

Χρήσιμες Ερωτήσεις – Απαντήσεις για την Εφαρμογή Web Labeling Εξωτερικού

➤ Τι είναι η εφαρμογή web labeling;

Είναι μια διαδικτυακή εφαρμογή, την οποία οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν μέσω του site ELTA. Η εφαρμογή αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο από εταιρικούς πελάτες (δηλαδή εγγεγραμμένους πελάτες με κωδικούς πρόσβασης) όσο και από πελάτες λιανικής (δηλαδή μη εγγεγραμμένους πελάτες/πελάτες χωρίς κωδικούς), με την οποία θα έχουν τη δυνατότητα να προετοιμάζουν και να εκτυπώνουν τα συνοδευτικά έντυπα των ταχυδρομικών αντικειμένων επιστολικού και δεμάτων εξωτερικού, καθώς και των ταχυδρομικών τελωνειακών εντύπων CN22 & CN23.

Η διαδικτυακή αυτή εφαρμογή 'Web Labeling' αναπτύχθηκε για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και σε συνέχεια της ανάπτυξης του Ειδικού «εργαλείου» στην εφαρμογή «ΕΡΜΗΣ - Σύστημα Πελάτης».

➤ Πως μπορώ να προμηθευτώ κωδικούς χρήσης για την εφαρμογή – να κάνω εγγραφή – να δημιουργήσω λογαριασμό;

Χρήση της εφαρμογής μπορείτε να κάνετε είτε σαν Επισκέπτης (συμπληρώνοντας μόνο ένα e-mail) ή σαν πελάτης με Λογαριασμό. Η δημιουργία Λογαριασμού και η διάθεση κωδικών χρήσης πραγματοποιούνται αυτόματα μέσω της εφαρμογής, επιλέγοντας «Δημιουργία Λογαριασμού Πελάτη».

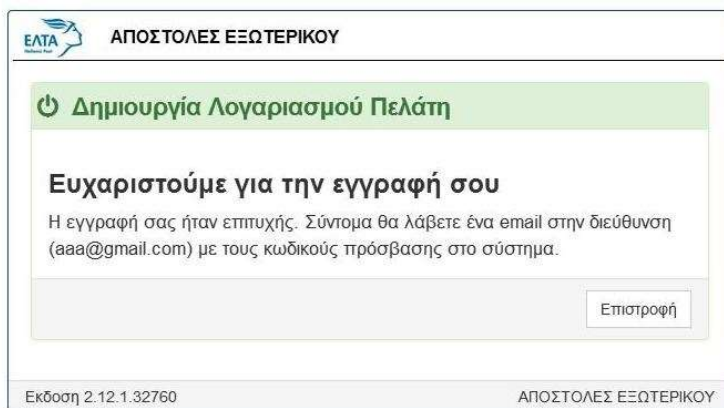
Λογαριασμός Πελάτη - Κωδικοί:

Το άνοιγμα Λογαριασμού Πελάτη και η διάθεση κωδικών χρήσης πραγματοποιούνται μέσω της εφαρμογής.

Στο site ELTA, στην εισαγωγική σελίδα (1^η οθόνη) της εφαρμογής, επιλέγοντας «Δημιουργία Λογαριασμού Πελάτη», εμφανίζεται μια οθόνη στην οποία ζητείται η συμπλήρωση του ΑΦΜ. Όταν συμπληρωθεί το ΑΦΜ, πραγματοποιείται έλεγχος ορθότητας αυτού καθώς κι αν υπάρχει κωδικός πελάτη με το ίδιο ΑΦΜ (δεν επιτρέπονται δύο κωδικοί με το ίδιο ΑΦΜ). Εάν κάποιος έχει ήδη κωδικό για τον ΕΡΜΗ Σύστημα Πελάτης για Εσωτερικό, θα πρέπει να επικοινωνήσει με τη Διεύθυνση Πωλήσεων.

