

## ΕΛΛΗΝΙΚΑ

### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΑΣ BOXNOW Α.Ε.**

Οι υπηρεσίες ταχυμεταφοράς δεμάτων και εγγράφων της BOXNOW Α.Ε. (εφεξής η "BOXNOW") διέπονται από τους όρους του παρόντος.

#### **Άρθρο 1-ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

Χρήστης για τους σκοπούς του παρόντος είναι ο αποστολέας ή/και ο παραλήπτης.

Ο χρήστης δηλώνει ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους παρόντες όρους μεταφοράς της BOXNOW για το έγγραφο ή δέμα (το «ταχυδρομικό αντικείμενο») που μεταφέρεται από την BOXNOW με όποιο μέσο επιλέγει η BOXNOW.

Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) της BOXNOW είναι έντυπο μη διαπραγματεύσιμο και ο αποστολέας αναγνωρίζει ότι συμπληρώθηκε από αυτόν ή από την BOXNOW ή τους προστηθέντες της με εντολή του και για λογαριασμό του. Ο αποστολέας δηλώνει και αποδέχεται ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου του ταχυδρομικού αντικειμένου που μεταφέρεται από τη BOXNOW. Η σύνταξη του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. και η ανάληψη της διακίνησης από την BOXNOW πιστοποιεί την κατάρτιση ατομικής σύμβασης μεταξύ του αποστολέα και της BOXNOW και αποδεικνύει την αποδοχή των γενικών όρων παροχής υπηρεσιών ταχυμεταφοράς.

Η BOXNOW δύναται να κάνει τη μεταφορά η ίδια με δικά της μέσα ή μέσω οποιουδήποτε άλλου αδειοδοτημένου ταχυμεταφορέα.

Σε περίπτωση που η παραλαβή ή η παράδοση της αποστολής γίνει με την χρήση των αυτόματων θυρίδων παράδοσης παραλαβής της BOXNOW και του ειδικού κωδικού ασφαλείας (PIN), η χρήση του ειδικού κωδικού ασφαλείας (PIN) που αποστέλλεται στον αριθμό κινητού τηλεφώνου ή/και του e-mail του χρήστη επέχει θέση αποδοχής των όρων του παρόντος και υπογραφής του χρήστη καθώς και απόδειξη παραλαβής του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Ο χρήστης των υπηρεσιών της BOXNOW αποδέχεται και επιτρέπει στην BOXNOW τη χρήση του αριθμού κινητού τηλεφώνου του και του e-mail του για την αποστολή του κωδικού ασφαλείας (PIN) που αφορούν στην παράδοση-παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου, την ενημέρωσή του για την πορεία της αποστολής του, καθώς και για την αποστολή του νόμιμου φορολογικού παραστατικού – Απόδειξη ή Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών (ΑΠΥ ή ΤΠΥ) – της αποστολής του.

Ο χρήστης φέρει την ευθύνη να μην αποκαλύψει το PIN σε τρίτους, καθώς στην περίπτωση που το κάνει, η χρήση του από τρίτο θα είναι για λογαριασμό του.

Η ταυτοποίηση του παραλήπτη γίνεται με το κινητό τηλέφωνό του σε συνδυασμό με το PIN, οπότε η ορθότητα του αριθμού του κινητού τηλεφώνου του είναι καίριας σημασίας για τη σωστή παράδοση της αποστολής. Η σωστή μεταφορά των στοιχείων αυτών στην BOXNOW είναι αποκλειστική ευθύνη του αποστολέα.

Η παρακολούθηση των αποστολών γίνεται μέσω του ΕΣΠΕΤΑ (Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων) της BOXNOW σε όλα τα στάδια διακίνησης (track & trace).

