DUTT

Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Χρήστη-Καταναλωτή

Έκδοση 1.5 | 07/11/2026 | Χωρίς αναδρομική μεταβολή υφιστάμενων συμφωνιών

Πάροχος: ΣΟΥΡΡΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ | ΑΦΜ 103922076 | Α.Μ. ΕΕΤΤ 26-109

Έδρα: ΚΟΥΤΛΙΜΠΑΝΑ 5, ΛΑΡΙΣΑ 41222 | info@dutt.gr | 241 400 5377

Δημόσια έκδοση: https://dutt.gr/service-terms.html#pricing

1. Παρουσίαση επιχείρησης, οργάνωσης και δικτύου

Πάροχος της υπηρεσίας μεταφοράς είναι η επιχείρηση ΣΟΥΡΡΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ, με διακριτικό τίτλο DUTT. Η DUTT είναι ο συμβατικός πάροχος της μεταφοράς, ανεξάρτητα από το αν η φυσική εκτέλεση γίνεται από μισθωτό διανομέα ή ανεξάρτητο συνεργάτη διανομέα.

Α.Φ.Μ.103922076

Δ.Ο.Υ.ΛΑΡΙΣΑΣ Α

ΈδραΚΟΥΤΛΙΜΠΑΝΑ 5, ΛΑΡΙΣΑ, ΤΚ 41222

Α.Μ. ΕΕΤΤ26-109

Αδειοδοτικό καθεστώςΓενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών

Ηλεκτρονική επικοινωνίαinfo@dutt.gr

Τηλεφωνική εξυπηρέτηση241 400 5377
Δευτέρα-Παρασκευή, 09:00-17:00, εκτός επίσημων αργιών. Κανονική χρέωση παρόχου, χωρίς πρόσθετη χρέωση.

Ιστότοποςdutt.gr

Η λειτουργία οργανώνεται μέσω των εφαρμογών DUTT, του κεντρικού πληροφοριακού συστήματος ανάθεσης και παρακολούθησης, της υπηρεσίας εξυπηρέτησης και δικτύου μισθωτών διανομέων ή ανεξάρτητων συνεργατών διανομέων. Η φυσική εκτέλεση από συνεργάτη δεν περιορίζει τη συμβατική ευθύνη της DUTT απέναντι στον χρήστη.

Η παροχή πραγματοποιείται στις ενεργές γεωγραφικές ζώνες που εμφανίζονται στα ψηφιακά κανάλια της DUTT και μόνο όταν το σύστημα επιβεβαιώσει διαθεσιμότητα. Η υποδομή υποστηρίζει μοναδικό αριθμό αποστολής, ψηφιακή καταγραφή ανάληψης, ζωντανές καταστάσεις, αποδεικτικά παραλαβής και επίδοσης και ιστορικό συμβάντων.

Η σύμβαση καταρτίζεται όταν ο χρήστης αποδεχθεί την τελική προσφορά στην εφαρμογή DUTT, σε ηλεκτρονικό κατάστημα που χρησιμοποιεί σύνδεση DUTT ή σε άλλο εγκεκριμένο επιχειρηματικό κανάλι. Η επιβεβαίωση της αποστολής, ο μοναδικός αριθμός της και η παρούσα έκδοση αποτελούν ενιαίο σύνολο.

Η αγορά οποιουδήποτε προϊόντος παραμένει χωριστή σύμβαση μεταξύ αγοραστή και πωλητή. Η DUTT χρεώνει και εκδίδει το προβλεπόμενο παραστατικό μόνο για την υπηρεσία μεταφοράς που παρέχει στον αντισυμβαλλόμενό της.

2. Παρεχόμενες υπηρεσίες

- Αυθημερόν παραλαβή, παρακολούθηση και επίδοση φακέλου ή δέματος σε διεύθυνση εντός της ενεργής περιοχής εξυπηρέτησης.

- Αποστολές ιδιωτών και επιχειρήσεων μέσω της εφαρμογής DUTT.

- Αποστολές ηλεκτρονικών καταστημάτων μέσω WooCommerce, Hosted Connector ή εγκεκριμένης προσαρμοσμένης σύνδεσης.

- Αποστολές με δίκυκλο ή, όταν δηλωθεί και υπάρχει διαθέσιμο κατάλληλο όχημα, με αυτοκίνητο ή βαν.

- Ψηφιακή παρακολούθηση της πορείας, ενημερώσεις κατάστασης και ηλεκτρονική απόδειξη επίδοσης.

- Επιστροφή στον αποστολέα όταν η επίδοση δεν είναι δυνατή, σύμφωνα με την ενότητα 9.

Η υπηρεσία παρέχεται μόνο όταν το σύστημα δώσει ενεργή προσφορά και επιβεβαιώσει διαθεσιμότητα. Αίτημα για το οποίο δεν εκδίδεται προσφορά δεν αποτελεί αποδεκτή αποστολή.