Εφόσον επικυρωθεί το ΑΦΜ, ενεργοποιείται η επιλογή «Επόμενο» και στην επόμενη οθόνη πραγματοποιείται η καταχώρηση στοιχείων πελάτη. Επιπλέον ζητείται η συμπλήρωση e-mail και κωδικού / password (το καθορίζει ο κάθε πελάτης) – καθώς και επαλήθευση αυτών-εφόσον στο e-mail θα αποσταλούν οι οριστικοί κωδικοί.

Αφού συμπληρωθούν τα στοιχεία, επιλέγεται η «Δημιουργία Λογαριασμού» και εμφανίζεται το παρακάτω μήνυμα:



Στη συνέχεια αποστέλλονται- στο e-mail που έχει συμπληρωθεί κατά την εγγραφή- ο κωδικός πελάτη, ο κωδικός χρήστη / όνομα χρήστη και το password / κωδικός.

Ανάλογα με τη γλώσσα που έχει επιλεγεί (GR ή EN) θα στέλνεται και το αντίστοιχο μήνυμα.

➤ **Είχα βγάλει κωδικούς web labeling, αλλά δεν λειτουργούν.**

Εάν οι κωδικοί σας δεν λειτουργούν, θα χρειαστεί να δημιουργήσετε νέους. Σε κάθε περίπτωση μπορείτε να συνδεθείτε και σαν επισκέπτης χρήστης ή να επισκεφθείτε οποιοδήποτε κατάστημα ΕΛΤΑ για να στείλετε τα αντικείμενά σας στο εξωτερικό.

Εάν δεν σας επιτρέπει να βγάλετε νέους κωδικούς (κι εμφανίζει μήνυμα ότι υπάρχει ήδη πελάτης με αυτό το ΑΦΜ) θα αποστέλλετε μήνυμα στο infosales@elta-net.gr, με τον κωδικό πελάτη, όνομα χρήστη και τον κωδικό που είχατε και θα ζητάτε νέους κωδικούς.

➤ **Ποιες ανάγκες καλύπτει η εφαρμογή;**

Χρησιμοποιώντας την εφαρμογή Web Labeling:

- απλοποιείται η διαδικασία προετοιμασίας των αντικειμένων καθώς δύναται να δημιουργηθούν τα συνοδευτικά έντυπα (για τον εκτελωνισμό) & οι ετικέτες (labels) για την αποστολή τους στο χώρο των πελατών και με την ταυτόχρονη δημιουργία μοναδικών αριθμών (barcode).
- δίνεται η δυνατότητα να παρακολουθείται η πορεία των αποστολών (track & trace).
- διευκολύνεται η διαδικασία κατάθεσης στο σημείο εξυπηρέτησης ΕΛΤΑ και μειώνεται ο απαιτούμενος χρόνος συναλλαγής.
- διευκολύνεται η διαδικασία διαχείρισης από τη χώρα προορισμού δίνεται η δυνατότητα να δημιουργηθούν λίστες παραληπτών και επεξεργασίας αυτών ηλεκτρονικά.

Παράλληλα η εφαρμογή Web Labeling είναι προσαρμοσμένη και παραμετροποιημένη, ώστε να ανταποκρίνεται στους νέους κανονισμούς και ρυθμίσεις που ισχύουν για την αποστολή ταχυδρομικών αντικειμένων στο εξωτερικό κι αφορούν στην υποχρεωτική ανταλλαγή δεδομένων (Electronic Advanced Data - EAD) μεταξύ των Ταχυδρομικών Φορέων.

Η υποχρέωση ανταλλαγής εμπλουτισμένων πληροφοριών αφορά σε όλα τα αντικείμενα που περιέχουν αγαθά (εμπορεύματα ή προσωπικά) και προορίζονται σε χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης. Δεν αφορά σε ταχυδρομικά αντικείμενα που περιέχουν αλληλογραφία/έγγραφα.

Εάν για τα αντικείμενα προς κατάθεση – δεν έχει πραγματοποιηθεί κάποιου είδους προετοιμασία – η καταχώρηση των απαραίτητων πληροφοριών και η δημιουργία ετικετών για τα αντικείμενα αυτά, θα πραγματοποιείται στα σημεία εξυπηρέτησης του δικτύου ΕΛΤΑ.

