



Συχνές ερωτήσεις

A. Track & Trace

1. Ποιοι ραβδωτοί κωδικοί αναγνωρίζονται στο σύστημα Track & Trace;

- i. Οι ραβδωτοί κωδικοί που αναγνωρίζονται για συστημένα αντικείμενα, αντικείμενα EMS, δέματα και δέματα EPG έχουν τη μορφή:

XY000000000ZZ

Όπου **X** γράμμα του αγγλικού αλφαβήτου που δηλώνει την κατηγορία του αντικειμένου, **Y** γράμμα του αγγλικού αλφαβήτου που συμπληρώνει τον κωδικό και **ZZ** γράμματα του αγγλικού αλφαβήτου που δηλώνουν τη χώρα αποστολής του αντικειμένου.

Οι ραβδωτοί κωδικοί που αναγνωρίζονται είναι όσοι ξεκινούν από:

R: συστημένα αντικείμενα

C: δέματα

CE: δέματα EPG

E: αντικείμενα EMS

Για παράδειγμα, το αντικείμενο **RC109323211GR** είναι συστημένο αντικείμενο με προέλευση την Ελλάδα.

- ii. Ραβδωτοί κωδικοί που ξεκινούν από «U», δεν μπορούν να ιχνηλατηθούν, αφού απλώς υποδηλώνουν ότι το αντικείμενο περιέχει εμπόρευμα. Σε περίπτωση που το αντικείμενο θα τύχει τελωνειακού ελέγχου, τότε καταχωρείται και μπορεί να ιχνηλατηθεί.
- iii. Για αντικείμενα QuickPost, οι ραβδωτοί κωδικοί είναι 10-ψήφιοι και έχουν τη μορφή 1234567890 ενώ για την υπηρεσία τοπικών ταχυμεταφορών PostExpress έχουν διάφορες μορφές με γράμματα ή/και αριθμούς.

2. Έχω καταχωρήσει κωδικό και δεν παίρνω αποτέλεσμα.

Ελέγξτε:

- Κατά πόσο ο κωδικός είναι σωστός
- Αν ο ραβδωτός κωδικός ανήκει στις πιο πάνω κατηγορίες
- Αν η καταχώρηση έγινε με αγγλικούς χαρακτήρες και χωρίς διαστήματα μεταξύ τους

3. Καταχωρώ ραβδωτό κωδικό για αντικείμενο με προορισμό το εξωτερικό αλλά η τελευταία καταχώρηση είναι στο Ανταλλακτήριο Γραφείο της Λάρνακας. Τι συμβαίνει;

- Το αντικείμενο πιθανώς να μην έχει φτάσει ακόμη στη χώρα προορισμού ούτως ώστε να σαρωθεί ο κωδικός, άρα δεν παρουσιάζεται καταχώρηση στο Track & Trace
- Έφτασε στη χώρα προορισμού, σαρώθηκε σε δικό της σύστημα. Μπορείτε να ψάξετε στο αντίστοιχο σύστημα της χώρας προορισμού είτε μέσω ιστοσελίδων όπως <https://www.17track.net/en> κτλ.



4. Τι μπορώ να κάνω αν το αντικείμενο δεν έχει οποιαδήποτε νέα καταχώρηση για πολλές μέρες;

Αν επιθυμείτε να τύχει διερεύνησης η πορεία του αντικειμένου, μπορείτε να συμπληρώσετε Αίτηση Αναζήτησης από την ιστοσελίδα μας στο <https://www.cypruspost.post/el/postal-item-inquiry-form>

5. Αν παρατηρείται μεγάλη καθυστέρηση στην άφιξη αντικειμένου στον προορισμό του, τι πρέπει να κάνω;

Σε περιόδους αιχμής και ιδιαίτερα κατά την περίοδο των γιορτών, συνήθως παρατηρούνται καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση των αντικειμένων. Παρακολουθείτε την ιστοσελίδα μας για σχετικές ανακοινώσεις.

Σε άλλες περιόδους, μπορείτε να συμπληρώσετε αίτηση αναζήτησης όπως περιγράφεται πιο πάνω, ούτως ώστε να διερευνηθούν οι λόγοι της καθυστέρησης.

