

## Υπηρεσία Παράδοσης ACS Smart Point

Δεκέμβριος 2023

### Περιγραφή Υπηρεσίας ACS Smart Point

Η υπηρεσία αυτή αφορά στην παραλαβή και παράδοση αποστολών από συμβεβλημένα με την ACS σημεία τρίτων συνεργατών (σημείων ACS Smart Points), με σημαντικό πλήθος καθημερινών διερχόμενων χρηστών/καταναλωτών (βενζινάδικα, super markets, σταθμούς parking, κλπ.) και είναι πρόσθετη υπηρεσία στις βασικές υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού. Στόχος της υπηρεσίας είναι η διευκόλυνση των πελατών και χρηστών του e-commerce από περισσότερα σημεία.

Οι συναλλαγές (ανάλογα με τα ωράρια λειτουργίας των εν λόγω σημείων), θα μπορούν να γίνονται και πέραν της συνήθους λειτουργίας των καταστημάτων, όπως Κυριακές, αργίες, ενώ επιλεγμένα σημεία θα είναι ανοικτά όλη την ημέρα (σε 24ωρη βάση). Οι υπηρεσίες που παρέχονται από τα ACS Smart Points λόγω της φύσης τους (shop in a shop) είναι τυποποιημένες και εμπίπτουν σε συγκεκριμένες προδιαγραφές (ως ακόλουθη περιγραφή / όροι και προϋποθέσεις) όσον αφορά στο μέγεθος, στο βάρος και στο πλήθος των αποστολών που μπορούν να εξυπηρετηθούν από τα συγκεκριμένα σημεία.

### Παράδοση Αποστολής

Η υπηρεσία παράδοσης αποστολής (σε παραλήπτη) σε σημείο ACS Smart Point περιλαμβάνει τα εξής βήματα:

- Ο παραλήπτης ενημερώνεται για την εν λόγω υπηρεσία από τον αποστολέα (πχ. ηλεκτρονικό κατάστημα, e-shop) που είναι συμβεβλημένο για την παροχή της από την ACS και την επιλέγει ο ίδιος κατά τη διαδικασία της online παραγγελίας. Εναλλακτικά θα μπορεί να την επιλέξει για παράδοση της αποστολής του σε διαφορετική διεύθυνση ή σημείο, κατόπιν ειδοποίησης από την ACS με sms / Viber ή e-mail (π.χ. περιπτώσεις που απουσιάζει από τη διεύθυνση του) μέσω της δωρεάν υπηρεσίας ανακατεύθυνσης.
- Με την παράδοση της αποστολής στο ACS Smart Point, η ACS προωθεί αυτόματα στον παραλήπτη σχετική ηλεκτρονική ενημέρωση (sms / Viber ή e-mail) με τον αριθμό της αποστολής, με τον μοναδικό κωδικό ασφαλείας PIN, καθώς και τον χρόνο παραμονής της αποστολής στο εν λόγω σημείο.
- Ο παραλήπτης επισκέπτεται το ACS Smart Point και με τη χρήση του αριθμού αποστολής και του PIN παραλαμβάνει την αποστολή του, αφού προηγουμένως εξοφλήσει τυχόν ποσό αντικαταβολής ή μεταφορικών στο ενσωματωμένο POS των αυτοματοποιημένων μηχανημάτων παράδοσης αποστολών (Parcel Lockers) ή στον ταμιά του σημείου του συνεργάτη.

Η Πρόσθετη Υπηρεσία Παράδοσης ACS Smart Point παρέχεται δίχως επιπλέον χρέωση για τον αποστολέα, ενώ επίσης δωρεάν παρέχεται στον παραλήπτη η επιλογή για παράδοση της αποστολής του από ACS Smart Point, κατόπιν ειδοποίησης από την ACS μέσω της δωρεάν υπηρεσίας ανακατεύθυνσης.