- **Για ποιο λόγο πρέπει να αποστέλλονται ηλεκτρονικές πληροφορίες (electronic advanced data - EAD) σε χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης;**
Τι θα γίνει εάν δεν ακολουθηθεί αυτή η διαδικασία δημιουργίας ετικετών μέσω της εφαρμογής web labeling;

Η υποχρεωτική μετάδοση ηλεκτρονικών μηνυμάτων για κάθε αντικείμενο που στέλνεται σε τρίτες χώρες καθορίζεται από διεθνείς ταχυδρομικούς Κανονισμούς της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης/UPU και απαιτείται για λόγους τελωνειακού και λόγους ασφάλειας των αποστολών. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει αυτή η απαραίτητη πληροφορία ή δεν έχει διαβιβαστεί ηλεκτρονικά πριν την άφιξη ενός αντικειμένου στη χώρα προορισμού, τότε τα αντικείμενα αυτά δεν θα γίνονται δεκτά από την αντίστοιχη χώρα, δεν θα προωθούνται εντός αυτής και θα επιστρέφονται πίσω, στον αποστολέα !

Εφόσον όμως τα αντικείμενα έχουν προετοιμαστεί μέσω της web εφαρμογής (συνοδευόμενα και με τα απαιτούμενα έντυπα), τότε οι καταχωρημένες πληροφορίες μεταφέρονται αυτόματα, με την κατάθεση στη Θυρίδα, δημιουργώντας τα αναγκαία ηλεκτρονικά μηνύματα προς τον αντίστοιχο Ταχυδρομικό Φορέα της χώρας προορισμού. Στην περίπτωση αυτή το κάθε αντικείμενο θα γίνεται δεκτό και θα διαχειρίζεται περαιτέρω απρόσκοπτα και σύμφωνα με τα ισχύοντα στη χώρα.

- **Σε ποιες υπηρεσίες αφορά – Για ποιες υπηρεσίες μπορεί να χρησιμοποιηθεί η εφαρμογή και να ετοιμαστούν τα έντυπα;**

Η εφαρμογή αφορά στις υπηρεσίες εξωτερικού και πιο συγκεκριμένα:

- Υπηρεσίες Επιστολικού Εξωτερικού:
 - ✓ Συστημένο – 853 LETTER RE - Registered Mail
 - ✓ Ιχνηλατήσιμο – 854 LETTER TR - Tracked
 - ✓ Α΄ Προτεραιότητας απλά – 851 LETTER A - Priority
 - ✓ Β΄ Προτεραιότητας απλά – 852 LETTER B
- Υπηρεσίες Δεμάτων Εξωτερικού:
 - ✓ Δέμα Α προτεραιότητας – 800 Parcel A - Priority International Parcel
 - ✓ Δέμα Β προτεραιότητας – 801 Parcel B - International Parcel
 - ✓ Δέμα Premium (EPG) – 802 Parcel EPG - GR

➤ **Είναι υποχρεωτική η προετοιμασία των αντικειμένων μέσω της εφαρμογής;**

Είναι υποχρεωτική η ανταλλαγή εμπλουτισμένων πληροφοριών για τα αντικείμενα που περιέχουν **αγαθά (προσωπικά ή εμπορεύματα)** – δεν αφορά σε ταχυδρομικά αντικείμενα που περιέχουν αλληλογραφία/έγγραφα - και προορίζονται σε χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης ανάμεσα στους Ταχυδρομικούς Φορείς.

Εάν για τα αντικείμενα προς κατάθεση – δεν έχει πραγματοποιηθεί κάποιου είδους προετοιμασία – η καταχώρηση των απαραίτητων πληροφοριών και η δημιουργία ετικετών για τα αντικείμενα αυτά θα πραγματοποιείται στα σημεία εξυπηρέτησης ΕΛΤΑ.