3. Χρόνοι, ποιότητα και παρακολούθηση

Πριν από την αποδοχή εμφανίζεται εκτιμώμενο χρονικό παράθυρο που προκύπτει από τον υπολογισμένο χρόνο διαδρομής και, όπου εφαρμόζεται, από τον χρόνο προετοιμασίας του καταστήματος. Με την οριστική αποδοχή, το χρονικό παράθυρο που αποθηκεύεται στην επιβεβαίωση της αποστολής αποτελεί το συμφωνημένο πλαίσιο επίδοσης, εκτός αν ο χρήστης αποδεχθεί μεταγενέστερη αλλαγή.

Η αποστολή λαμβάνει μοναδικό αναγνωριστικό και παρακολουθείται ψηφιακά από την ανάληψη έως την επίδοση ή την επιστροφή. Η DUTT διατηρεί τα ηλεκτρονικά αποδεικτικά παραλαβής και επίδοσης. Ανωτέρα βία ή έκτακτη ανάγκη αντιμετωπίζεται σύμφωνα με την ενότητα 10 και την ισχύουσα νομοθεσία.

4. Δικαιώματα και υποχρεώσεις αποστολέα και παραλήπτη

Ο αποστολέας οφείλει

- να δηλώνει ακριβή στοιχεία ταυτότητας, επικοινωνίας, παραλαβής, παραλήπτη, περιεχομένου, διαστάσεων, βάρους και απαιτούμενου οχήματος,

- να συσκευάζει το αντικείμενο ώστε να αντέχει τη συνήθη μεταφορά και να μην προκαλεί κίνδυνο ή ζημία,

- να εξασφαλίζει ότι επιτρέπεται η κατοχή και η μεταφορά του περιεχομένου και ότι ο παραλήπτης μπορεί να το παραλάβει,

- να ενημερώνει πριν από την ανάληψη για ευπάθεια, ειδική μεταχείριση ή άλλη ουσιώδη ιδιότητα.

Ο αποστολέας και ο παραλήπτης δικαιούνται

- ενημέρωση για την τιμή, το συμφωνημένο χρονικό πλαίσιο και την πορεία της αποστολής,

- στοιχεία επίδοσης, τουλάχιστον ημέρα, ώρα και ταυτότητα ή ψηφιακή επιβεβαίωση του παραλήπτη,

- υποβολή επιφύλαξης, παραπόνου και αξίωσης αποζημίωσης μέσα στις προβλεπόμενες προθεσμίες,

- πρόσβαση στα στοιχεία της αποστολής και στα έγγραφα που δικαιούνται σύμφωνα με τον νόμο.

5. Όρια αντικειμένων, όχημα και συσκευασία

Για τυπική μεταφορά με δίκυκλο, το αντικείμενο πρέπει να χωρά με ασφάλεια σε χώρο 45 × 45 × 45 cm και να μην υπερβαίνει τα 20 kg. Μεγαλύτερο ή βαρύτερο αντικείμενο πρέπει να δηλώνεται ως αποστολή που χρειάζεται αυτοκίνητο ή βαν. Η αποδοχή εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα κατάλληλου οχήματος και την ασφαλή δυνατότητα φόρτωσης.

Η DUTT δικαιούται να ζητήσει ασφαλή επιθεώρηση του αντικειμένου ή της συσκευασίας πριν από την ανάληψη και να αρνηθεί την παραλαβή αν ο αποστολέας αρνηθεί, αν τα δηλωμένα στοιχεία είναι ανακριβή ή αν η μεταφορά δεν μπορεί να γίνει νόμιμα και με ασφάλεια.

6. Μη αποδεκτά και απαγορευμένα αντικείμενα

Δεν γίνονται αποδεκτά, ιδίως:

- παράνομα, κλεμμένα ή παραποιημένα αγαθά και αντικείμενα των οποίων απαγορεύεται η κατοχή ή η μεταφορά,
- όπλα, πυρομαχικά, εκρηκτικά, εύφλεκτα, διαβρωτικά, τοξικά, ραδιενεργά ή άλλα επικίνδυνα υλικά,
- ναρκωτικές ή ελεγχόμενες ουσίες χωρίς νόμιμη άδεια,
- ζωντανά ζώα, ανθρώπινα λείψανα ή μη επιτρεπόμενο βιολογικό υλικό,
- μετρητά, ανώνυμους τίτλους, πολύτιμα μέταλλα ή λίθους,
- φάρμακα, αίμα, βιολογικό υλικό, τρόφιμα ή άλλα ευπαθή προϊόντα που απαιτούν ειδική άδεια, ψυκτική αλυσίδα ή συνθήκες που δεν έχουν συμφωνηθεί εγγράφως,
- αντικείμενα ανεπαρκώς συσκευασμένα, με διαρροή, αιχμηρές εκτεθειμένες επιφάνειες ή άλλο κίνδυνο για πρόσωπα και λοιπές αποστολές.

