMESTIC EXPRESS

Αποστολές εγγράφων και μη εγγράφων

| ΒΑΡΟΣ (ΚΙΛΑ) | ΤΙΜΗ | ΤΙΜΗ με ΦΠΑ 24% |
|--------------|--------|-----------------|
| 0,5 | 21,40 | 26,54 |
| 1 | 21,40 | 26,54 |
| 1,5 | 24,70 | 30,63 |
| 2 | 28,00 | 34,72 |
| 2,5 | 30,15 | 37,39 |
| 3 | 32,75 | 40,61 |
| 3,5 | 35,35 | 43,83 |
| 4 | 37,95 | 47,06 |
| 4,5 | 40,55 | 50,28 |
| 5 | 43,15 | 53,51 |
| 5,5 | 45,75 | 56,73 |
| 6 | 48,35 | 59,95 |
| 6,5 | 50,95 | 63,18 |
| 7 | 53,55 | 66,40 |
| 7,5 | 56,15 | 69,63 |
| 8 | 58,75 | 72,85 |
| 8,5 | 61,35 | 76,07 |
| 9 | 63,95 | 79,30 |
| 9,5 | 66,55 | 82,52 |
| 10 | 69,15 | 85,75 |
| 10,5 | 71,80 | 89,03 |
| 11 | 74,45 | 92,32 |
| 11,5 | 77,10 | 95,60 |
| 12 | 79,75 | 98,89 |
| 12,5 | 82,40 | 102,18 |
| 13 | 85,05 | 105,46 |
| 13,5 | 87,70 | 108,75 |
| 14 | 90,35 | 112,03 |
| 14,5 | 93,00 | 115,32 |
| 15 | 95,65 | 118,61 |
| 15,5 | 98,30 | 121,89 |
| 16 | 100,95 | 125,18 |
| 16,5 | 103,60 | 128,46 |
| 17 | 106,25 | 131,75 |
| 17,5 | 108,90 | 135,04 |
| 18 | 111,55 | 138,32 |
| 18,5 | 114,20 | 141,61 |
| 19 | 116,85 | 144,89 |
| 19,5 | 119,50 | 148,18 |
| 20 | 122,15 | 151,47 |
| 20,5 | 124,80 | 154,75 |
| 21 | 127,45 | 158,04 |
| 21,5 | 130,10 | 161,32 |
| 22 | 132,75 | 164,61 |
| 22,5 | 135,40 | 167,90 |
| 23 | 138,05 | 171,18 |
| 23,5 | 140,70 | 174,47 |
| 24 | 143,35 | 177,75 |
| 24,5 | 146,00 | 181,04 |
| 25 | 148,65 | 184,33 |

Προσαυξήσεις ανά μισό κιλό για αποστολές βάρους μεγαλύτερου από:

| | | |
|---------|------|------|
| 10 κιλά | 2,65 | 3,29 |
| 20 κιλά | 2,65 | 3,29 |

Προσαυξήσεις ανά ένα κιλό για αποστολές βάρους μεγαλύτερου από:

| | | |
|----------|------|------|
| 30 κιλά | 5,40 | 6,70 |
| 70 κιλά | 5,40 | 6,70 |
| 300 κιλά | 5,40 | 6,70 |

- Οι ανωτέρω τιμές επιβαρύνονται με Επίπλευλο Καυσίμων (περισσότερες πληροφορίες στο www.dhl.gr) και δεν περιλαμβάνουν τυχόν πρόσθετες χρεώσεις



v) Optional Services (Προαιρετικές υπηρεσίες)