➤ **Δεν καταλαβαίνω σε ποια αντικείμενα αφορά η υποχρεωτική ανταλλαγή πληροφοριών.**

Η υποχρεωτική ανταλλαγή πληροφοριών αφορά σε αντικείμενα με προορισμό χώρες εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης που δεν περιέχουν αλληλογραφία ή έγγραφα αλλά κάποιο **αγαθό**. πχ εάν θέλει κάποιος να στείλει ένα βιβλίο ως δώρο σε κάποιον παραλήπτη σε χώρα εκτός ΕΕ, θα πρέπει να έχουν συμπληρωθεί κι αποσταλεί οι απαραίτητες πληροφορίες, καθώς υπόκειται σε τελωνειακές διατυπώσεις στη χώρα προορισμού.

➤ **Ποιες είναι οι υποχρεωτικές πληροφορίες που πρέπει να καταχωρηθούν;**

Οι απαραίτητες πληροφορίες προκειμένου να διαχειριστεί απρόσκοπτα ένα ταχυδρομικό αντικείμενο σε τρίτες χώρες (σε χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης) είναι οι παρακάτω:

1. Πλήρη στοιχεία αποστολέα
2. Πλήρη στοιχεία παραλήπτη (υποχρεωτικό τηλέφωνο ή email, εφόσον είναι γνωστά)
3. Λεπτομερής περιγραφή εμπορεύματος (κάθε είδους που περιέχεται, ποσότητα, βάρος, αξία)
4. Αριθμό δασμολογικής κλάσης/HS tariff ηρ **απαραιτήτως**, εφόσον πρόκειται για εμπορικό αντικείμενο. Υποχρεωτικά τα β ψηφία
5. Αριθμό παραστατικού (τιμολόγιο κλπ) **απαραιτήτως**, εφόσον πρόκειται για εμπορικό αντικείμενο

➤ **Σε ποιες χώρες αφορά η υποχρεωτική ανταλλαγή των πληροφοριών;**

Όλες τις χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). **Δηλαδή όλες ΕΚΤΟΣ των παρακάτω:**

1. Αυστρία
2. Βέλγιο
3. Βουλγαρία
4. Γαλλία
5. Γερμανία
6. Δανία
7. Εσθονία
8. Ιρλανδία
9. Ισπανία
10. Ιταλία
11. Ολλανδία
12. Κροατία
13. Κύπρος
14. Λετονία
15. Λιθουανία

16. Λουξεμβούργο
17. Μάλτα
18. Ουγγαρία
19. Πολωνία
20. Πορτογαλία
21. Ρουμανία
22. Σλοβακία
23. Σλοβενία
24. Σουηδία
25. Τσεχία
26. Φινλανδία

➤ **Η προετοιμασία μέσω της εφαρμογής web labeling αφορά μόνο στα αντικείμενα για χώρες εκτός ΕΕ ή μπορούν να εκτυπωθούν και τα έντυπα για αντικείμενα προς όλες τις χώρες;**

Μέσω της εφαρμογής είναι δυνατή η εκτύπωση ετικετών και συνοδευτικών εντύπων **για όλες τις χώρες** και μάλιστα είναι παραμετροποιημένη έτσι ώστε όταν επιλέγεται μια χώρα, να εμφανίζονται μόνο οι υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες για αυτή.

➤ **Τι θα συμβεί εάν κάποιος προσκομίσει στη Θυρίδα τα αντικείμενά του, χωρίς να τα έχει προετοιμάσει μέσω της εφαρμογής;**

Εφόσον τα προς κατάθεση αντικείμενα του πελάτη προορίζονται σε χώρες εκτός ΕΕ και δεν έχει πραγματοποιηθεί κάποιου είδους προετοιμασία, η καταχώρηση των απαραίτητων πληροφοριών και η δημιουργία ετικετών για τα αντικείμενα αυτά θα πραγματοποιείται στα σημεία εξυπηρέτησης ΕΛΤΑ. Πιο συγκεκριμένα:

- Στην περίπτωση που δεν έχει γίνει η από τον πελάτη προετοιμασία των αποστολών και η καταχώρηση των απαραίτητων πληροφοριών πριν την κατάθεση των αντικειμένων τότε για την καλύτερη εξυπηρέτηση όλων με στόχο την αποφυγή προβλημάτων στην επίδοση των αντικειμένων σε τρίτες χώρες (χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης), η παραπάνω διαδικασία (δηλαδή καταχώρηση στοιχείων στην εφαρμογή, δημιουργία και εκτύπωση ετικετών) θα πραγματοποιείται από το προσωπικό της θυρίδας συναλλαγής του Καταστήματος ή Ταχ. Πρακτορείου.
- Ο υπάλληλος της θυρίδας θα δίνει στον πελάτη μία ειδική **Φόρμα με τα Υποχρεωτικά Πεδία** τα οποία και θα συμπληρώνονται από τον πελάτη. Στη συνέχεια ο υπάλληλος θα καταχωρεί τα στοιχεία του αντικειμένου στην εφαρμογή. Πιθανόν - ανάλογα με τον προορισμό - να σας ζητηθούν επιπλέον στοιχεία για καταχώρηση στο σύστημα.
- Θα παράγονται και θα εκτυπώνονται τα συνοδευτικά έντυπα, θα ελέγχετε ότι τα στοιχεία είναι σωστά και θα υπογράφονται σε αυτά ότι αποδέχεστε τα στοιχεία που έχουν καταχωρηθεί. Στη συνέχεια θα επικολλούνται στο/α αντικείμενο/α το/α απαραίτητα συνοδευτικά έγγραφα.

Για κάποιες χώρες είναι υποχρεωτική, για τη διαχείριση των αντικειμένων, η καταχώρηση αρ. τηλεφώνου ή email του παραλήπτη (ενός εκ των δύο). Εφόσον τα στοιχεία αυτά είναι διαθέσιμα από τον πελάτη/αποστολέα, πρέπει να συμπληρώνονται στην εφαρμογή.

Αν δεν είναι διαθέσιμα, αλλά είναι υποχρεωτική η συμπλήρωσή τους για τη χώρα προορισμού, τότε θα πρέπει να συμπληρώνεται το πεδίο του e-mail ως εξής: labeling-nonreply@elta-net.gr

➤ **Καταχωρούνται όλα τα αντικείμενα του πελάτη όταν τα προσκομίσει στη Θυρίδα, χωρίς να τα έχει προετοιμάσει μέσω της εφαρμογής;**

Για τα αντικείμενα που έχουν προορισμό χώρα ΕΕ, δεν απαιτείται κάποια καταχώρηση και διαχειρίζονται όπως έως σήμερα.

➤ **Πως διαχειρίζονται τα αντικείμενα που περιέχουν έγγραφα;**

Είτε είναι προετοιμασμένα από εφαρμογή, είτε όχι, διαχειρίζονται όπως έως σήμερα.

➤ **Χρειάζεται ειδικός εκτυπωτής; ή μπορώ σε οποιονδήποτε να εκτυπώσω τις ετικέτες; αν δεν έχω εκτυπωτή;**

- Οι ετικέτες και τα έντυπα που παράγονται από την εφαρμογή είναι μεγέθους Α6 (15Χ10). Ιδανικά – και για την διευκόλυνση των πελατών / χρηστών – η εκτύπωση θα πρέπει να πραγματοποιείται σε thermal εκτυπωτή σε αυτοκόλλητες ετικέτες μεγέθους Α6.
- Οι ετικέτες (και τα έντυπα) αν και μεγέθους Α6 μπορούν να εκτυπωθούν σε χαρτί Α4. **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Ο εκτυπωτής που θα χρησιμοποιηθεί για την εκτύπωση σε Α4 πρέπει να είναι Laser κι όχι inkjet. Οι ετικέτες αυτές θα τοποθετούνται, καταλλήλως διπλωμένες ή κομμένες στις σωστές διαστάσεις τους, μέσα σε αυτοκόλλητες πλαστικές θήκες, οι οποίες στη συνέχεια θα επικολλούνται πάνω στα αντικείμενα, έτσι ώστε να είναι εμφανή όλα τα στοιχεία των ετικετών.
- Εάν δεν έχετε αυτοκόλλητες θήκες (ή τη δυνατότητα να τις προμηθευτείτε), θα καταχωρήσετε όλα τα απαραίτητα στοιχεία στην εφαρμογή, θα παραχθούν όλα τα απαραίτητα έγγραφα, θα τα εκτυπώσετε κι όταν μεταβείτε σε σημείο εξυπηρέτησης ΕΛΤΑ να καταθέσετε τα αντικείμενα, συνοδεία τυχόν άλλων εγγράφων (πχ Τιμολόγιο, Πιστοποιητικό κλπ), θα τοποθετηθούν σε διαφανή αυτοκόλλητη θήκη, η οποία θα επικολληθεί πάνω στο αντικείμενο.
- Στην περίπτωση που δεν διαθέτετε εκτυπωτή, η διαδικασία παραμένει η ίδια, δηλαδή θα καταχωρήσετε όλα τα απαραίτητα στοιχεία στην εφαρμογή ώστε να παραχθούν όλα τα απαραίτητα έγγραφα, με την διαφορά ότι θα πρέπει να σημειώσετε το / τα barcode που έχουν παραχθεί από την εφαρμογή και να προσέλθετε στη θυρίδα με αυτά. Ο υπάλληλος της θυρίδας θα εκτυπώσει τα συνοδευτικά έντυπα που αντιστοιχούν σε κάθε barcode και θα τα επικολλήσει στο /στα αντικείμενα.