## **Άρθρο 2-ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ**

Ο αποστολέας εγγυάται ότι: α) στην υπό διεκπεραίωση αποστολή έχουν καταγραφεί σωστά στο Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς τα απαιτούμενα στοιχεία αποστολής του αποστολέα και του παραλήπτη, β) το ταχυδρομικό αντικείμενο έχει συσκευασθεί σωστά, έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής μεταφορά του, γ) θα προκαταβάλλει όλες τις χρεώσεις μεταφοράς, επιστροφής ή αποθήκευσης των ταχυδρομικών αντικειμένων που αντιστοιχούν στις παρεχόμενες υπηρεσίες, δ) το ταχυδρομικό αντικείμενο πληροί τους όρους και προϋποθέσεις του παρόντος.

## **Άρθρο 3-ΑΠΟΣΤΟΛΗ**

Το μέγιστο βάρος του ταχυδρομικού αντικειμένου που αναλαμβάνει να μεταφέρει η BOXNOW ορίζεται στα 20 κιλά. Τα ταχυδρομικά αντικείμενα θα έχουν μέγιστες διαστάσεις 62 x 45 x 36 εκ.

Η μέγιστη αξία του ταχυδρομικού αντικειμένου που αναλαμβάνει να μεταφέρει η BOXNOW δεν θα ξεπερνά τα διακόσια ευρώ (€200). Η BOXNOW δικαιούται να αρνηθεί τη μεταφορά ταχυδρομικού αντικειμένου που ξεπερνά τα ως άνω όρια βάρους, διαστάσεων και αξίας.

Η BOXNOW δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο των αποστολών και ο αποστολέας οφείλει να ελέγχει αν το ταχυδρομικό του αντικείμενο πληροί τους παρόντες όρους και προϋποθέσεις μεταφοράς, φέρει δε ο ίδιος την πλήρη ευθύνη για τις οιοσδήποτε τυχόν υπερβάσεις των ορίων αυτών, σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής. Η BOXNOW δικαιούται, αλλά δεν υποχρεούται να ελέγξει το περιεχόμενο της αποστολής την οποία αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει, καθώς και να μην παραλάβει προς διακίνηση ταχυδρομικό αντικείμενο, εφόσον ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρησή του από εκπρόσωπό της.

Η BOXNOW επίσης δικαιούται, είτε κατά την παραλαβή είτε σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο μετά την παραλαβή της, να μην προχωρήσει σε διεκπεραίωση αποστολής, αν υπάρχουν ενδείξεις απαγορευμένου περιεχομένου ή ανεπαρκή στοιχεία παραλήπτη, καθώς και εάν δεν έχει υποβληθεί τελωνειακή δήλωση όταν αυτή απαιτείται από τους εφαρμοστέους τελωνειακούς κανονισμούς ή/και η αποστολή δεν συνοδεύεται από τα νόμιμα φορολογικά παραστατικά που προβλέπονται από την νομοθεσία.

## **Άρθρο 4-ΕΥΘΥΝΗ ΒΟΧΝΟW – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**

Η ευθύνη της ΒΟΧΝΟW για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών για τους μεμονωμένους χρήστες (αποστολείς η παραλήπτες ή εντολείς οι οποίοι δεν έχουν ειδικότερη σύμβαση και εξοφλούν τις υπηρεσίες ,που τους παρέχονται. τοις μετρητοίς σύμφωνα με τις βασικές τιμές του επίσημου τιμοκαταλόγου της ΒΟΧΝΟW άνευ εκπτώσεων) προσδιορίζεται βάσει της υπ' αριθμόν 688/52/2013 – ΦΕΚ Β/1412/Β/10-6-2013 Απόφασης της Ε.Ε.Τ.Τ. για τον καθορισμό των περιπτώσεων που επιβάλλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, ως ακολούθως:

Καταβολή αποζημίωσης για πλημμελή παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών προς τον χρήστη:

α. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται ανώτατη αποζημίωση 50€ και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

β. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος καταβάλλεται ανώτατη αποζημίωση 100€ και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.

γ. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ανώτατο ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή.

δ. Εάν ένα ταχυδρομικό αντικείμενο επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη, ο αποστολέας δικαιούται επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.