| Πίνακας Προαιρετικών Υπηρεσιών και Επιπλέον Χρεώσεων 2023 | | | |
|---|--|---|--|
| Τιμές σε Ευρώ | | Οι τιμές ισχύουν από την 1η Ιανουαρίου 2023 | |
| Προαιρετικές Υπηρεσίες | | | |
| Προαιρετική Υπηρεσία | Περιγραφή | Τιμή (χωρίς ΦΠΑ) | Τιμή (με ΦΠΑ 24%) |
| Ασφάλιση Αποστολής (Insurance) | Υπηρεσία που προσφέρει πλήρη κάλυψη* των αποστολών υψηλής αξίας, στην εξαιρετική περίπτωση φυσικής ζημιάς ή απώλειας. | 1% της ασφαλιζόμενης αξίας, με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 10,00 € | 1% της ασφαλιζόμενης αξίας (+ΦΠΑ 24%), με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 12,40 € |
| Επέκταση Κάλυψης (Extended Liability) | Η υπηρεσία προσφέρει επέκταση της τυπικής ευθύνης της DHL, όπως αυτή ορίζεται στους Όρους και Προϋποθέσεις, για διεθνή μεταφορά εγγράφων, που απαιτεί ιδιαίτερο χειρισμό, όπως ειδικό όχημα ή περισσότερους από ένα διανομείς. Μπορεί να επιλεγεί και για εισαγωγές κατά τη διάρκεια της παραγγελίας. Εφαρμόζεται χρέωση επινεαυλού καυσιμίων. | 4,00 € | 4,96 € |
| Παράδοση το Σάββατο (Saturday Delivery) | Διαθέσιμη για αποστολές προς τις κυριότερες Ευρωπαϊκές πόλεις (σε συγκεκριμένους ταχυδρομικούς κωδικούς), με παραλαβή την Παρασκευή. Για περισσότερες πληροφορίες, καλέστε το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο 210 98 90000. Δεν προσφέρεται για αποστολές εσωτερικού. Εφαρμόζεται χρέωση Επινεαυλού Καυσιμίων. | 30,00 € | 37,20 € |
| Υπηρεσία Ειδικής Παραλαβής (Dedicated Pick Up) | Μετά από αίτημα του πελάτη η DHL μπορεί να πραγματοποιήσει άμεση, μη τυπική μεμονωμένη παραλαβή αποστολής κατά τη διάρκεια εργάσιμων ημερών, που απαιτεί ιδιαίτερο χειρισμό, όπως ειδικό όχημα ή περισσότερους από ένα διανομείς. Μπορεί να επιλεγεί και για εισαγωγές κατά τη διάρκεια της παραγγελίας. Εφαρμόζεται χρέωση επινεαυλού καυσιμίων. | 0,45 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση 20,00 € ανά αποστολή | 0,56 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 24,80 € |
| Υπηρεσία Ειδικής Παράδοσης (Dedicated Delivery) | Μετά από αίτημα του πελάτη η DHL μπορεί να πραγματοποιήσει άμεση, μη τυπική μεμονωμένη παράδοση αποστολής κατά τη διάρκεια εργάσιμων ημερών, που απαιτεί ιδιαίτερο χειρισμό, όπως ειδικό όχημα ή περισσότερους από ένα διανομείς. Εφαρμόζεται χρέωση επινεαυλού καυσιμίων. | 0,45 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση 40,00 € ανά αποστολή | 0,56 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 49,60 € |
| Συσκευασία | Για επιπλέον προστασία της αποστολής σας κατά τη διάρκεια της μεταφοράς, η DHL σας προτείνει να χρησιμοποιήσετε τις συσκευασίες της, οι οποίες διατίθενται σε διάφορα μεγέθη και σχήματα. Για πληροφορίες σχετικά με τις επιλογές, αναλόγως του περιεχομένου της αποστολής σας, επικοινωνήστε με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο 210 98 90000. | Ανάλογα με τη συσκευασία | |
| Υπηρεσία Μεταφοράς Επικίνδυνων Αγαθών (Dangerous Goods) | Η DHL είναι πιστοποιημένη για μεταφορά ορισμένων κατηγοριών Επικίνδυνων Αγαθών σύμφωνα με τους κανονισμούς της IATA και σε συγκεκριμένες χώρες. Οι κατηγορίες περιλαμβάνουν τα Full Dangerous Goods, Dangerous Goods in Excerpted or Limited Quantities, Dry Ice UN1845, Consumer Goods ID8000 κ.α. | Από 5,00 € έως 80,00 € ανάλογα με την κατηγορία | Από 6,20 € έως 99,20 € ανάλογα με την κατηγορία |
