
Χρήσιμες συμβουλές της ΕΕΤΤ προς τους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών για τις αγορές μέσω Διαδικτύου

2020/12/03 14:26 στην κατηγορία ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

Με αφορμή την εορταστική περίοδο που ακολουθεί, και λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές συνθήκες που επικρατούν για την αντιμετώπιση της πανδημίας Covid-19, η ΕΕΤΤ απευθύνει χρήσιμες συμβουλές στους καταναλωτές-χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών και εφιστά την προσοχή στα ακόλουθα:

Κόστος αποστολής: Ελέγξτε εάν το κόστος αποστολής είναι ενιαίο ή διαφοροποιείται ανά περιοχή και επίσης, εάν επηρεάζεται από παράγοντες όπως το ογκομετρικό βάρος της αποστολής (για αντικείμενα που ξεπερνούν το καθορισμένο από την εταιρία όριο βάρους ή/και είναι ογκώδη, όπως π.χ. ηλεκτρικές συσκευές), την παράδοση στον χώρο του παραλήπτη ή σε δυσπρόσιτες περιοχές, την παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών (π.χ. express).

Χρόνος παράδοσης: Ενημερωθείτε από τον ταχυδρομικό πάροχο για τον αναμενόμενο χρόνο παράδοσης ή/και τη δυνατότητα παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών ως προς τον χρόνο παράδοσης (π.χ. αυθημερόν παράδοση, επίδοση σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα ή σε μη εργάσιμη ημέρα), οι οποίες ενδέχεται να συνεπάγονται επιπλέον χρέωση.

Τρόπος παραλαβής: Πληροφορηθείτε για τις διαθέσιμες επιλογές παραλαβής του ταχυδρομικού αντικειμένου (π.χ. στον χώρο σας, από καταστήματα της εταιρίας, από θυρίδα, από σημεία εξυπηρέτησης με διευρυμένο ωράριο κ.λπ.) καθώς και για τη δυνατότητα αλλαγής διεύθυνσης επίδοσης του αντικειμένου (υπηρεσίες ανακατεύθυνσης της αποστολής σε άλλη διεύθυνση).

Παρακολούθηση αποστολής: Ενημερωθείτε για την πορεία παράδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου, π.χ. από την ιστοσελίδα της επιχείρησης, μέσω sms, email, τηλεφώνου κ.λπ.

Επανάληψη της προσπάθειας επίδοσης: Οι ταχυδρομικοί πάροχοι υποχρεούνται σε δεύτερη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου, σε περίπτωση απουσίας σας κατά την αρχική προσπάθεια, με σχετική έγγραφη ειδοποίησή σας.

Παραλαβή με επιφύλαξη: Έχετε τη δυνατότητα είτε να παραλάβετε με επιφύλαξη είτε να δηλώσετε επιφύλαξη εντός μίας ημέρας από την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου, δηλώνοντάς το εγγράφως, εάν το αντικείμενο που σας παραδίδεται έχει υποστεί φθορά ή είναι κατεστραμμένο.

Δυνατότητα μη υπογραφής: Με σκοπό την προληπτική προστασία της δημόσιας υγείας, επιτρέπεται, κατ' εξαίρεση και μόνο προσωρινά, η επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών χωρίς υπογραφή του παραλήπτη.

Σε περίπτωση που γίνεται χρήση της δυνατότητας αυτής, ο διανομέας βεβαιώνει την επίδοση και καταγράφει, τουλάχιστον, ημερομηνία, τόπο, ώρα επίδοσης και τα στοιχεία του παραλήπτη, ή/και την καταχώρηση μοναδικού προσωπικού κωδικού αναγνώρισης που θα έχει αποσταλεί στους παραλήπτες.

Δικαίωμα αποζημίωσης: Έχετε δικαίωμα να αιτηθείτε αποζημίωση εντός 6 μηνών για την πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, σε περίπτωση ολικής ή μερικής απώλειας/κλοπής/καταστροφής του περιεχομένου επιστολής ή δέματος, καθώς και την εκπρόθεσμη επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου, σύμφωνα με τους όρους που προβλέπονται στην ατομική σύμβαση που υπογράψατε κατά την αποστολή.

Επιστροφή προϊόντων: Ενημερωθείτε για τη δυνατότητα επιστροφής προϊόντων και τους διαθέσιμους τρόπους αποστολής που σας δίνει το ηλεκτρονικό κατάστημα (π.χ. μέσω συνεργαζόμενης ταχυδρομικής επιχείρησης ή με εταιρία της επιλογής σας) καθώς και το σχετικό κόστος.

Έρευνα αγοράς: Προβείτε σε έρευνα αγοράς και αναζητήστε αναλυτικές πληροφορίες για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες και τα σχετικά τιμολόγια, μέσω των διαδικτυακών τόπων και των τηλεφωνικών γραμμών εξυπηρέτησης που διαθέτουν οι ταχυδρομικοί πάροχοι.

Προς διευκόλυνση της αναζήτησης και επιλογής υπηρεσίας ταχυμεταφορών, είναι διαθέσιμο το διαδικτυακό εργαλείο Pricescopre της ΕΕΤΤ, που σας παρέχει τη δυνατότητα αναζήτησης και σύγκρισης τιμών για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών των μεγαλύτερων ταχυδρομικών παρόχων στην Ελλάδα.

Τροποποίηση υπηρεσιών: Ρωτήστε εάν υπάρχουν τροποποιήσεις στις παρεχόμενες ταχυδρομικές υπηρεσίες, λόγω των μέτρων περιορισμού της πανδημίας (π.χ. αναστολή υπηρεσιών, τροποποίηση όρων παροχής, διαφοροποίηση χρόνων παράδοσης κ.λπ.) μέσω των ιστοσελίδων ή/και των κέντρων εξυπηρέτησης των ταχυδρομικών εταιριών και των ηλεκτρονικών καταστημάτων.

Για περισσότερες χρηστικές πληροφορίες σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες συμβουλευθείτε τον Οδηγό Καταναλωτή για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες της ΕΕΤΤ.