Θα πρέπει επίσης να έχετε υπόψη σας ότι πολλές ιστοσελίδες ηλεκτρονικού εμπορίου δίνουν εκτίμηση για την άφιξη του αντικειμένου στη χώρα προορισμού, η οποία δεν βασίζεται στην πραγματική διακίνηση του αντικειμένου. Η επίσημη πληροφόρηση δίνεται από την ιστοσελίδα μας και το σύστημα Track & Trace.

6. Τι σημαίνουν οι καταχωρήσεις στο σύστημα Track & Trace;

Επιστολικό Ταχυδρομείο						Επιλογές ▾
Ώρα	Χώρα	Τοποθεσία	Γεγονός	Επόμενο Γραφείο	Επιπρόσθετες πληροφορίες	
22/02/2018 14:18	Cyprus	LEFKOSIA B.O.6 1910 - LYKAMITOS	Receive item from sender/ Κατάθεση αντικειμένου από τον αποστολέα			

- **Ώρα:** η ημερομηνία και ώρα καταχώρησης στο σύστημα
- **Χώρα:** η χώρα στην οποία βρίσκεται το αντικείμενο
- **Τοποθεσία:** το σημείο διαχείρισης στο οποίο βρίσκεται το αντικείμενο (πχ. Ταχ. Γραφείο, Κέντρο Διαλογής, Ανταλλακτήριο Γραφείο κτλ).
- **Γεγονός:** το γεγονός ιχνηλάτησης (tracking event)
- **Επόμενο Γραφείο:** είναι το επόμενο σημείο διαχείρισης. Το αντικείμενο ΔΕΝ βρίσκεται ακόμη σε αυτό το σημείο.
- **Επιπρόσθετες πληροφορίες:** σημαντικό πεδίο όπου καταχωρούνται επεξηγήσεις αναφορικά με το «Γεγονός» όπως φαίνεται πιο κάτω:

20/12/2018 09:03	Cyprus	LEFKOSIA B.O.6 1910 - LYKAMITOS	Item not delivered (please see next column)/ Το αντικείμενο δεν έχει παραδοθεί (βλέπε έκτακτη στήλη)		Λόγος: No delivery service, for this product/service, to the specified Μέτρο: Addressee advised to pick up the item/ Ο παραλήπτης έχει ειδοποιηθεί για να παραλάβει το αντικείμενο. Υπογράφηκε από: 2018R/37121 P
------------------	--------	---------------------------------	--	--	---

Αν στο σύστημα Track & Trace φαίνεται η πιο πάνω καταχώρηση, μετά την πάροδο εύλογου διαστήματος για να ετοιμαστεί το αντικείμενο για παράδοση, μπορείτε να το παραλάβετε χωρίς την επίδειξη ειδοποιητηρίου. Αν θα το παραλάβει άλλο άτομο εκτός από το δικαιούχο, χρειάζεται εξουσιοδότηση.



7. Έχω καταχωρήσει τον ραβδωτό κωδικό που μου έχει δώσει ο αποστολέας αλλά το σύστημα Track & Trace δείχνει ότι το αντικείμενο έχει παραδοθεί σε άλλο παραλήπτη.

Επικοινωνήστε με τον αποστολέα και επιβεβαιώστε την ορθότητα του ραβδωτού κωδικού που σας έχει δώσει. Αν ο αριθμός είναι ορθός, επικοινωνήστε μέσω της ιστοσελίδας μας συμπληρώνοντας τη φόρμα επικοινωνίας για να γίνει διερεύνηση.

8. Έχω ραβδωτό κωδικό για δέμα από Γερμανία που έχει μορφή 123456789123 και δεν αναγνωρίζεται στο σύστημα Track & Trace.

Ο αριθμός αυτός είναι εσωτερικός αριθμός των Γερμανικών Ταχυδρομείων. Για να γίνει ιχνηλάτηση στο σύστημα Track & Trace, θα πρέπει να έχει τη μορφή CX123456789DE. Για να μετατραπεί σε αναγνωρίσιμο αριθμό, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα <https://nolp.dhl.de>. Αφού καταχωρήσετε τον αριθμό, θα μετατραπεί σε αναγνωρίσιμο αριθμό της μορφής CX123456789DE.