| Υπηρεσία Μεταφοράς Μπαταριών Λιθίου (Lithium Battery) | Η διαχείριση και η μεταφορά αποστολών που περιέχουν μπαταρίες Λιθίου (Lithium Ion & Lithium Metal σύμφωνα με το Section II των σχετικών οδηγιών συσκευασίας της IATA. | 5,00 € | 6,20 € |
| Υπηρεσία Verbal Notification | Με την υπηρεσία Verbal Notification, μπορείτε να ενημερωθείτε από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών για τυχόν έκτακτα συμβάντα σχετικά με την αποστολή σας, καθώς και την τελική παράδοση της. | 5,00 € | 6,20 € |
| Υπηρεσία Πληρωμής Δασμών και Φόρων (Duties Taxes Paid) | Η DHL αναλαμβάνει για λογαριασμό σας την καταβολή των Δασμών και των Φόρων που προκύπτουν από αποστολές με εμπορική αξία εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης και φροντίζει ώστε το τιμολόγιο των Δασμών και Φόρων να παραδοθεί σε σας κατευθείαν από τη χώρα προορισμού. | 18,00 € ή το 2% των δασμών και φόρων | 22,32 € ή το 2% των δασμών και φόρων |
| Υπηρεσία Ουδέτερης Παράδοσης (Neutral Delivery) | Η DHL σας δίνει τη δυνατότητα να ολοκληρωθεί δασμολογητή αποστολή χωρίς να εμφανίζεται στον τελικό Παραλήπτη η πραγματική αξία των αγαθών. Τα έγγραφα που υποδεικνύουν την πραγματική αξία των αγαθών αφαιρούνται στον προορισμό πριν την τελική παράδοση. | 18,00 € | 22,32 € |
| Υπηρεσία 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 door 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. | 5,00 € | 6,20 € |
| Υπηρεσία Residential Address | Προαιρετική υπηρεσία που επιτρέπει στον αποστολέα, για αποστολές που παραδίδονται σε κατοικίες, να ειδοποιηθεί προκαταβολικά τον παραλήπτη, για την πορεία της αποστολής, μέσω email ή SMS και να του δώσει τη δυνατότητα να επιλέξει τον καταλληλότερο για τις ανάγκες του τρόπο/τόπο παράδοσης. | 3,00 € | 3,72 € |
| Υπηρεσία Printed Invoice | Η υπηρεσία e-billing της DHL Express προσφέρεται δωρεάν στους πελάτες. Αν παρόλα αυτά επιθυμείτε να λαμβάνετε εκτυπωμένα τα τιμολόγια σας θα εφαρμόζεται σταθερή χρέωση ανά τυπωμένο τιμολόγιο. | 3,00 € | 3,72 € |
| GoGreen Climate Neutral | Κατόπιν συμφωνίας, η DHL μπορεί να προσφέρει μία υπηρεσία μηδενικών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, η οποία περιλαμβάνει τον υπολογισμό των εκπομπών σε επίπεδο αποστολής, την ανιστάθμιση των εκπομπών αυτών μέσω του προγράμματος DHL Carbon Management και την έκδοση σχετικής ετήσιας πιστοποίησης για τον πελάτη από εξωτερικό ανεξάρτητο φορέα. | 0,10 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 0,10 € | 0,124 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 0,124 € |
| Υπηρεσία Adult Signature (Υπογραφή από Ενήλικα) | Μετά από αίτημα του πελάτη, η DHL θα εξασφαλίσει υπογραφή από ενήλικα στη διεύθυνση που έχει οριστεί για την παράδοση. Η DHL μπορεί να ζητήσει κυβερνητικό έγγραφο που να αποδεικνύει την ηλικία αν απαιτείται από τις νομικές αρχές της χώρας. | 5,00 € | 6,20 € |