➤ **Που μπορώ να βρει κάποιος περισσότερες πληροφορίες για την εφαρμογή web labeling;**

Στην ιστοσελίδα www.elta.gr διατίθενται πληροφορίες σχετικά με τις εφαρμογές δημιουργίας συνοδευτικών εντύπων αποστολών εξωτερικού .

➤ **Πως μπορώ να έχω πρόσβαση σε αυτή;**

Μέσω του site ΕΛΤΑ, www.elta.gr. Υπάρχουν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για τη χρήση αυτής και πιο συγκεκριμένα υπάρχουν links / διασυνδέσεις με τα παρακάτω:

- ✓ Οδηγίες Χρήσης της Εφαρμογής
- ✓ Οδηγίες Προετοιμασίας των Αποστολών & Συνοδευτική Κατάσταση.
- ✓ Λίστα με τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης

- ✓ Η ειδική Φόρμα με τα υποχρεωτικά προς συμπλήρωση πεδία (για την αποστολή των αντικειμένων)

➤ **Που μπορώ να βρω πληροφορίες σχετικά με τον εκτελωνισμό των αντικειμένων;**

Υπάρχει στο site ΕΛΤΑ, ειδική σελίδα αφιερωμένη στον εκτελωνισμό που περιέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και διασυνδέσεις.

➤ **Πως θα διαχειριστεί ο Πελάτης επιτηδευματίας/εξαγωγέας σε χώρες εκτός ΕΕ;**

Αν πρόκειται για επιτηδευματία/εξαγωγέα, είναι απαραίτητη η εκ των προτέρων καταχώρηση του ΑΦΜ.

➤ **Είναι υποχρεωτική η υπογραφή σύμβασης και η προμήθεια κωδικών;**

Όχι. Η web εφαρμογή απευθύνεται τόσο σε πελάτες με σύμβαση, όπου απαιτείται η προμήθεια κωδικών, όσο και σε πελάτες λιανικής, οι οποίοι μπορούν εύκολα να κάνουν χρήση της εφαρμογής (από το σημείο: login as guest) και να ετοιμάσουν τις ετικέτες που επιθυμούν, ανάλογα με την επιλεγόμενη υπηρεσία.

➤ **Ποιες οι διαφορές μεταξύ ΕΡΜΗ Πελάτη & Web Labeling;**

Οι δυο εφαρμογές έχουν τις ίδιες λειτουργίες με τη διαφορά ότι η διαδικτυακή εφαρμογή Web Labeling μπορεί να εξυπηρετεί και μη εγγεγραμμένους πελάτες (πελάτες χωρίς κωδικό) κι ότι η Web εφαρμογή εξυπηρετεί μόνο το διασυνοριακό ταχυδρομείο (αποστολές εξωτερικού).