### Διευκρινίσεις & Επεξηγήσεις (Όροι και Προϋποθέσεις):

1. Για τις περιπτώσεις που δεν καλύπτονται στην περιγραφή της παρούσας υπηρεσίας, η επιλογή της υπηρεσίας γίνεται με ευθύνη του πελάτη/αποστολέα/παραλήπτη. Λόγω της φύσης της (χρόνοι-διαθεσιμότητα), η υπηρεσία δεν αφορά επείγουσες αποστολές με ευαισθητά ή / και ευπαθή προϊόντα.
2. Ο χρόνος παράδοσης στο σημείο ACS Smart Point αναμένεται να είναι σύμφωνα με τους προβλεπόμενους χρόνους της Υπηρεσίας Express - Επόμενη Ημέρα (Next Day), που ενδέχεται να προσαυξηθούν ανάλογα με την διαθεσιμότητα των θυρίδων του εν λόγω σημείου, όταν η παράδοση γίνεται σε αυτοματοποιημένα μηχανήματα παράδοσης αποστολών (Parcel Lockers).
3. Ο χρόνος παραμονής των αποστολών, από την άφιξη τους στα σημεία ACS Smart Points, ανέρχεται σε έως 5 εργάσιμες ημέρες, ενώ πέραν των ημερών αυτών η αποστολή θα μεταφέρεται στο αντίστοιχο κατάστημα της ACS. Ο παραλήπτης θα ενημερώνεται από την εταιρεία με μηνύματα (sms / Viber ή e-mail) τόσο για την απόσυρση της αποστολής από το ACS Smart Point όσο και για τη διαθεσιμότητά της στο κατάστημα παράδοσης, όπου η αποστολή θα παραμένει (για παραλαβή από τον παραλήπτη) για άλλες 5 ημέρες. Για τη σχετική ενημέρωση του παραλήπτη της αποστολής είναι υποχρεωτική η σε ασφαλές περιβάλλον παροχή του κινητού τηλεφώνου και του e-mail του από τον αποστολέα/πελάτη. Με το πέρασ και αυτών των 5 ημερών η αποστολή θα επιστρέφει στον αποστολέα. Στην περίπτωση της επιστροφής της αποστολής στον αποστολέα, λόγω μη εμφάνισης του παραλήπτη στο ACS Smart Point (λόγω της δέσμευσης χώρου), θα υπάρχει χρέωση της υπηρεσίας ως άνω στον αποστολέα.
4. Οι μέγιστες επιτρεπόμενες διαστάσεις των προς παράδοση δεμάτων θα είναι 37cm x 44 x 61cm, και βάρος έως 5 κιλά.
5. Αν πρόκειται για παράδοση από αυτοματοποιημένο μηχάνημα παράδοσης αποστολών (Parcel Locker) η απόδειξη πληρωμής τυχόν ποσού αντικαταβολής ή μεταφορικών στο ενσωματωμένο POS, προωθείται στον πελάτη ηλεκτρονικά με sms / Viber ή και e-mail λίγα λεπτά μετά την επιτυχούς ολοκλήρωσης της συναλλαγής. Το αυτοματοποιημένο μηχάνημα παράδοσης αποστολών (Parcel Locker) δεν διαθέτει εκτυπωτή.
6. Προϋπόθεση για τη χρήση της υπηρεσίας ACS Smart Point είναι ο πελάτης αποστολέας να έχει μηχανογραφήσει την προετοιμασία των αποδεικτικών / vouchers κάνοντας χρήση μιας από τις διαθέσιμες δωρεάν μηχανογραφικές εφαρμογές της ACS (ACS Connect, ACS Web Business Tools) και να έχει αποδεχτεί τους όρους της υπηρεσίας. Αντίστοιχα για την Πρόσθετη Υπηρεσία Εντολής Προώθησης σε ACS Smart Point με εντολή του παραλήπτη (ανακατεύθυνση αποστολής) είναι υποχρεωτική η παροχή του κινητού τηλεφώνου ή της ηλεκτρονικής διεύθυνσης του παραλήπτη από τον αποστολέα κατά τη δημιουργία της αποστολής, προκειμένου η εντολή του παραλήπτη να προωθηθεί ηλεκτρονικά και μόνο στην εταιρεία.
7. Ο πελάτης αποστολέας είναι υπεύθυνος για τον αποκλεισμό από τη νέα υπηρεσία των προϊόντων εκείνων των οποίων οι διαστάσεις και το βάρος, αφού συσκευαστούν, δεν είναι σύμφωνα με τους περιορισμούς μεγέθους και βάρους που αναφέρονται στο παρόν.
8. Ο πελάτης παραλήπτης, κατά την διαδικασία καταχώρησης της ηλεκτρονικής παραγγελίας και πριν την ολοκλήρωση της, θα πρέπει να ενημερώνεται πλήρως από το ηλεκτρονικό κατάστημα για τους όρους χρήσης της υπηρεσίας, για τον επιτρεπτό χρόνο παραμονής της αποστολής στο σημείο ACS Smart Point.
9. Ο πελάτης παραλήπτης αποδέχεται ρητά τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης της πρόσθετης υπηρεσίας ACS Smart Point όπως αυτές περιγράφονται στο παρόν. Επίσης θα πρέπει να αποδέχεται και να επιτρέπει στην ACS τη χρήση του κινητού του τηλεφώνου και του e-mail του για την αποστολή των κωδικών ασφαλείας που αφορούν την παραλαβή της αποστολής, για την ενημέρωσή του για την πορεία της αποστολής του, καθώς τέλος και για την αποστολή του νόμιμου φορολογικού παραστατικού - Απόδειξη ή Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών (ΑΠΥ ή ΤΠΥ) - της εκάστοτε αποστολής του.