| Επιπλέον Χρεώσεις | | | |
|--|--|--|--|
| Επιπλέον Χρέωση | Περιγραφή | Τιμή (χωρίς ΦΠΑ) | Τιμή (με ΦΠΑ 24%) |
| Επινεαυλού Καυσιμίων | Ο Επινεαυλός Καυσιμίων αναπροσαρμόζεται μηνιαία και αυξάνεται ή μειώνεται ανάλογα με τις πραγματικές τιμές των καυσιμίων. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο δικτυακό χώρο της DHL, www.dhl.gr . | Ποσοστό επί της βασικής χρέωσης των μεταφορικών και ορισμένων επιπλέον χρεώσεων ή υπηρεσιών | |
| Υπηρεσία Παράδοσης σε / Παραλαβής από Απομακρυσμένες Περιοχές -Εξαγωγές & Εισαγωγές- | Εάν χρειάζεται να εξάγετε μία αποστολή σε κάποιον πελάτη σας ή να εισάγετε μία αποστολή από κάποιο προμηθευτή σας, που βρίσκεται σε μία απομακρυσμένη περιοχή σε χώρα του εξωτερικού, η DHL διαθέτει τα μέσα για να τη μεταφέρει γρήγορα, αξιόπιστα και με ασφάλεια. Εφαρμόζεται χρέωση Επινεαυλού Καυσιμίων. | 0,45 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 20,00 € | 0,56 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 24,80 € |
| Υπηρεσία Παράδοσης σε Απομακρυσμένες Περιοχές -Αποστολές Εσωτερικού- | Εάν χρειάζεται να στείλετε μία αποστολή σε κάποιον πελάτη ή προμηθευτή σας, που βρίσκεται σε μία απομακρυσμένη περιοχή στην Ελλάδα, η DHL διαθέτει τα μέσα για να την παραδώσει γρήγορα, αξιόπιστα και με ασφάλεια. Εφαρμόζεται χρέωση Επινεαυλού Καυσιμίων. | 0,22 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 10,00 € | 0,27 € ανά κιλό με ελάχιστη χρέωση ανά αποστολή 12,40 € |
| Υπηρεσία Μεταφοράς Δεμάτων Μεγάλου Μενέθους (Oversize Piece) | Επιπλέον χρέωση για κάθε τεμάχιο, συμπεριλαμβανομένων των παλετιών, με μία διάσταση μεγαλύτερη των 120 εκατοστών. Εφαρμόζεται σε διεθνείς αποστολές και αποστολές εσωτερικού. Εφαρμόζεται χρέωση Επινεαυλού Καυσιμίων. | 50,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εξωτερικού 25,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εσωτερικού | 62,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εξωτερικού 31,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εσωτερικού |
| Υπηρεσία Μεταφοράς Υπερβαρών Δεμάτων (Oversize Piece) | Επιπλέον χρέωση για κάθε τεμάχιο, συμπεριλαμβανομένων των παλετιών, με πραγματικό ή ογκομετρικό βάρος μεγαλύτερο των 70 κιλών. Εφαρμόζεται σε διεθνείς αποστολές και αποστολές εσωτερικού. Εφαρμόζεται χρέωση Επινεαυλού Καυσιμίων. | 90,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εξωτερικού 45,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εσωτερικού | 111,60 € ανά τεμάχιο για αποστολές εξωτερικού 55,80 € ανά τεμάχιο για αποστολές εσωτερικού |
| Υπηρεσία Μεταφοράς μη Στοιβάσιμων Παλετιών (Non Stackable Pallet) | Επιπλέον χρέωση για κάθε παλέτα μη στοιβάσιμη λόγω της συσκευασίας, του περιεχομένου ή του σχήματός της ή για παλέτες οι οποίες φέρουν σχετικές οδηγίες διαχείρισης. Εφαρμόζεται σε διεθνείς αποστολές και αποστολές εσωτερικού. Εφαρμόζεται χρέωση Επινεαυλού Καυσιμίων. | 250,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εξωτερικού 125,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εσωτερικού | 310,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εξωτερικού 155,00 € ανά τεμάχιο για αποστολές εσωτερικού |