ε. Οι ως άνω αποζημιώσεις υπολογίζονται βάσει της πραγματικής αξίας του προς μεταφορά εμπορεύματος και κατόπιν εξακρίβωσης και διασταύρωσης αυτού με τα τιμολόγια αγοράς από τον πελάτη και σε καμία περίπτωση με βάση την εμπορική αξία αυτού.

στ. Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.

ζ. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν των ορισμένων ανά υπηρεσία χρόνων παράδοσης, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε μέρα καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100€.

Επιπλέον, ορίζονται τα εξής:

α. Σε πολλαπλή αποστολή, όπου αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα προς έναν παραλήπτη και που εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται ξεχωριστά.

β. Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

γ. Η αποζημίωση καταβάλλεται το αργότερο εντός περιόδου 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έγκρισης καταβολής αποζημίωσης.

Ο χρήστης αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της ΒΟΧΝΩ για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται.

## **Άρθρο 5- ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ**

Η ευθύνη της ΒΟΧΝΩ κατά το άρθρο 4 δεν υφίσταται στις εξής περιπτώσεις:

α. Εκτάκτου ανάγκης, τις οποίες η Εταιρεία δεν μπορούσε να προβλέψει ούτε να αποφύγει (όπως ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες κ.λ.π.). Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.

β. Αποδεδειγμένων εγκληματικών ενεργειών στις εγκαταστάσεις ή στις αυτόματες θυρίδες παράδοσης παραλαβής ή στα μεταφορικά μέσα, που έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή ταχυδρομικών αντικειμένων. Στις περιπτώσεις αυτές, επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος.

γ. Λόγω της ιδιαίτερης ευπαθούς φύσης του περιεχομένου του ταχυδρομικού αντικειμένου, όπως ιδίως τρόφιμα με ημερομηνία λήξης και φάρμακα.

δ. Αποδεδειγμένης αμέλειας του αποστολέα, όπως ιδίως ακατάλληλη συσκευασία, λανθασμένη περιγραφή του αντικειμένου και ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία του παραλήπτη.

ε. Αποστολών, των οποίων το περιεχόμενο εμπίπτει σε απαγόρευση διακίνησης ή κατοχής για τον αποστολέα και/ή τον παραλήπτη ή και αποστολών, το περιεχόμενο των οποίων κατάσχεται ή καταστρέφεται από τις αρμόδιες Αρχές,

στ. Ο παραλήπτης δεν έχει ενδιαφερθεί για παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου για διάστημα άνω των 6 μηνών.

ζ. Ο παραλήπτης παραλαμβάνει το ταχυδρομικό αντικείμενο και εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.

Η ευθύνη της BOXNOW ρητά περιορίζεται μέχρι των ποσών που ορίζονται, κατά περίπτωση, στο ανωτέρω άρθρο 4 και σε καμία περίπτωση δεν φέρει περαιτέρω ή άλλη ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημίας όπως και να προέρχονται (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών, διαφυγόντων κερδών, ηθικής βλάβης κλπ).

Ο κατά τα ανωτέρω περιορισμός της αποζημίωσης με τη χορήγηση κατ' αποκοπήν αποζημίωσης κατά το άρθρο 4 καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του αποστολέα ή του παραλήπτη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία, και δεν ισχύει, εάν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικοπραξία ανάγεται σε δόλο της BOXNOW ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό της.

Η BOXNOW απαλλάσσεται σε κάθε περίπτωση από οποιαδήποτε ευθύνη εξ οιασδήποτε αιτίας σχετικά με πλημμελή εκπλήρωση ταχυδρομικών υπηρεσιών, εφόσον δεν έχει υποβληθεί στην BOXNOW από τον παραλήπτη σχετική απαίτηση, εντός έξι (6) μηνών από την κατάρτιση της ταχυδρομικής σύμβασης. Καμία απαίτηση δε γίνεται δεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω προθεσμίας.