7. Τιμοκατάλογος υπηρεσιών

Ημερομηνία έναρξης ισχύος: 07 / 11 / 2026. Επαναφορά των βασικών τιμών που ίσχυαν πριν από την αύξηση της 16 / 10 / 2026. Νόμισμα: ευρώ. Χωριστή αναγραφή καθαρής αξίας, ΦΠΑ 24% και τελικής τιμής. Η αλλαγή αφορά νέες προσφορές, όχι ήδη συμφωνημένες αποστολές.

Δεν υπάρχει χρέωση ανά κιλό ή ανά «ογκομετρικό κιλό». Το πραγματικό βάρος και οι εξωτερικές διαστάσεις της συσκευασίας καθορίζουν το κατάλληλο όχημα. Η τιμή εξαρτάται από τη διαδρομή και τις παρακάτω δηλωμένες προσαρμογές.

Ποιο όχημα χρειάζεται και τι πληρώνω;

Βάρος και εξωτερικές διαστάσεις	Όχημα και χρέωση
Έως και 20 kg ΚΑΙ έως 45 × 45 × 45 cm.	Τυπικό δίκυκλο: βασική τιμή διαδρομής. Καμία πρόσθετη χρέωση βάρους ή όγκου.
Πάνω από 20 kg Ή έστω μία διάσταση πάνω από 45 cm, ή άλλη δηλωμένη ανάγκη αυτοκινήτου.	Αυτοκίνητο/βαν: προσαύξηση 40% για την ίδια διαδρομή. Χωρίς επιπλέον ποσό ανά κιλό ή ανά ογκομετρικό κιλό.
Δεν υπάρχει κατάλληλο διαθέσιμο όχημα ή δεν είναι δυνατή η ασφαλής φόρτωση.	Η αποστολή δεν γίνεται αυτομάτως αποδεκτή. Η προσαύξηση 40% δεν συνεπάγεται αποδοχή απεριόριστου βάρους ή μεγέθους.

Τα 20 kg περιλαμβάνονται στο βασικό όριο. Μετρούμε μήκος, πλάτος και ύψος μαζί με τη συσκευασία. Δεν μετατρέπουμε τον όγκο σε χρεώσιμο βάρος με διαιρέτη 5.000 ή άλλο τύπο ογκομέτρησης. Για μεγαλύτερο ή βαρύτερο δέμα δηλώνεται ανάγκη αυτοκινήτου/βαν πριν από την προσφορά· η αποδοχή εξαρτάται από την καταλληλότητα και την ασφαλή χωρητικότητα του διαθέσιμου οχήματος.

Παραδείγματα ίδιας διαδρομής 5 χλμ.

Δέμα	Τελική τιμή με ΦΠΑ 24%
5 kg, 30 × 30 × 30 cm	Δίκυκλο: 6,52 € (καθαρή αξία 5,26 € + ΦΠΑ 1,26 €).
20 kg, 45 × 45 × 45 cm	Δίκυκλο, εφόσον μεταφέρεται ασφαλώς: 6,52 €.
3 kg, 60 × 40 × 40 cm	Αυτοκίνητο/βαν λόγω μεγέθους: 9,13 € (καθαρή αξία 7,36 € + ΦΠΑ 1,77 €).
21 kg, 30 × 30 × 30 cm	Αυτοκίνητο/βαν λόγω βάρους: 9,13 €, εφόσον μπορεί να εξυπηρετηθεί ασφαλώς.

Τα παραδείγματα δεν περιλαμβάνουν προσαύξηση ζήτησης ή ζωνική προσαρμογή. Η επιβάρυνση αυτοκινήτου εφαρμόζεται μία φορά στην αντίστοιχη διαδρομή· ακολουθούν ΦΠΑ και στρογγυλοποίηση στο λεπτό. Η δεσμευτική τελική τιμή εμφανίζεται πριν από την αποδοχή.

Λήψη αναλυτικού τιμοκαταλόγου PDF

Η DUTT χρησιμοποιεί δυναμική τιμολόγηση. Η πραγματική οδική απόσταση υπολογίζεται ψηφιακά και η ακριβής τελική χρέωση εμφανίζεται πριν από την αποδοχή. Ο παρακάτω πίνακας αναλύει την τιμή για ακέραιη απόσταση, τυπικό δίκυκλο, χωρίς προσαύξηση ζήτησης και χωρίς ζωνική προσαρμογή. Για ενδιάμεση απόσταση ο υπολογισμός γίνεται συνεχώς και στρογγυλοποιείται στο λεπτό του ευρώ.