| Διόρθωση Διεύθυνσης (Address Correction) | Επιπλέον χρέωση για αποστολή η οποία δεν παραδόθηκε με την πρώτη προσπάθεια λόγω λάθους διεύθυνσης ή ελλείπων στοιχείων κατά την παραλαβή, και για την οποία απαιτήθηκαν επιπλέον ενέργειες από την DHL για τον εντοπισμό της σωστής διεύθυνσης και την τελική παράδοσή της. | 10,00 € ανά αποστολή για αποστολές εξωτερικού 5,00 € ανά αποστολή για αποστολές εσωτερικού | 12,40 € ανά αποστολή για αποστολές εξωτερικού 6,20 € ανά αποστολή για αποστολές εσωτερικού |
| Χρέωση Χειρόγραφης Φορτωτικής | Επιπλέον χρέωση που εφαρμόζεται σε κάθε μη ηλεκτρονική ή χειρόγραφη φορτωτική συμπεριλαμβανομένων των προτυπωμένων φορτωτικών. Οι φορτωτικές που προέρχονται από τα ηλεκτρονικά εργαλεία της DHL δεν έχουν επιπλέον χρεώσεις. | 5,00 € | 6,20 € |
| Αλλαγή Τιμολόγησης (Change of Billing) | Η χρέωση εφαρμόζεται σε κάθε τιμολογημένη αποστολή για την οποία απαιτείται πίστωση του λογαριασμού πελάτη που αναγράφεται στη φορτωτική και χρέωση άλλου λογαριασμού με το ίδιο ποσό. Η χρέωση επίσης εφαρμόζεται στην περίπτωση που ζητηθεί επανέκδοση τιμολογίου σε μορφή ή ημερομηνία διαφορετική από αυτή που ορίζεται από την τυπική διαδικασία τιμολόγησης. Η χρέωση δεν εφαρμόζεται στην περίπτωση που ευθύνεται η DHL για τη χρήση μη σωστού λογαριασμού. | 10,00 € | 12,40 € |
| Χώρα Υψηλού Κινδύνου (Elevated Risk) | Επιπλέον χρέωση που εφαρμόζεται για αποστολές σε χώρες όπου η DHL λειτουργεί με αυξημένο κίνδυνο λόγω πολέμου, εμφύλιων συγκρούσεων ή επαναλαμβανόμενων απειλών τρομοκρατίας. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο δικτυακό χώρο της DHL, www.dhl.gr . Εφαρμόζεται χρέωση Επινεαυλού Καυσιμίων. | 20,00 € | 24,80 € |
| Περιορισμένος Προορισμός (Restricted Destination) | Επιπλέον χρέωση που εφαρμόζεται για αποστολές από ή προς χώρες στις οποίες έχουν επιβληθεί εμπορικοί περιορισμοί από το Συμβούλιο Ασφαλείας του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών ή από εθνική ή κοινοτική νομοθεσία, όπως οι EEAS της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το Office of Foreign Assets Control των ΗΠΑ. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο δικτυακό χώρο της DHL, www.dhl.gr . | 30,00 € | 37,20 € |
| Χρέωση Κατάστασης Έκτακτης Ανάγκης | Επιπλέον χρέωση ανά αποστολή, προσωρινού χαρακτήρα με προηγουμένη ειδοποίηση, σε περιπτώσεις καταστάσεων έκτακτης ανάγκης με σκοπό να διασφαλιστεί επιχειρησιακή συνέχεια και να καλυφθούν τα αυξημένα επιχειρησιακά κόστη. Η χρέωση αφορά στις αεροπορικές μεταφορές και εφαρμόζεται χρέωση Επινεαυλού Καυσιμίων. | Ποικίλει ανά πρόλευση / προορισμό και ανά βάρος της αποστολής | |