9. Έχω ραβδωτό κωδικό και δεν αναγνωρίζεται στο σύστημα Track & Trace και μπορεί να εντοπιστεί μόνο από το δίκτυο της χώρας αποστολής ή μόνο από την ιστοσελίδα που αγόρασα το αντικείμενο. Τι μπορώ να κάνω;

Κάποιες χώρες χρησιμοποιούν ραβδωτούς κωδικούς που δεν βασίζονται στη διεθνώς χρησιμοποιούμενη μορφή που περιγράφεται στην παράγραφο 1. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ιστοσελίδες αναζήτησης αντικειμένων όπως την <https://www.17track.net> ή παρόμοιες, καταχωρώντας τον κωδικό και από εκεί θα σας παραπέμψει στη συγκεκριμένη ιστοσελίδα όπου αναγνωρίζεται ο κωδικός αυτός.

10. Μπορώ να υποβάλω αίτηση αναζήτησης για αντικείμενο που δεν φέρει ραβδωτό κωδικό;

Όχι, αντικείμενα που δεν φέρουν ραβδωτό κωδικό δεν μπορούν να ιχνηλατηθούν στο σύστημα Track & Trace και ως εκ τούτου δεν μπορεί να υποβληθεί γι' αυτά αίτηση αναζήτησης. Η περίοδος κατά την οποία μπορεί να υποβληθεί αίτηση αναζήτησης κυμαίνεται από 3 μήνες για τα αντικείμενα EMS μέχρι και 6 μήνες για τα δέματα και τα συστημένα, από την επόμενη ημέρα από την ταχυδρόμηση.

B. Απαγορεύσεις

1. Ποια είδη δεν μπορώ να στείλω με το ταχυδρομείο;

Τα Κυπριακά Ταχυδρομεία δεν αναλαμβάνουν τη μεταφορά και διεκπεραίωση αντικειμένων που περιλαμβάνονται στον Κατάλογο των Απαγορευμένων Αντικειμένων της εκάστοτε Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης, μεταξύ των οποίων: ραδιενεργά υλικά, αλλοιώσιμες βιολογικές ουσίες, μολυσματικές ουσίες, εκρηκτικές ύλες, εύφλεκτα υλικά, διαβρωτικές ουσίες, ναρκωτικές ουσίες, συμπιεσμένα αέρια και άλλα αντικείμενα των οποίων η εισαγωγή ή διακίνηση απαγορεύεται στη χώρα προορισμού καθώς και αντικείμενα των οποίων τη μεταφορά δεν αποδέχεται ο Διεθνής Σύνδεσμος Αερομεταφορών (IATA) και ο Διεθνής Οργανισμός Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO). Για αποτροπή της μεταφοράς των προαναφερόμενων αντικειμένων, τα Κυπριακά Ταχυδρομεία διατηρούν το δικαίωμα να



ελέγξουν το δέμα με οποιοδήποτε μέσο και τρόπο, συμπεριλαμβανομένου και του ανοίγματός του.

Επίσης, η κάθε χώρα εφαρμόζει κανονισμούς που απαγορεύουν την εισαγωγή στη χώρα διαφόρων εμπορευμάτων και άλλων ειδών. Αν έχετε αμφιβολία, ρωτήστε το Λειτουργό Εξυπηρέτησης στο Ταχυδρομικό Γραφείο.

2. Μπορώ να στέλνω χρήματα με το ταχυδρομείο;

Απαγορεύεται η αποστολή μετρητών με το ταχυδρομείο. Σε περίπτωση που τα νομίσματα/χαρτονομίσματα δεν είναι σε χρήση αλλά είναι μόνο για συλλεκτικούς σκοπούς, μπορούν να αποστέλλονται μόνο με συστημένη αλληλογραφία νοουμένου ότι γίνονται αποδεκτά στη χώρα προορισμού. Τα Κυπριακά Ταχυδρομεία προσφέρουν την υπηρεσία μεταφοράς χρημάτων MoneyGram σε 200 χώρες με 300.000 σημεία παραλαβής, για μεταφορά μικρών ή μεγάλων ποσών, με ταχύτητα και ασφάλεια.