Ζωντανή ζήτηση0%, 1%, 1,5% ή 2,5% επί της βασικής καθαρής αξίας, με τον ΦΠΑ να περιλαμβάνεται στην τελική προσφορά.

Αυτοκίνητο ή βανΠροσαύξηση 40% στην τελική τιμή της αντίστοιχης διαδρομής.

Ζώνη Αθήνας ή ΘεσσαλονίκηςΚαθαρή προσαρμογή €0,00 / €0,09 / €0,32 / €0,38 / €0,68 ανάλογα με τη σχέση ζωνών, με ΦΠΑ και τελική στρογγυλοποίηση στην προσφορά.

Αλλαγή προορισμούΝέα προσφορά από τη νέα οδική απόσταση. Εφαρμόζεται μόνο μετά από ρητή αποδοχή της πρόσθετης χρέωσης.

Οδική απόσταση	Καθαρή αξία	ΦΠΑ 24%	Τελική τιμή
1 km	3,30 €	0,79 €	4,09 €
2 km	3,70 €	0,89 €	4,59 €
3 km	4,14 €	0,99 €	5,13 €
4 km	4,76 €	1,14 €	5,90 €
5 km	5,26 €	1,26 €	6,52 €
6 km	5,85 €	1,40 €	7,25 €
7 km	6,65 €	1,59 €	8,24 €
8 km	7,41 €	1,78 €	9,19 €
9 km	8,27 €	1,98 €	10,25 €
10 km	9,29 €	2,23 €	11,52 €

Οδική απόσταση	Καθαρή αξία	ΦΠΑ 24%	Τελική τιμή
11 km	10,34 €	2,48 €	12,82 €
12 km	11,30 €	2,71 €	14,01 €
13 km	12,18 €	2,92 €	15,10 €
14 km	13,21 €	3,17 €	16,38 €
15 km	14,17 €	3,40 €	17,57 €
16 km	15,27 €	3,66 €	18,93 €
17 km	16,24 €	3,90 €	20,14 €
18 km	17,20 €	4,13 €	21,33 €
19 km	18,26 €	4,38 €	22,64 €
20 km	19,31 €	4,64 €	23,95 €
21 km	20,20 €	4,85 €	25,05 €
22 km	21,25 €	5,10 €	26,35 €
23 km	22,30 €	5,35 €	27,65 €
24 km	23,35 €	5,61 €	28,96 €
25 km	24,59 €	5,90 €	30,49 €
26 km	25,48 €	6,11 €	31,59 €
27 km	26,52 €	6,37 €	32,89 €
28 km	27,48 €	6,60 €	34,08 €
29 km	28,44 €	6,83 €	35,27 €
30 km	29,51 €	7,08 €	36,59 €
31 km	30,56 €	7,34 €	37,90 €
32 km	31,62 €	7,59 €	39,21 €
33 km	32,69 €	7,84 €	40,53 €
34 km	33,73 €	8,09 €	41,82 €
35 km	34,78 €	8,35 €	43,13 €
36 km	35,84 €	8,60 €	44,44 €
37 km	36,90 €	8,85 €	45,75 €

Οδική απόσταση	Καθαρή αξία	ΦΠΑ 24%	Τελική τιμή
38 km	37,94 €	9,10 €	47,04 €
39 km	39,00 €	9,36 €	48,36 €
40 km	40,06 €	9,61 €	49,67 €

Χρεώσεις ακύρωσης και επιστροφής

Στάδιο	Ισχύουσα χρέωση με ΦΠΑ
Πριν από την ανάθεση ή μετά από ανάθεση χωρίς αποδοχή οδηγού	€0,00
Επιχειρηματική αποστολή, έως 90 δευτερόλεπτα μετά την αποδοχή οδηγού	€0,00
Επιχειρηματική αποστολή, μετά τα 90 δευτερόλεπτα και πριν από την άφιξη στην παραλαβή	€1,00 + €0,18 ανά εκτιμώμενο διανυθέν km, ελάχιστο €1,50 και μέγιστο 70% της αρχικής προσφοράς
Επιχειρηματική αποστολή, μετά την άφιξη στην παραλαβή και πριν από την παραλαβή αντικειμένου	€1,50 + €0,18 ανά διανυθέν km, ελάχιστο €2,50 και μέγιστο 85% της αρχικής προσφοράς
Μετά την παραλαβή του αντικειμένου, εκτός ρητής άρνησης παραλαβής	Η αρχική χρέωση μεταφοράς παραμένει απαιτητή. Αν απαιτηθεί επιστροφή, η πρόσθετη χρέωση επιστροφής δεν υπερβαίνει την αρχική χρέωση αποστολής.
Επιχειρηματική αποστολή που βρίσκεται σε επιστροφή ή έχει επιστραφεί, εκτός ρητής άρνησης παραλαβής	Αρχική προσφορά + €2,00 για την επιστροφή. Για αυτοκίνητο ή βαν εφαρμόζεται προσαύξηση 40%.
Ρητή άρνηση παραλαβής	Η αρχική χρέωση διατηρείται και εφαρμόζεται η ειδική πολιτική αμέσως παρακάτω.
Ανεπίδοτο αντικείμενο σε φύλαξη	€0,00 τέλος φύλαξης