➤ **Διαφοροποιείται κάπου η διαδικασία για πελάτες που έχουν χρησιμοποιήσει τη εφαρμογή ΕΡΜΗ Πελάτη για τα αντικείμενα εξωτερικού;**

Ισχύουν τα όσα προαναφέρθηκαν για την web labeling.

➤ **Υπάρχει δυνατότητα αποθήκευσης των στοιχείων αποστολέα;**

Ναι, η λειτουργικότητα αυτή είναι επιτρεπτή μόνο σε περιπτώσεις που ο πελάτης συνδέεται στην web εφαρμογή ως «Πελάτης με Λογαριασμό» (πελάτης με κωδικούς). Σε περιπτώσεις σύνδεσης «ως Επισκέπτης» δεν υπάρχει αυτή η δυνατότητα. Δηλαδή, σε αυτή τη περίπτωση για κάθε νέα δημιουργία ετικέτας θα πρέπει να συμπληρώνονται ξανά τα στοιχεία του αποστολέα.

➤ **Ποιες χώρες αφορά η νέα διαδικασία; Τι ισχύει για Ηνωμένο Βασίλειο;**

Όλες τις χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ισχύει και για το Ηνωμένο Βασίλειο.

➤ **Μπορεί να αλλάξει η κατηγορία / υπηρεσία του αντικειμένου κατά τη διάρκεια της διαδικασίας συμπλήρωσης;**

Όχι, εφόσον έχει επιλεγεί μία συγκεκριμένη υπηρεσία, δεν μπορεί κατόπιν να αλλαχτεί. Θα πρέπει να δημιουργηθεί εκ νέου καινούργια ετικέτα.

➤ **Ποια είναι η διαφορά σύνδεσης στην εφαρμογή «Ως Επισκέπτης» και ως «Πελάτης με Λογαριασμό»;**

Όταν ο πελάτης συνδέεται στην web εφαρμογή «Ως Επισκέπτης» δεν χρειάζεται να χρησιμοποιεί κωδικούς πρόσβασης, παρά μόνο να συμπληρώσει ένα έγκυρο email. Ο «Πελάτης με Λογαριασμό» χρειάζεται συγκεκριμένους κωδικούς πρόσβασης για να συνδεθεί. Επίσης, οι πελάτες που έχουν τέτοιους κωδικούς σύνδεσης στην web εφαρμογή έχουν τις ίδιες δυνατότητες με την εφαρμογή ΕΡΜΗ Πελάτη (πχ εισαγωγή αρχείου, αποθήκευση δεδομένων κλπ).

➤ **Τι είναι η δασμολογική κλάση και τι κωδικό πρέπει να γράψω εκεί;**

Αφορά στον κωδικό κατάταξης των αγαθών, βάσει του οποίου εφαρμόζονται οι δασμολογικές επιβαρύνσεις κατά την εισαγωγή τους από/στις τρίτες χώρες. Ο κωδικός αυτός βασίζεται στο Εναρμονισμένο Σύστημα περιγραφής και Κωδικοποίησης των εμπορευμάτων που έχει καθιερωθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τελωνείων και είναι απαραίτητος προκειμένου να διευκολυνθεί το Τελωνείο στη διαδικασία εκτελωνισμού των αντικειμένων. Οι κωδικοί θα πρέπει να έχουν κατ'ελάχιστον 6 ψηφία.

Στο site ΕΛΤΑ υπάρχει σελίδα αφιερωμένη στον Εκτελωνισμό και στην συγκεκριμένα στην παράγραφο των Εξαγωγών δίνονται οι απαραίτητες πληροφορίες και σύνδεσμοι (<https://www.aade.gr/epiheiriseis/teloneiak-es-ypiresies/ilektronikes-synallages-e-customs/teloneia/taric-diaheirisi-dasmologioy>) σχετικά με την αναζήτηση των κωδικών δασμολογικής κλάσης (HS code).

Στην περίπτωση που η συμπλήρωση του πεδίου είναι υποχρεωτική και ο πελάτης δεν τον γνωρίζει συστήνεται να συμπληρώνεται ο αριθμός 000000.