3. Μπορώ να αποστείλω τρόφιμα με το ταχυδρομείο;

Τρόφιμα μπορούν να αποστέλλονται με το ταχυδρομείο σύμφωνα με τις πρόνοιες των εκάστοτε κανονισμών και της νομοθεσίας στις χώρες προορισμού. Σε περίπτωση αλλοίωσης των τροφίμων, δεν καταβάλλεται οποιαδήποτε αποζημίωση.

4. Πότε πρέπει να συμπληρώσω Τελωνειακή δήλωση;

Τελωνειακή δήλωση CN22/CN23 συμπληρώνεται για κάθε αντικείμενο που έχει προορισμό χώρα εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο αποστολέας έχει την ευθύνη να περιγράψει με σαφήνεια και πληρότητα το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου καθώς και την πραγματική του αξία.

Γ. Αποστολή αντικειμένων

1. Πώς μπορώ να μάθω το κόστος για την αποστολή ενός αντικειμένου;

Στην ιστοσελίδα μας λειτουργεί ένας εύχρηστος υπολογιστής τελών, τον οποίο μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για να υπολογίσετε το κόστος αποστολής ενός αντικειμένου, επιλέγοντας την κατάλληλη υπηρεσία. Επίσης, στην ενότητα Έντυπα-Προσφορές, κάτω από την επιλογή «Εκδόσεις» μπορείτε να βρείτε τον πλήρη τιμοκατάλογο των Κυπριακών Ταχυδρομείων.

2. Δεν γνωρίζω ποια υπηρεσία να χρησιμοποιήσω για την αποστολή αντικειμένου. Τι μπορώ να κάνω;

Ο υπολογιστής τελών, αφού καταχωρήσετε τις παραμέτρους του αντικειμένου (πχ. βάρος, διαστάσεις, προορισμό), θα σας υπολογίσει το κόστος για όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες για το συγκεκριμένο αντικείμενο. Άλλες πληροφορίες για τις υπηρεσίες μας μπορείτε να βρείτε κάτω από την ενότητα «Υπηρεσίες-Προϊόντα».

Με την υπηρεσία διεθνών ταχυμεταφορών QuickPost, μπορούν να αποσταλούν αντικείμενα που περιέχουν εμπορεύματα και απευθύνονται μόνο σε νομικά πρόσωπα.



3. Τι πρέπει να γνωρίζω για τη συσκευασία που πρέπει να χρησιμοποιώ;

Ο αποστολέας έχει την επιμέλεια και την ευθύνη της ασφαλούς και επαρκώς ανθεκτικής συσκευασίας των αντικειμένων η οποία πρέπει να είναι ανάλογη με το περιεχόμενο του αντικειμένου. Ο αποστολέας είναι ο μοναδικός υπεύθυνος για καταβολή αποζημιώσεων σε άτομα ή για άλλα αντικείμενα που καταστράφηκαν ή υπέστηκαν ζημιά λόγω ανεπαρκούς ή ακατάλληλης συσκευασίας του αποστελλόμενου αντικειμένου.

Χαρτοκιβώτια συσκευασίας διαφόρων μεγεθών καθώς και φάκελοι με εσωτερική επένδυση πωλούνται σε όλα τα Ταχυδρομικά Γραφεία. Λεπτομέρειες μπορείτε να βρείτε πατώντας στο σύνδεσμο <https://www.cypruspost.post/el/eidi-siskeuasias>

4. Αναγραφή διεύθυνσης

Ο αποστολέας υποχρεούται να συμπληρώνει ο ίδιος τα πλήρη στοιχεία του παραλήπτη καθώς και τα δικά του, στο Συνοδευτικό Δελτίο Μεταφοράς ή επί του αντικειμένου ανάλογα με την υπηρεσία που θα χρησιμοποιήσει. Συνιστάται να περιλαμβάνεται και το κινητό τηλέφωνο του παραλήπτη.