Ειδική πολιτική ρητής άρνησης παραλαβής από 18 / 10 / 2026: Η πρόσθετη τιμή επιστροφής προ ΦΠΑ είναι max(€1,50, €0,50 × d) + €0,30, όπου d η υπολογισμένη οδική απόσταση επιστροφής προς την αρχική διεύθυνση παραλαβής σε χιλιόμετρα. Προστίθεται ΦΠΑ 24%. Για αυτοκίνητο ή βαν όλα τα ποσά της φόρμουλας προσαυξάνονται κατά 40%. Επιστροφή έως 3 χλμ.: €1,80 προ ΦΠΑ / €2,23 με ΦΠΑ. Επιστροφή 10 χλμ.: €5,30 προ ΦΠΑ / €6,57 με ΦΠΑ.

Η ειδική χρέωση αφορά μετρητά και εταιρικούς λογαριασμούς με πίστωση, συμπεριλαμβανομένων των αντίστοιχων αποστολών e-shop. Στα μετρητά ο αποστολέας εξοφλεί κατά τη φυσική επιστροφή μόνο το πραγματικό ανεξόφλητο ποσό, χωρίς δεύτερη είσπραξη της αρχικής χρέωσης. Στην πίστωση η επιστροφή καταχωρίζεται στον εταιρικό λογαριασμό. Για απευθείας πληρωμή με κάρτα, Google Pay ή Apple Pay η DUTT καλύπτει την επιστροφή: η αρχική χρέωση παραμένει, χωρίς πρόσθετη χρέωση ή δέσμευση στην κάρτα και χωρίς νέα οφειλή επιστροφής. Εταιρικά στοιχεία τιμολόγησης από μόνα τους δεν συνιστούν εταιρικό λογαριασμό με πίστωση. Ήδη επιβεβαιωμένες επιστροφές διατηρούν τους συμφωνημένους όρους.

Για ειδική έγγραφη σύμβαση επιχειρηματικού πελάτη μπορούν να ισχύουν διαφορετικές τιμές ή όροι, οι οποίοι γνωστοποιούνται και γίνονται αποδεκτοί πριν από την εκτέλεση. Η τιμή ήδη αποδεκτής αποστολής δεν αυξάνεται αναδρομικά.

8. Ακυρώσεις, επιστροφές χρημάτων και αλλαγές

Η ακύρωση ζητείται από το ίδιο κανάλι στο οποίο δημιουργήθηκε η αποστολή ή από την υποστήριξη. Η εφαρμοζόμενη χρέωση εξαρτάται από το πραγματικό στάδιο και αποτυπώνεται στην ενότητα 7. Όταν το σύστημα δεν μπορεί να επαληθεύσει με ασφάλεια το στάδιο ή το ποσό, δεν επιβάλλει αυθαίρετη αυτόματη χρέωση και η υπόθεση εξετάζεται.

Η ρητή άρνηση παραλαβής διέπεται αποκλειστικά από την ειδική πολιτική της ενότητας 7. Για άλλες ακυρώσεις, αν έχει ήδη παραληφθεί το αντικείμενο, η DUTT οργανώνει επιστροφή στον αποστολέα όταν αυτό είναι ασφαλές και νόμιμο. Για απευθείας αποστολή μέσω της εφαρμογής DUTT, η τρέχουσα πολιτική επιστροφής διατηρεί ως τελικό μικτό ποσό το 50% της αρχικής καθαρής αξίας της μεταφοράς και επιστρέφει το υπόλοιπο ποσό που είχε εισπραχθεί. Όπου η νομοθεσία επιβάλλει πλήρη επιστροφή, υπερισχύει η υποχρεωτική διάταξη.

Αλλαγή διεύθυνσης μετά την αποδοχή υπολογίζεται ως νέα διαδρομή. Ο χρήστης βλέπει και αποδέχεται την τυχόν πρόσθετη χρέωση πριν εφαρμοστεί η αλλαγή.

9. Επίδοση, αποτυχημένη προσπάθεια και ανεπίδοτα

Η παράδοση αποδεικνύεται με ψηφιακή υπογραφή, προσωπικό κωδικό, ηλεκτρονική επιβεβαίωση ή άλλο νόμιμο αποδεικτικό. Ο παραλήπτης μπορεί να δηλώσει παραλαβή με επιφύλαξη για φθορά, καταστροφή ή έλλειψη κατά την παραλαβή ή το αργότερο μέσα σε μία εργάσιμη ημέρα από την ημέρα επίδοσης. Η δήλωση συνδέεται υποχρεωτικά με τον αριθμό της συγκεκριμένης αποστολής και υποβάλλεται από την ειδική ροή της εφαρμογής DUTT ή από τη δημόσια φόρμα παραπόνων και καταγγελιών.