Η BOXNOW δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση, εφόσον ο χρήστης δεν προσκομίσει εμπρόθεσμα τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία αποδεικνύουν την αξία των μεταφερομένων αποστολών προς αποζημίωση.

Η ευθύνη της BOXNOW για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών για τους χρήστες των υπηρεσιών με τους οποίους έχουν συναφθεί ή συνάπτονται ειδικές ατομικές συμβάσεις/συμφωνίες για την διακίνηση πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων ή/και για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και στους οποίους παρέχονται εκπτώσεις επί των βασικών τιμών του επίσημου τιμοκαταλόγου της BOXNOW ή/και ειδικές χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τις βασικές τιμές των εν λόγω υπηρεσιών, ή /και πίστωση για την παροχή των υπηρεσιών, ισχύουν οι ειδικότεροι όροι και συμφωνίες που διαλαμβάνονται στις συμβάσεις αυτές.

## **Άρθρο 6-ΑΝΕΠΙΔΟΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ**

Όταν το ταχυδρομικό αντικείμενο δεν είναι δυνατόν, για κάποιο λόγο, να παραδοθεί στον παραλήπτη ή να επιστραφεί στον αποστολέα, τότε παραμένει για έξι (6) μήνες από την τελευταία ειδοποίηση του αποστολέα, στις αποθήκες της BOXNOW με έξοδα του αποστολέα. Μετά την πάροδο του εξαμήνου, το ταχυδρομικό αντικείμενο θεωρείται οριστικά ανεπίδοτο και ακολουθείται διαδικασία καταστροφής του, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής από την BOXNOW. Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των 100 ευρώ, οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ..

Ως ανεπίδοτα ταχυδρομικά αντικείμενα χαρακτηρίζονται:

α) εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στον παραλήπτη για οποιαδήποτε αιτία,

β) εκείνα τα οποία έχουν παρακρατηθεί νόμιμα από την BOXNOW και

γ) εκείνα τα οποία δεν κατέστη δυνατόν να παραδοθούν στον παραλήπτη και ταυτόχρονα δεν είναι δυνατόν να ενημερωθεί ο αποστολέας.

## **Άρθρο 7- ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ**

Η BOXNOW δεν αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση και μεταφορά των ακόλουθων ταχυδρομικών αντικειμένων:

Χρήματα – Εύθραυστα αντικείμενα μη επαρκώς συσκευασμένα – Ενεργοποιημένες τραπεζικές κάρτες – Κάρτες Χρόνου Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας – Χρυσό σε οποιαδήποτε μορφή – Ωρολόγια Χρυσά – Κοσμήματα – Πολύτιμοι Λίθοι & Μέταλλα – Αρχαιοτήτες – Έργα Τέχνης – Μη Αναπαραγώγιμα Έγγραφα ή Αντικείμενα (πχ Αλληλογραφία/Φιλμ/Βίντεο Προσωπικής Αξίας, Γραμματόσημα, Λαχεία, Αντίκες) – Αλλοιώσιμα Τρόφιμα – Φυτά – Ναρκωτικά – Εύφλεκτα, Εκρηκτικά & Ραδιενεργά Υλικά – Βιολογικό Υλικό – Μολυσματικές, Διαβρωτικές & Δηλητηριώδεις Ουσίες – Είδη ή μέρη Οπλισμού – Ζώα – Πορνογραφικό Υλικό και γενικά είδη των οποίων η μεταφορά απαγορεύεται από διεθνείς συμβάσεις ή Οργανισμούς (IATA, ICAO) ή/και από διατάξεις της ενωσιακής ή/και εθνικής νομοθεσίας.

## **Άρθρο 8- ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

Η διαδικασία επίλυσης διαφορών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών γίνεται είτε μέσω φιλικού διακανονισμού μέσω έγγραφης επικοινωνίας του αποστολέα/παραλήπτη με την Εταιρεία για την επίτευξη επίλυσης της διαφοράς, είτε με τη συγκρότηση, κατόπιν σχετικού αιτήματος, της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών.