Στο κάθε αντικείμενο θα πρέπει να αναγράφεται και η πλήρης διεύθυνση του αποστολέα ούτως ώστε σε περίπτωση αποτυχημένης παράδοσης, το αντικείμενο να επιστρέφεται χωρίς καθυστέρηση στον αποστολέα.

Σε κάποιες χώρες, η υπηρεσία EMS δεν παρέχεται αν η διεύθυνση του παραλήπτη είναι ταχυδρομική θυρίδα. Ζητείστε περισσότερες πληροφορίες από το Λειτουργό Εξυπηρέτησης στο Ταχυδρομικό Γραφείο.

Δ. Παραλαβή αντικειμένων

1. Δεν έχω λάβει ειδοποιητήριο άφιξης συστημένου αντικειμένου. Μπορώ να παραλάβω το αντικείμενό μου;

Αν στο σύστημα Track & Trace φαίνεται η πιο κάτω καταχώρηση, μετά την πάροδο εύλογου διαστήματος για να ετοιμαστεί το αντικείμενο για παράδοση, μπορείτε να το παραλάβετε χωρίς την επίδειξη ειδοποιητηρίου. Αν θα το παραλάβει άλλο άτομο εκτός από το δικαιούχο, χρειάζεται εξουσιοδότηση:

20/12/2018 09:03	Cyprus	LEFKOSIA B.O.6 1910 - LYKAVITOS	Item not delivered (please see next column)/ Το αντικείμενο δεν έχει παραδοθεί (βλ. επόμενη στήλη)	Λόγος: No delivery service, for this product/service, to the specified Μέτρο: Addressee advised to pick up the item/ Ο παραλήπτης έχει ειδοποιηθεί για να παραλάβει το αντικείμενο Υπογράφηκε από: 2018R/37121 P
------------------	--------	---------------------------------	--	---

Είναι σημαντικό σε αυτή την περίπτωση να σημειώνει ο παραλήπτης ότι παρέλαβε το αντικείμενο, ούτως ώστε όταν λάβει την έντυπη ειδοποίηση να μην το αναζητήσει ξανά.



2. Τι χρειάζομαι για να παραλάβω ένα αντικείμενο;

Για την παραλαβή αντικειμένου, ο παραλήπτης ή εξουσιοδοτημένο άτομο, θα πρέπει να προσκομίσει επίσημο και έγκυρο στοιχείο ταυτότητας με φωτογραφία (δελτίο ταυτότητας, διαβατήριο, άδεια οδηγού κτλ.).

3. Μπορεί να παραλάβει το αντικείμενο κάποιο άλλο άτομο εκ μέρους μου;

Ναι. Θα πρέπει να δώσετε γραπτή εξουσιοδότηση συμπληρώνοντας το πίσω μέρος της έντυπης ειδοποίησης. Αν λαμβάνετε ειδοποιήσεις με SMS, απλώς προωθείστε το σχετικό μήνυμα στο άτομο που θα παραλάβει το αντικείμενο εκ μέρους σας. Δεν χρειάζεται άλλη εξουσιοδότηση. Το άτομο που θα παραλάβει το αντικείμενο εκ μέρους σας θα πρέπει να προσκομίσει δικό του/της επίσημο και έγκυρο στοιχείο ταυτότητας με φωτογραφία (δελτίο ταυτότητας, διαβατήριο, άδεια οδηγού κτλ.).

4. Το ειδοποιητήριο που έχω λάβει αναγράφει ότι πρέπει να προσκομίσω τιμολόγιο αγοράς/αποδεικτικό αγοράς. Τι πρέπει να κάνω;

Το αντικείμενο αυτό υπόκειται σε τελωνειακό έλεγχο. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να προσκομίσετε αποδεικτικά στοιχεία για το πραγματικό κόστος αγοράς τα οποία θα σας ζητηθούν κατά τον έλεγχο από τον αρμόδιο Τελωνειακό Λειτουργό. Τέτοια στοιχεία μπορεί να είναι το τιμολόγιο από την ιστοσελίδα αγοράς, η χρέωση της πιστωτικής σας κάρτας κτλ. Οι δασμοί, φόροι και το ΦΠΑ υπολογίζονται και επιβάλλονται από τις αρμόδιες Τελωνειακές Αρχές και όταν υπάρχει πληρωτέο ποσό, επιβάλλεται επιπρόσθετα το ταχυδρομικό τέλος προσκόμισης στο Τελωνείο που βρίσκεται σε ισχύ και είναι δημοσιευμένο στον επίσημο τιμοκατάλογο των Κυπριακών Ταχυδρομείων.