Αν ο παραλήπτης απουσιάζει, ειδοποιείται ηλεκτρονικά ή εγγράφως και η DUTT επικοινωνεί με τα διαθέσιμα στοιχεία. Προγραμματίζεται τουλάχιστον δεύτερη προσπάθεια, εκτός αν ο παραλήπτης επιλέξει άλλο σημείο ή αν το αντικείμενο απαιτεί ειδικές συνθήκες και δεν επιτρέπεται η αναμονή. Αν η επίδοση παραμένει αδύνατη χωρίς ρητή άρνηση, το αντικείμενο επιστρέφεται στον αποστολέα με πρόσθετη χρέωση όχι μεγαλύτερη από την αρχική χρέωση αποστολής. Σε ρητή άρνηση εφαρμόζεται η ειδική πολιτική της ενότητας 7, χωρίς αυτόματη δεύτερη προσπάθεια.

Αν δεν είναι δυνατή ούτε η επιστροφή, το αντικείμενο φυλάσσεται χωρίς τέλος φύλαξης για έξι μήνες από την επόμενη ημέρα της τελευταίας αποτυχημένης προσπάθειας. Μετά τους έξι μήνες θεωρείται οριστικά ανεπίδοτο και μπορεί να δωρηθεί ή να καταστραφεί με σύνταξη σχετικού πρακτικού και σύμφωνα με τον νόμο.

10. Ευθύνη, αποζημιώσεις και προθεσμίες

Για αποστολές που υπάγονται σε καθεστώς Γενικής Άδειας εφαρμόζονται τα ακόλουθα νόμιμα όρια:

- Για αποδεδειγμένη ολική απώλεια, κλοπή ή καταστροφή φακέλου εσωτερικού: δέκα φορές το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος, συν επιστροφή του τέλους.

- Για αποδεδειγμένη ολική απώλεια, κλοπή ή καταστροφή δέματος εσωτερικού: οκτώ φορές το καταβληθέν τέλος, συν επιστροφή του τέλους, με ανώτατο όριο την αποδεδειγμένη αξία αγοράς ή αντικατάστασης.

- Για μερική απώλεια, κλοπή ή καταστροφή: η αποδεδειγμένη πραγματική ζημία, έως το αντίστοιχο όριο ολικής απώλειας.

- Για αποστολή με δηλωμένη και ασφαλισμένη αξία που έχει γίνει εγγράφως αποδεκτή: η δηλωμένη αξία, συν επιστροφή του τέλους, με τα απαραίτητα αποδεικτικά.

- Για επιστροφή με ευθύνη της DUTT και άγνωστη αιτία μη επίδοσης: επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους και των σχετικών εξόδων που καταβλήθηκαν στη DUTT.

- Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση που υπερβαίνει τρεις εργάσιμες ημέρες από τη συμφωνημένη καταληκτική ημέρα: δύο φορές το ταχυδρομικό τέλος. Για κάθε πρόσθετη εργάσιμη ημέρα μέσα στις επόμενες δώδεκα, προστίθενται 3/12 του τέλους. Πέραν των δεκαπέντε εργάσιμων ημερών η αποστολή τεκμαίρεται ως απολεσθείσα.

- Για παράδοση σε εναλλακτικό σημείο χωρίς αποδεδειγμένη συναίνεση ενώ είχε συμφωνηθεί συγκεκριμένη διεύθυνση: δύο φορές το ταχυδρομικό τέλος.

Η έγγραφη αξίωση πρέπει να υποβληθεί μέσα σε έξι μήνες από τη σύναψη της συγκεκριμένης σύμβασης. Εγκεκριμένη αποζημίωση καταβάλλεται το αργότερο μέσα σε είκοσι εργάσιμες ημέρες από την έγκριση. Κάθε αντικείμενο πολλαπλής αποστολής εξετάζεται χωριστά.

Περιπτώσεις έλλειψης ευθύνης

Η DUTT δεν ευθύνεται στον βαθμό που η απώλεια, φθορά ή καθυστέρηση οφείλεται σε ανωτέρα βία ή έκτακτη ανάγκη, αποδεδειγμένη εγκληματική ενέργεια, εγγενή ευπάθεια, ακατάλληλη συσκευασία ή άλλα λανθασμένα στοιχεία του αποστολέα, παράνομο ή μη αποδεκτό περιεχόμενο, κατάσχεση ή πράξη αρμόδιας αρχής, δόλια υπερασφάλιση ή τελωνειακή διαδικασία. Όπου η νομοθεσία απαιτεί επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους, αυτή πραγματοποιείται.