## **Άρθρο 9- ΑΡΜΟΔΙΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ**

Σε περίπτωση διαφωνίας μεταξύ της BOXNOW και του χρήστη, που δεν επιλυθεί εξωδικαστικά με τη διαδικασία του άρθρου 9, αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια της Αθήνας και εφαρμοστέο το Ελληνικό δίκαιο.

*Για περισσότερες πληροφορίες οι χρήστες μπορούν να απευθύνονται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της BOXNOW στο τηλ. [+306937178000](tel:+306937178000) ή στο e-mail [care@boxnow.gr](mailto:care@boxnow.gr).*

*Τελευταία επικαιροποίηση: Αύγουστος 2022*

## ΑΓΓΛΙΚΑ

### **GENERAL TERMS FOR THE PROVISION OF COURIER SERVICES BY BOXNOW S.A.**

The courier services of BOXNOW S.A. (hereinafter "BOXNOW") are governed by the terms of the present.

#### **Article 1 - GENERAL TERMS**

A user for the purposes of this document is the sender and/or the recipient.

The user declares that he/she unconditionally accepts the present BOXNOW terms for the document or parcel (the "postal item") transported by BOXNOW by whatever means BOXNOW chooses.

The Consignment Note (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ) of BOXNOW is a non-negotiable document and the sender acknowledges that it was completed by him or BOXNOW or its agents at his/her instruction and on his/her behalf. The sender represents and acknowledges that he or she is the owner or holder or agent of the owner or holder of the postal item transported by BOXNOW. The drawing up of the Consignment Note and the undertaking of the handling by BOXNOW certifies the conclusion of an individual contract between the sender and BOXNOW and proves the acceptance of the general terms of courier services.

BOXNOW may carry out the transport itself by its own means or through any other licensed courier company.

In case the receipt or delivery of the shipment is made using the automated pick-up and delivery machines (lockers) of BOXNOW and the special security code (PIN), the use of the special security code (PIN) sent to the mobile phone number and/or e-mail of the user constitutes acceptance of the terms of this document and signature of the user as well as proof of receipt of the postal item.

The user of BOXNOW's services accepts and allows BOXNOW to use his/her mobile phone number and email for sending the security code (PIN) related to the delivery-receipt of the postal item, to inform him/her about the progress of his/her shipment, as well as for sending the lawful tax relevant document - Receipt or Invoice for the Provision of Services (RPS or APS) - of his/her shipment.

The user is responsible for not disclosing the PIN to third parties, as in case he/she does, the use of the PIN by a third party will be deemed to be made on his/her own account.

The recipient is identified by his/her mobile phone in combination with the PIN, so the correctness of the recipient's mobile phone number is crucial for the correct delivery of the shipment. The correct transfer of this information to BOXNOW is the sole responsibility of the sender.

The tracking of shipments is carried out through BOXNOW's Special Tracking and Tracing System for Postal Items (ESPETA) at all stages of handling (track & trace).

## **Article 2-SENDER'S GUARANTEES**

The sender guarantees that: a) the sender and the recipient's required shipping information has been correctly recorded in the Consignment Note, b) the postal item has been properly packed in order to ensure its safe transport, c) the sender will pay in advance all charges for the transport, return or storage of the postal items corresponding to the services provided, d) the postal item complies with the terms and conditions of this document.

## **Article 3-SHIPMENT**

The maximum weight of the postal item that BOXNOW undertakes to transport is 20 kg. The postal items shall have maximum dimensions of 62 x 45 x 36 cm.

The maximum value of the postal item that BOXNOW undertakes to transport shall not exceed two hundred euros (€200). BOXNOW is entitled to refuse the transport of postal items exceeding the above limits of weight, dimensions and value.