5. Θέλω να παραλάβω αντικείμενο που υπόκειται σε τελωνειακό έλεγχο. Μπορώ να το παραλάβω από το τοπικό Ταχυδρομικό Γραφείο;

Υπάρχει αυτή η δυνατότητα για παράδοση αντικειμένων που υπόκεινται σε τελωνειακό έλεγχο από τα ακόλουθα Ταχ. Γραφεία:

Επαρχία Λευκωσίας	Επαρχία Λεμεσού	Επαρχία Λάρνακας	Επαρχία Αμμοχώστου	Επαρχία Πάφου
Δάλι	Αγρός	Αθιένου	Αγία Νάπα	Πέγεια
Κακοπετριά		Αεροδρομίου	Αυγόρου	Πόλις
Κοκκινότριμιθιά		Αραδίππου	Λιοπέτρι	
Τσέρι		Κίτι	Παραλίμνι	
		Λεύκαρα		
		Ξυλοτύμπου		
		Ξυλοφάγου		
		Ορμίδεια		

Θα πρέπει να επισκεφθείτε ένα από τα Ταχυδρομικά Γραφεία που αναφέρονται στον πίνακα και αφού παρουσιάσετε την ειδοποίηση που λάβατε, να παραδώσετε τιμολόγιο/αποδεικτικό αγοράς, στον Λειτουργό του Ταχ. Γραφείου.

Το αντικείμενο μπορεί να παραληφθεί από το εν λόγω Γραφείο εντός 72 ωρών και για την παραλαβή του θα ακολουθηθεί η διαδικασία ταυτοποίησης του παραλήπτη όπως περιγράφεται πιο πάνω καθώς και η καταβολή δασμών/φόρων/ΦΠΑ.



6. Έχω παραγγείλει από ιστοσελίδα που βρίσκεται σε Ευρωπαϊκή χώρα, αλλά έχω λάβει ειδοποίηση για παραλαβή του αντικείμενου με τελωνιακό έλεγχο. Τι συμβαίνει;

Πολλά διαδικτυακά καταστήματα διατηρούν αποθήκες σε διάφορες χώρες. Έτσι, έστω και αν η παραγγελία τοποθετήθηκε σε χώρα-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το αντικείμενο, εφόσον ταχυδρομήθηκε από χώρα εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, υπόκειται σε τελωνιακό έλεγχο και πιθανή υποχρέωση καταβολής δασμών/φόρων/ΦΠΑ.

7. Έχω λάβει ειδοποίηση για παραλαβή αντικείμενου που προέρχεται από χώρα-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ωστόσο μου ζητήθηκε να προσκομίσω τιμολόγιο/αποδεικτικό αγοράς για τελωνιακό έλεγχο.

Το αντικείμενο έχει αρχική προέλευση χώρα εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης και έφθασε στην Κύπρο μέσω χώρας-μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Κατά την είσοδό του στην επικράτεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν καταβλήθηκαν οι δασμοί/φόροι/ΦΠΑ, κάτι το οποίο θα πρέπει να γίνει στην Κύπρο, νοουμένου ότι υπόκειται στην καταβολή τους.

8. Η συστημένη αλληλογραφία παραδίδεται στο σπίτι;

Όχι, εκδίδεται είτε έντυπη είτε ειδοποίηση με SMS και η συστημένη παραλαμβάνεται από το Ταχυδρομικό Γραφείο που εξυπηρετεί τον ταχυδρομικό κωδικό σας, εκτός αν το αντικείμενο υπόκειται σε τελωνιακό έλεγχο, οπότε θα παραληφθεί από το Ταχυδρομείο Δεμάτων της επαρχίας σας.