➤ **Υπάρχει κάποιος τρόπος να γίνει αυτόματη εισαγωγή δεδομένων στη νέα εφαρμογή web labeling; Υπάρχει κάποιο WEB API ή ένας τρόπος για εισαγωγή δεδομένων με CSV file;**

➤ Είναι διαθέσιμα WEB APIs κι υποστηρίζεται εισαγωγή δεδομένων με .csv file.

➤ **Έχουμε ήδη τον κωδικό πελάτη 149317 στο ΕΛΤΑ courier για την αντίστοιχη εφαρμογή εκτύπωσης voucher σε περίπτωση που υπάρχει ενοποίηση των δύο συστημάτων.**

Για τη χρήση του web labeling ή 'ΕΡΜΗΣ – Σύστημα πελάτη', θα πρέπει να έχει κάποιος κωδικούς από ΕΛΤΑ.

➤ **Διευθύνσεις με PO BOX δέχεται η εφαρμογή;**

Ναι, υπάρχει η δυνατότητα συμπλήρωσης PO BOX στα πεδία 'όνομα οδού' και 'αρ. οδού'. Τα στοιχεία PO BOX του παραλήπτη στην ετικέτα θα εμφανιστούν στη θέση της διεύθυνσης του παραλήπτη.

➤ **Στις φόρμες CN23 δεν εμφανίζει το ΑΦΜ.**

Το ΑΦΜ δεν ανήκει στα υποχρεωτικά στοιχεία αποστολέα για την αποστολή ενός αντικειμένου. Είναι όμως υποχρεωτικό στην περίπτωση που ο πελάτης, βάσει της κατάθεσης αντικειμένου, επιθυμεί να πιστοποιηθεί η εξαγωγή του αγαθού. Υπενθυμίζεται ότι σε αυτή την περίπτωση, η κατάθεση πρέπει να γίνεται στα προκαθορισμένα Καταστήματα.

- Η απόδειξη πληρωμής των ταχυδρομικών τελών για την κάθε αποστολή που εκδίδεται από το σύστημα, θα έπρεπε να περιλαμβάνει στοιχεία που να την συνδέουν με τον συγκεκριμένο παραλήπτη (π.χ. tracking code, όνομα παραλήπτη). Αυτό τώρα δεν γίνεται, με αποτέλεσμα οι υπάλληλοι να είναι αναγκασμένοι να γράφουν με το χέρι πάνω στην κάθε απόδειξη τα στοιχεία αυτά ώστε να έχει και ο πελάτης μια απόδειξη ότι η συγκεκριμένη αποστολή πληρώθηκε και πραγματοποιήθηκε, δεδομένου ότι η εκτύπωση μίας web-label δεν αποτελεί από μόνη της απόδειξη ότι το συγκεκριμένο αντικείμενο πράγματι στάλθηκε.

Κατά την κατάθεση & τιμολόγηση των αντικειμένων σε θυρίδα ΕΛΤΑ ή Ταχ. Πρακτορείο, εκδίδεται παραστατικό απόδειξης με τα στοιχεία κατάθεσης (δηλαδή ημερομηνία κατάθεσης, πλήθος αντικειμένων, υπηρεσία και μοναδικό αριθμό συναλλαγής). Επιπλέον, στον πελάτη δίνεται εκτύπωση από το WR με τα barcodes των αντικειμένων για κάθε κατάθεση, τα οποία συνδέονται με τον μοναδικό αριθμό συναλλαγής. Σε περίπτωση που ο πελάτης/αποστολέας θέλει να γνωρίζει σε ποιο barcode αντιστοιχεί ο κάθε παραλήπτης, θα πρέπει να φτιάχνει ο ίδιος λίστα με τους παραλήπτες του και τα παραγόμενα (από την εφαρμογή barcodes).

- Σε κάποια αντικείμενα εμφανίζεται μοναδικός αριθμός (Barcode) που αρχίζει από UC. Τι αριθμός είναι αυτός; Μπορεί να τον χρησιμοποιήσει ο πελάτης για την παρακολούθηση του αντικειμένου του;

Όχι, καθώς ο αριθμός αυτός θα χρησιμοποιηθεί μόνο κατά τη διαδικασία του εκτελωνισμού στη χώρα προορισμού.