BOXNOW cannot know the content of the shipments and the sender must check whether his/her postal item complies with the present terms and conditions of transport, and is fully responsible for any possible exceedances of these limits in any case of loss or damage of the shipment. BOXNOW is entitled, but not obliged, to inspect the contents of the shipment it undertakes to handle, as well as to refuse to accept a postal item for handling if the sender refuses its inspection by its representative.

BOXNOW is also entitled, either upon receipt or at any point in time after receipt, to refuse to process a shipment if there are indications of prohibited contents or insufficient recipient information, as well as if a customs declaration has not been submitted when required by applicable customs regulations and/or the shipment is not accompanied by the lawful tax relevant documents required by law.

## **Article 4- BOXNOW'S LIABILITY - COMPENSATIONS**

BOXNOW's liability for defective provision of courier services for individual users (senders or recipients or principals who do not have a special contract and pay for the services provided to them in cash according to the basic prices of BOXNOW's official price list without discounts) is determined on the basis of Decision No. 688/52/2013 - Government Gazette B/1412/B/10-6-2013 of the HTPC on the determination of the cases in which a flat-rate compensation is imposed for defective provision of postal services, as follows:

Payment of compensation for defective provision of courier services to the user:

a. For proven loss or total theft or total destruction of the contents of an envelope, which bears a unique and definite shipment number, a maximum compensation of 50€ shall be paid and the postal charges for the specific shipment shall be refunded.

b. For proven loss or total theft or total destruction of the contents of a parcel, a maximum compensation of 100€ shall be paid and the postal charges for the specific shipment shall be refunded.

c. For proven partial loss or partial theft or partial destruction of the contents of a parcel and of an envelope with a unique and definite shipment number compensation equal to the actual value of the loss or theft or destruction shall be paid, provided that it does not exceed the maximum amount of compensation for loss or total theft or total destruction.

d. If a postal item is returned and the reason for non-delivery is unknown, the sender is entitled to a refund of the postal costs.

e. The above compensations are calculated on the basis of the actual value of the goods to be transported and following the verification and cross-checking of the value with the purchase invoices from the customer and in no case on the basis of the commercial value of the goods.

f. Compensation for non-material damage is included in the aforementioned amounts, while the resulting loss of profit is not compensated.

z. For proven delays in the delivery of courier postal items, beyond the delivery times specified per service, compensation equal to 6€ for each day of delay and in case the delay exceeds five times the agreed delivery time, in addition, a refund of the postage paid for the specific shipment, provided that the total amount of compensation does not exceed 100€.

In addition, the following are determined:

a. In the case of a multiple shipment, where several postal items are sent to one addressee and which falls within the above cases, each postal item is treated differently and is compensated separately.

b. The compensation in the above cases shall be paid to the sender or, if the sender waives his/her rights, to the recipient of the postal item.

c. The compensation shall be paid no later than within a period of 5 working days from the date of approval of the payment of compensation.

The user unconditionally accepts the above specified amounts of compensation and declares that he waives any additional claim against BOXNOW for any positive or consequential damage or loss of profit from any cause whatsoever.

## **Article 5- LIMITATION OF LIABILITY**

BOXNOW's liability according to article 4 does not exist in the following cases:

- a. Emergencies, which the Company could not foresee or avoid (such as accidents, adverse weather conditions, delays of means of transport, strikes, etc.). In such cases, the postal charges paid will be refunded.
- b. Proven criminal acts on the premises or in the automated pick-up and delivery machines (lockers) or in the means of transport, resulting in the loss, damage or destruction of postal items. In such cases, the postal charges paid shall be refunded.
- c. Due to the particularly fragile nature of the contents of the postal item, in particular foodstuffs with an expiry date and medicines.
- d. Proven negligence of the sender, such as in particular inappropriate packaging, incorrect description of the item and incomplete or incorrect information about the recipient.
- ε. Shipments, the contents of which are subject to a prohibition of transport or possession for the sender and/or the recipient, or shipments, the content of which is seized or destroyed by the competent Authorities,
- f. The recipient has not shown interest in receiving the postal item for more than 6 months.
- ζ. The recipient receives the postal item and within three (3) working days has not expressed a reservation.