9. Μέχρι πόσες μέρες μπορώ να παραλάβω ένα συστημένο αντικείμενο ή ένα δέμα;

Μέχρι 30 μέρες μετά την έκδοση του ειδοποιητηρίου. Μετά την παρέλευση του διαστήματος αυτού, το αντικείμενο επιστρέφεται στον αποστολέα ή στην περίπτωση δέματος ακολουθούνται οι οδηγίες που έχει δώσει.

10. Κατοικώ στις κατεχόμενες περιοχές της Κύπρου. Πώς μπορώ να παραλάβω αντικείμενα;

Όλα τα ταχυδρομικά αντικείμενα, εκτός από εκείνα που υπόκεινται σε τελωνιακό έλεγχο, παραδίδονται σε τακτική βάση στην Ειρηνευτική Δύναμη των Ηνωμένων Εθνών (UNFICYP), για προώθηση στους παραλήπτες.

Όσο αντικείμενα χρήζουν τελωνιακού ελέγχου (πχ. αντικείμενα με εμπορεύματα που προέρχονται από χώρες εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης), θα πρέπει να παραληφθούν από το δικαιούχο ή από άλλο εξουσιοδοτημένο άτομο, από το Επαρχιακό Γραφείο Δεμάτων Λευκωσίας, στην οδό Προδρόμου 100, 2063 Στρόβολος.

Ακολουθούνται οι διαδικασίες παράδοσης όπως περιγράφονται πιο πάνω.

Ε. Αποζημιώσεις

1. Σε ποιες περιπτώσεις δικαιούμαι αποζημίωση;

Αποζημίωση, το ύψος της οποίας εξαρτάται από την υπηρεσία που έχει χρησιμοποιηθεί, καταβάλλεται στις περιπτώσεις απώλειας, κλοπής, μερικής ή ολικής καταστροφής (εξαιρούνται οι περιπτώσεις αντικειμένων απλού επιστολικού ταχυδρομείου χωρίς ραβδωτό κωδικό ή με ραβδωτό κωδικό που αρχίζει από «U» ή «L»).



Η αποζημίωση καταβάλλεται στον αποστολέα του αντικειμένου αφού προηγηθεί η υποβολή Αίτησης Αναζήτησης <https://www.cypruspost.post/el/postal-item-inquiry-form>.

Ο αποστολέας δικαιούται να εκχωρήσει το δικαίωμα αποζημίωσης στον παραλήπτη αφού επικοινωνήσει με το αρμόδιο τμήμα του ταχυδρομείου αποστολής.

2. Σε ποιες περιπτώσεις δεν δικαιούμαι αποζημίωση;

Δεν καταβάλλεται οποιαδήποτε αποζημίωση στις περιπτώσεις αντικειμένων απλού επιστολικού ταχυδρομείου χωρίς ραβδωτό κωδικό ή με ραβδωτό κωδικό που αρχίζει από «U» ή «L».

Για τις υπόλοιπες υπηρεσίες, δεν καταβάλλεται αποζημίωση στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Για καθυστέρηση στην παράδοση του αντικειμένου
- Για απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από υπαιτιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη
- Για απώλεια ή ζημιά που είναι αποτέλεσμα της κακής συσκευασίας του αντικειμένου ή που προκαλείται στο ίδιο το αντικείμενο εξαιτίας της φύσης του (π.χ. αλλοιώσιμα τρόφιμα ή αντικείμενα που εξωτερικά δεν παρουσιάζουν ζημιά αλλά πρόβλημα κατά τη λειτουργία τους κτλ.).
- Για λόγους ανωτέρας βίας ή σε περιπτώσεις απρόοπτων και έκτακτων γεγονότων (καθυστερήσεις σε προγραμματισμένες πτήσεις, μέτρα ασφαλείας κτλ.).
- Για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση απώλεια, αποθετική ζημιά, από απώλεια εισοδήματος κερδών, αγορών ή χρήσεως, διάρρηξη συμβολαίων κτλ., που προκλήθηκε από υπαιτιότητα τους ή μη, στον πελάτη ή τρίτους.
- Για ψευδή, ανεπαρκή ή εσφαλμένη δήλωση στο Συνοδευτικό Δελτίο Μεταφοράς.
- Για μη υποβολή σχετικής αίτησης εντός της προθεσμίας.
- Για δέματα για τα οποία διατάσσεται από άλλες εμπλεκόμενες υπηρεσίες (πχ Τελωνειακές Αρχές), η κατάσχεση ή η επιστροφή τους στον αποστολέα.