11. Δηλωμένη αξία και ασφαλιστική κάλυψη

Η αυτόματη υπηρεσία της εφαρμογής DUTT και των συνδέσεων ηλεκτρονικών καταστημάτων δεν περιλαμβάνει σήμερα προαιρετική ασφάλιση ή υπηρεσία δηλωμένης αξίας και δεν χρεώνει σχετικό ασφάλιστρο. Αντικείμενο για το οποίο απαιτείται τέτοια κάλυψη γίνεται δεκτό μόνο μετά από ξεχωριστή έγγραφη συμφωνία πριν από την παραλαβή, στην οποία αναγράφονται η αποδεκτή αξία, η κάλυψη και η πρόσθετη χρέωση.

12. Παράπονα, καταγγελίες και επίλυση διαφορών

Πρώτο ηλεκτρονικό σημείο επαφής είναι η εμφανής **φόρμα υποβολής παραπόνου ή καταγγελίας**, η οποία αποδίδει άμεσα μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου με ημερομηνία και αποστέλλει επιβεβαίωση μέσω email. Εναλλακτικά, ο χρήστης μπορεί να απευθυνθεί στο info@dutt.gr, στην τηλεφωνική γραμμή 241 400 5377 ή εγγράφως στην έδρα ΚΟΥΤΛΙΜΠΑΝΑ 5, ΛΑΡΙΣΑ, ΤΚ 41222· η DUTT καταχωρίζει και αυτά τα παράπονα στην ίδια αριθμημένη διαδικασία. Η τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί Δευτέρα-Παρασκευή, 09:00-17:00, εκτός επίσημων αργιών, δεν είναι πρόσθετης χρέωσης και χρεώνεται σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο του τηλεπικοινωνιακού παρόχου του καλούντος. Το αίτημα πρέπει να περιλαμβάνει ονοματεπώνυμο, email επικοινωνίας, αριθμό αποστολής εφόσον υπάρχει, ημερομηνία, περιγραφή και διαθέσιμα αποδεικτικά.

Η DUTT αποστέλλει άμεσα επιβεβαίωση παραλαβής με μοναδικό αριθμό αναφοράς και ημερομηνία και απαντά τεκμηριωμένα, εγγράφως ή με ηλεκτρονικό μήνυμα, μέσα σε δεκαπέντε εργάσιμες ημέρες. Το υλικό τηρείται για τουλάχιστον δύο έτη από την οριστική διεκπεραίωση του παραπόνου ή της διαφοράς και, αν εκκρεμεί διαδικασία ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου, μέχρι την ολοκλήρωσή της, εφόσον η περίοδος αυτή είναι μεγαλύτερη.

Αν η διαφορά δεν επιλυθεί απευθείας, ο χρήστης μπορεί να απευθυνθεί στην ΕΕΤΤ και στις λοιπές αρμόδιες αρχές ή να προσφύγει στα ελληνικά δικαστήρια. Η DUTT δεν δεσμεύεται εκ των προτέρων να χρησιμοποιήσει συγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, αλλά ενημερώνει τον καταναλωτή για τις διαθέσιμες επιλογές όταν η απευθείας διαδικασία δεν επιλύσει τη διαφορά.

Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών

Αν ο χρήστης δεν ικανοποιηθεί από την αρχική έγγραφη απάντηση, μπορεί να ζητήσει επανεξέταση από Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Η Επιτροπή περιλαμβάνει εκπρόσωπο της DUTT που δεν χειρίστηκε την αρχική εξέταση, αρμόδιο εκπρόσωπο λειτουργίας ή συμμόρφωσης και εκπρόσωπο των χρηστών. Τα ονόματα των μελών γνωστοποιούνται στον ενδιαφερόμενο με την έγγραφη πρόσκληση. Ο ενδιαφερόμενος δικαιούται να παραστεί αυτοπροσώπως ή με εκπρόσωπο, να καταθέσει υπόμνημα και αποδεικτικά και λαμβάνει αιτιολογημένο έγγραφο αποτέλεσμα. Η επανεξέταση δεν περιορίζει την προσφυγή στην Ε.Ε.Τ.Τ., σε άλλη αρμόδια αρχή ή στα δικαστήρια.

13. Αρχεία και αποδεικτικά

Η DUTT τηρεί ψηφιακά τη σύμβαση, την επιβεβαίωση, την πορεία, τα αποδεικτικά παραλαβής και επίδοσης και τη σχετική επικοινωνία για τουλάχιστον δύο έτη από την ολοκλήρωση ή την οριστική περάτωση της αποστολής. Αν εκκρεμεί παράπονο, έλεγχος ή δικαστική διαδικασία, τα σχετικά αρχεία διατηρούνται μέχρι την ολοκλήρωσή της, εφόσον η περίοδος αυτή είναι μεγαλύτερη. Ο δικαιούχος μπορεί να ζητήσει πρόσβαση στα έγγραφα και στις νόμιμα καταγεγραμμένες επικοινωνίες που τον αφορούν.