BOXNOW's liability is expressly limited to the amounts specified, as the case may be, in the above article 4 and in no case shall BOXNOW be further or otherwise liable for any kind of loss or damage however caused (including but not limited to any kind of positive or consequential damages, loss of profit, non-material damages etc.).

The above limitation of compensation by the granting a lump-sum compensation in accordance with Article 4 shall cover any claim of the sender or the recipient arising out of the provision of courier services, whether in contract or in tort, and shall not apply if the breach of the contractual obligation or the tort is attributable to the fraudulent conduct of BOXNOW or persons acting on its behalf.

BOXNOW is in any case released from any liability for any reason whatsoever regarding the defective fulfillment of postal services, if no claim has been submitted to BOWNOW by the recipient within six (6) months from the establishment of the postal contract. No claim shall be accepted after the expiry of the above deadline.

BOXNOW is not liable for compensation if the user does not provide in due time the necessary documents proving the value of the transferred shipments to be compensated.

BOXNOW's liability for defective provision of courier services for the users of the services with whom special individual contracts/agreements have been concluded or are concluded for the handling of a large number of postal items and/or for the provision of postal services for long periods of time and to whom discounts on the basic prices of BOXNOW's official price list and/or special lower prices in relation to the basic prices of the services in question are provided, and/or credit for the provision of the services, the more specific terms and conditions apply.

## **Article 6- UNDELIVERABLE POSTAL ITEMS**

When the postal item cannot, for some reason, be delivered to the recipient or returned to the sender, then it remains for six (6) months from the last notification of the sender, in BOXNOW's warehouses at the sender's expense. After the six-month period, the postal item shall be considered permanently undeliverable and a destruction procedure shall be followed, following the preparation of a destruction report by BOXNOW. Items that have been officially withheld or declared by the sender to have a value of more than 100 euros are excluded from the above procedure, in which case they are returned to the E.E.T.T.

The following are classified as undeliverable postal items:

- (a) those which could not be delivered to the recipient for any reason,
- b) those that have been lawfully withheld by BOXNOW; and
- (c) those which could not be delivered to the recipient and at the same time it is not possible to inform the sender.

## **Article 7- NON-ACCEPTABLE POSTAL ITEMS**

BOXNOW does not undertake the handling and transport of the following postal items:

Money - Fragile items not adequately packaged - Activated bank cards - Fixed and Mobile Phone Time Cards - Gold in any form - Gold watches - Jewellery - Precious stones & Metals - Antiquities - Works of Art - Non-reproducible Documents or Objects (e.g. Correspondence/Films/Videos of Personal Value, Stamps, Lottery Tickets, Antiques) - Perishable Foodstuffs - Plants - Drugs - Flammable, Explosive & Radioactive Materials - Biological Material - Infectious, Corrosive & Poisonous Substances - Articles or Parts of Armaments - Animals - Pornographic Material and generally items whose carriage is prohibited by international conventions or organisations (IATA, ICAO) and/or by provisions of EU and/or national legislation.

## **Article 8- EXTRAJUDICIAL DISPUTE RESOLUTION PROCEDURE**

In order to serve better the users, the dispute resolution process is carried out either through friendly settlement through written communication between the sender/recipient and BOXNOW towards reaching a resolution of the dispute, or through the establishment of the Dispute Resolution Committee, where the Company, upon request, establishes a Dispute Resolution Committee.

### **Article 9- Competent courts**

In case of a dispute between BOXNOW and the user, which is not resolved extrajudicially through the procedure of article 9, the Courts of Athens are exclusively competent and the Greek law shall be applicable.

*For more information users can contact BOXNOW's Customer Service Department at tel. [+306937178000](tel:+306937178000) or e-mail [care@boxnow.gr](mailto:care@boxnow.gr).*

*Latest update: August 2022*