10. Η ACS, με την ηλεκτρονική αποδοχή του παραλήπτη, λαμβάνει μέσω Web Service στο back office σύστημά της πληροφορίες όπως: τον κωδικό παραγγελίας του e-shop, τον μοναδικό κωδικό του σημείου ACS Smart Point, το e-mail, το κινητό τηλέφωνο και το ονοματεπώνυμο του παραλήπτη, καθώς και έναν μοναδικό κωδικό παραγγελίας.
11. Η παρακολούθηση των αποστολών γίνεται, όπως και στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, μέσω του ΕΣΠΕΤΑ (Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων) σε όλα τα στάδια διακίνησης (track & trace) της ACS.
12. Αντί υπογραφής στην παράδοση της αποστολής, η πιστοποίηση της παράδοσης της αποστολής στον παραλήπτη θα γίνεται με χρήση του κωδικού ασφαλείας (PIN) που θα σταλεί στο κινητό ή στο e-mail του παραλήπτη. Η χρήση του κωδικού PIN επέχει τη θέση της υπογραφής του παραλήπτη της αποστολής. Το PIN θα είναι γνωστό μόνο στον παραλήπτη. Ο παραλήπτης φέρει την ευθύνη να μην αποκαλύψει το PIN και τον αριθμό της αποστολής σε τρίτους, καθώς στην περίπτωση που το κάνει, η χρήση τους από τρίτο θα είναι για λογαριασμό του.
13. Κλειδί ταυτοποίησης του παραλήπτη είναι πάντοτε, και μόνο, το κινητό τηλέφωνό του (σε συνδυασμό με το PIN), οπότε η ορθότητα του είναι καίριας σημασίας για τη σωστή παράδοση της αποστολής. Η σωστή μεταφορά των στοιχείων αυτών στην ACS είναι ευθύνη του αποστολέα.
14. Η ACS καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να παραδώσει τις αποστολές σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της και κατά τόπους χρονοδιαγράμματα παραδόσεων. Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι παράδοσης αφορούν εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία αναχώρησης από την Αττική και υπολογίζονται από την ημέρα αυτή ως η πρώτη προσπάθεια παράδοσης στα στοιχεία διεύθυνσης του παραλήπτη. Σε περίπτωση υπέρβασης των χρόνων παράδοσης, λόγω των ιδιαιτεροτήτων και περιορισμών της υπηρεσίας, δεν θα υπάρχει καμία ευθύνη της ACS.
15. Ως εργάσιμες ημέρες νοούνται οι ημέρες Δευτέρα έως και Παρασκευή, εκτός από τις εθνικές και τοπικές αργίες/εορτές. Ως Ημέρα νοείται όλη η διάρκεια της ημέρας από 00:01 ως 23:59, ενώ η παραλαβή και παράδοση συνήθως εκτελείται κατά τις ώρες λειτουργίας των κατά τόπους καταστημάτων. Οι ώρες λειτουργίας ενδέχεται να διαφοροποιούνται από σημείο σε σημείο. Για τα καταστήματα τρίτων – συνεργαζόμενων δικτύων με την ACS ισχύουν οι ώρες λειτουργίας των καταστημάτων αυτών. Τυχόν τεχνικό πρόβλημα εκτός των ωρών λειτουργίας της ACS στα σημεία συνεργαζόμενων δικτύων ενδέχεται να τροποποιήσει αντίστοιχα τον χρόνο παράδοσης των προς παράδοση αποστολών από τα σημεία αυτά. Ειδικότερη ενημέρωση σχετικά με τις ώρες λειτουργίας του εκάστοτε καταστήματος δίδεται στην ιστοσελίδα της ACS [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr) ή/και στο τοπικό κατάστημα.
16. Εν γένει, στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών καθώς και στην παρούσα υπηρεσία δεν πραγματοποιείται πιστοποίηση της ταυτότητας του παραλήπτη της αποστολής και λαμβάνεται το επίθετο/όνομα του παραλαμβάνοντα (κατά δήλωση του), εκτός και αν έχει συμφωνηθεί εγγράφως διαφορετικά ή υφίσταται ειδική μεταχείριση με τη σχετική Πρόσθετη Υπηρεσία ή υπάγονται στην προαναφερθείσα περίπτωση (παράδοση σε κατάσταση της ACS).
17. Σε περίπτωση που κάποια αποστολή υπερβαίνει το επιτρεπόμενο όριο βάρους και διαστάσεων, θα μεταφέρεται στο πλησιέστερο κατάστημα ACS προς παράδοση.
18. Οι αποστολές φέρουν Συνοδευτικό Δελτίο Μεταφοράς, το οποίο, κατά περίπτωση, μπορεί να φέρει και τους ακόλουθους τίτλους: Αποδεικτικό Μεταφοράς, Αποδεικτικό Παράδοσης-Παραλαβής POP-POD Voucher, ACS-Connect, AWB, ή και να μην έχει τίτλο.
19. Η πρόσθετη Υπηρεσία Αντικαταβολής είναι πάντα με χρέωση του αποστολέα.
20. Κατά τα λοιπά οι αναφερόμενες στο παρόν Υπηρεσίες Μεταφορών και χρεώσεις διέπονται από τους Γενικούς Όρους Ανάληψης Μεταφοράς της ACS και τον Χάρτη Υποχρεώσεων προς Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.), που βρίσκονται στην ιστοσελίδα [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr).
21. Οι αναφερόμενες στο παρόν τιμές επιβαρύνονται με ΦΠΑ (σήμερα 24%). Σε περίπτωση τροποποίησης του ΦΠΑ αναπροσαρμόζονται και οι τιμές αναλόγως του ισχύοντος ΦΠΑ.

### **Ο Παρών Τιμοκατάλογος Ισχύει από 01/12/2023.**

*Το παρόν είναι απόσπασμα του επίσημου τιμοκαταλόγου της ACS και αφορά τις Υπηρεσίες Μεταφορών. Ο εκάστοτε ισχύων τιμοκατάλογος δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της εταιρείας [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr). Η ACS δύναται να μεταβάλει τα στοιχεία του παρόντος εντύπου χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση σύμφωνα πάντα με τις κείμενες διατάξεις.*