3. Έχω διαπιστώσει ότι το περιεχόμενο είχε υποστεί ζημιά ή ήταν καταστραμμένο. Τι πρέπει να κάνω;

Σε περίπτωση που η συσκευασία του αντικειμένου φέρει εξωτερικά σημάδια ζημιάς, τότε θα πρέπει να ελέγξετε το αντικείμενο για ύπαρξη ζημιάς στο περιεχόμενό του κατά την παραλαβή του. Σε περίπτωση που όντως εντοπίζεται ζημιά και νοουμένου ότι η υπηρεσία που έχει χρησιμοποιηθεί για μεταφορά του αντικειμένου προβλέπει την καταβολή αποζημίωσης, θα πρέπει να ζητήσετε από το Λειτουργό Εξυπηρέτησης τη συμπλήρωση του δελτίου αναφοράς ζημιάς για να υποβληθεί στον εμπλεκόμενο ταχυδρομικό οργανισμό. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται αν διαπιστωθεί ζημιά ή βλάβη εντός του χρονικού πλαισίου των τριών (3) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του αντικειμένου.

ΣΤ. Άλλες Πληροφορίες

1. Ποιο είναι το ωράριο λειτουργίας των Ταχυδρομικών Γραφείων;

Οι ώρες εξυπηρέτησης του κοινού είναι 8.00 πμ-3.00 μμ, από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή.



2. Αν χρειάζομαι πληροφορίες ή βοήθεια, που μπορώ να τηλεφωνήσω;

Στον παγκύπριο αριθμό εξυπηρέτησης 8000 2000. Οι κλήσεις είναι δωρεάν. Αν θα καλέσετε από το εξωτερικό, χρησιμοποιείστε τον αριθμό +35722310100.

3. Θέλω να χρησιμοποιήσω τις πιο γρήγορες υπηρεσίες σας για το εσωτερικό και το εξωτερικό. Ποιες είναι αυτές;

Για το εσωτερικό, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία τοπικών ταχυμεταφορών PostExpress ενώ για το εξωτερικό την υπηρεσία ταχυμεταφορών QuickPost με καθορισμένο χρόνο παράδοσης στις κύριες πόλεις των χωρών που παρέχεται η υπηρεσία (πέραν των 190 παγκόσμια), ενώ σε επιλεγμένους προορισμούς παρέχεται η δυνατότητα παράδοσης πριν τις 9.00 πμ και πριν τις 12.00 μμ στον καθορισμένο χρόνο.

4. Θέλω να χρησιμοποιήσω υπηρεσίες άλλων κυβερνητικών τμημάτων. Μπορώ να το κάνω στα Ταχυδρομικά Γραφεία;

Στα Επαρχιακά Ταχυδρομικά Γραφεία και στα Ταχυδρομικά Γραφεία Αγρού και Κακοπετριάς λειτουργούν τα Κέντρα Πολίτη (ΚΕ.ΠΟ.), τα οποία παρέχουν τις ίδιες ακριβώς υπηρεσίες όπως και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ). Μεταξύ άλλων, παρέχονται υπηρεσίες του Τμήματος Αρχείου Πληθυσμού (διαβατήρια, ταυτότητες), του Τμήματος Οδικών Μεταφορών και άλλων. Το κοινό εξυπηρετείται από τις 8.00 πμ μέχρι τις 3.00 μμ, με σειρά προτεραιότητας.

Για αποφυγή ταλαιπωρίας, θα πρέπει να έχετε μαζί σας όλα τα σχετικά έγγραφα/αποδεικτικά για να μπορεί να διεκπεραιωθεί η υπηρεσία που επιθυμείτε.