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





vi) DHL Special Clearance (Υπηρεσίες διαχείρισης εκτελωνισμών)

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΚΤΕΛΩΝΙΣΜΩΝ - ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ 2023

Τιμές σε ευρώ

Οι τιμές ισχύουν από 01/01/2023

Διαχείριση Εκτελωνισμού Εισαγωγών από την DHL

| Διασάφηση Εκτελωνισμού Εισαγωγής | Χρέωση (χωρίς Φ.Π.Α.) | Χρέωση με 24% Φ.Π.Α. |
|---|-----------------------|----------------------|
| Αξία εμπορεύματος CIF έως 150€ | 76,61 € | 95,00 € |
| Αξία εμπορεύματος CIF από 150€ έως 800€ | 117,74 € | 146,00 € |
| Αξία εμπορεύματος CIF πάνω από 800€ | 152,42 € | 189,00 € |
| Επιπλέον Χρεώσεις | Χρέωση (χωρίς Φ.Π.Α.) | Χρέωση με 24% Φ.Π.Α. |
| Πολυκλασική Διασάφηση (χρέωση ανά γραμμή μετά την 5η γραμμή) | 10,00 € | 12,40 € |
| Άλλοι Κυβερνητικοί Οργανισμοί | 30,00 € | 37,20 € |
| Προσωρινή Εισαγωγή / Εξαγωγή | 40,00 € | 49,60 € |
| Τροποποίηση Δεδομένων Εκτελωνισμού | 50,00 € | 62,00 € |
| Φυσική Παρέμβαση | 20,00 € | 24,80 € |

Διαχείριση Εκτελωνισμού Εξαγωγών από την DHL

| Διασάφηση Εκτελωνισμού Εξαγωγής | Χρέωση (χωρίς Φ.Π.Α.) | Χρέωση με 24% Φ.Π.Α. |
|---------------------------------|-----------------------|----------------------|
| Πάγια χρέωση | 40,32 € | 50,00 € |

Διαχείριση Εκτελωνισμού Εισαγωγών Μέσω Τρίτων Εκτελωνιστών (εκτός DHL)

| Πρακτορειακά Δικαιώματα - Έκδοση Διατακτικής | Χρέωση (χωρίς Φ.Π.Α.) | Χρέωση με 24% Φ.Π.Α. |
|--|---|---|
| Πάγια χρέωση | 67,74 € | 84,00 € |
| Αποθήκευση | Χρέωση (χωρίς Φ.Π.Α.) | Χρέωση με 24% Φ.Π.Α. |
| Χρέωση για αποστολές που παραμένουν στην υποκείμενη αποθήκη πάνω από 3 ημέρες | | |
| Χρέωση ανά αποστολή και ανά κιλό ανά ημέρα | 11.29 ευρώ ανά αποστολή και 0.35 ευρώ ανά κιλό | 14.00 ευρώ ανά αποστολή και 0.43 ευρώ ανά κιλό |

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



DHL Express (Ελλάς) Α.Ε., Λ. Αλίμου 44, Άλιμος 17455, Αρ. Γ.Ε.ΜΗ 122186701000



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 ρεπλικές 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 οποιοδήποτε 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 ανεπαρκής ώστε να διασφαλίζεται ασφαλής 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 πίστωση 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 ζημιάς αποκλείονται (περιλαμβανομένων ενδεικτικά των διαφυγόντων κερδών, εισοδήματος, τόκου, μελλοντικών εμπορικών συναλλαγών), ανεξάρτητα από το αν τέτοια απώλεια ή ζημία είναι ειδική ή έμμεση, ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημιάς τέθηκε υπόψη της DHL.

6.2. Η DHL θα καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια να παραδώσει την αποστολή σύμφωνα με τα συνήθη χρονοδιαγράμματα παραδόσεων της, αλλά αυτά τα χρονοδιαγράμματα δεν είναι δεσμευτικά και δεν αποτελούν μέρος της σύμβασης. Η DHL δεν ευθύνεται για ζημίες ή απώλειες που προκλήθηκαν από καθυστέρηση, αλλά για ορισμένες αποστολές, ο Αποστολέας ενδέχεται να μπορεί να ζητήσει αποζημίωση σύμφωνα με τους Όρους και Προϋποθέσεις του Money Back Guarantee οι οποίοι είναι διαθέσιμοι στην επίσημη ιστοσελίδα της DHL Express (<https://mydhl.express.dhl/>) 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 EETT 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 ασφαλιστρο. 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, Τελωνειακός 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 εμπόλεμο, 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 του για να επεξεργαστεί και μοιραστεί αυτά τα δεδομένα, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης του να ενημερώσει τα επηρεαζόμενα άτομα ότι προσωπικά δεδομένα, συμπεριλαμβανομένων της ηλεκτρονικής 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 εκτελεστότητα 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.