14. Εξυπηρέτηση χρηστών και προσβασιμότητα

Οι χρήστες εξυπηρετούνται στο info@dutt.gr, στη γραμμή 241 400 5377 και εγγράφως στην έδρα ΚΟΥΤΛΙΜΠΑΝΑ 5, ΛΑΡΙΣΑ, ΤΚ 41222. Η DUTT παρέχει πληροφορίες για την πορεία της αποστολής μέσω των εφαρμογών και των συνδεδεμένων ψηφιακών καναλιών της και λαμβάνει μέτρα για ασφαλή και ορθή παραλαβή και επίδοση.

Η εξυπηρέτηση παρέχεται χωρίς διάκριση. Χρήστης με αναπηρία ή άλλο πρόσωπο που χρειάζεται βοήθεια μπορεί να ζητήσει προσαρμοσμένο τρόπο επικοινωνίας ή εύλογη υποστήριξη πριν από την παραλαβή ή την επίδοση. Η DUTT εξετάζει το αίτημα κατά προτεραιότητα και εφαρμόζει κάθε εφικτή προσαρμογή που δεν μεταβάλλει την ασφάλεια ή τη νομιμότητα της υπηρεσίας.

15. Προσωπικά δεδομένα και απόρρητο επικοινωνιών

Η DUTT επεξεργάζεται μόνο τα δεδομένα που είναι αναγκαία για την προσφορά, την ανάθεση, την παραλαβή, την παρακολούθηση, την επίδοση, τη χρέωση, την υποστήριξη, την ασφάλεια και την εκπλήρωση νόμιμων υποχρεώσεων. Η αναλυτική ενημέρωση, οι χρόνοι διατήρησης και τα δικαιώματα των υποκειμένων περιγράφονται στην Πολιτική Απορρήτου.

Τα στοιχεία αποστολέα και παραλήπτη, το περιεχόμενο της σχετικής επικοινωνίας, τα δεδομένα θέσης που συνδέονται με τη διακίνηση και κάθε στοιχείο του ταχυδρομικού αντικειμένου αντιμετωπίζονται ως εμπιστευτικά. Η πρόσβαση περιορίζεται σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα και συνεργάτες μόνο στο μέτρο που απαιτείται για την εκτέλεση της υπηρεσίας. Γνωστοποίηση σε τρίτο ή αρμόδια αρχή γίνεται μόνο όταν υπάρχει νόμιμη βάση, υποχρέωση ή έγκυρη εντολή. Καμία συμφωνία δεν περιορίζει τις νόμιμες υποχρεώσεις της DUTT για την προστασία προσωπικών δεδομένων, της ιδιωτικής ζωής και του απορρήτου της ταχυδρομικής επικοινωνίας.

16. Ατομική σύμβαση και έγγραφα που λαμβάνει ο χρήστης

Η ισχύουσα Σύμβαση Όρων Παροχής περιγράφει αναλυτικά τους όρους κάθε συγκεκριμένης αποστολής. Πριν από την αποδοχή, ο χρήστης βλέπει την τελική τιμή, το χρονικό πλαίσιο, τον τρόπο επίδοσης και λαμβάνει ή μπορεί να αποθηκεύσει ψηφιακά την ισχύουσα σύμβαση. Η επιβεβαίωση και ο μοναδικός αριθμός αποστολής αποτελούν μέρος της ατομικής σύμβασης. Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. δεν αποτελεί φορολογικό στοιχείο· η νόμιμη απόδειξη ή το τιμολόγιο εκδίδεται χωριστά όταν προβλέπεται.

17. Εφαρμοστέο δίκαιο, έναρξη ισχύος και αλλαγές

Η σύμβαση διέπεται από το ελληνικό δίκαιο, τον ν. 4053/2012, τους ισχύοντες κανονισμούς και τις αποφάσεις της ΕΕΤΤ και τη νομοθεσία προστασίας καταναλωτή. Τυχόν υποχρεωτική διάταξη υπερισχύει αντίθετου όρου. Ο χρήστης διατηρεί τη δυνατότητα προσφυγής στα ελληνικά δικαστήρια.

Ο παρών Χάρτης τίθεται σε ισχύ στις 07 / 11 / 2026. Νέα έκδοση εφαρμόζεται από τη δημοσίευσή της και δεν μεταβάλλει αναδρομικά ήδη καταρτισμένη ατομική σύμβαση. Η ισχύουσα και οι προηγούμενες εκδόσεις παραμένουν διαθέσιμες για αποθήκευση ή εκτύπωση στο Αρχείο νομικών κειμένων.