

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ (Χ.Υ.Κ.)

JOY COURIER

Έκδοση: Ιούλιος 2025

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΧΑΡΤΗ

Ο παρών Χάρτης Υποχρεώσεων Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.) αποσκοπεί:

- Στην ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Joy Courier.
- Στην κατοχύρωση των δικαιωμάτων του καταναλωτή, βάσει του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου.
- Στη σαφή παρουσίαση των υποχρεώσεων τόσο της εταιρείας όσο και του πελάτη.
- Στην ενίσχυση της διαφάνειας, της ποιότητας και της αξιοπιστίας των παρεχόμενων υπηρεσιών ταχυμεταφοράς.

2. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ JOY COURIER

Η Joy Courier προσφέρει υπηρεσίες ταχυμεταφοράς εντός Ελλάδας, που περιλαμβάνουν:

- Αυθημερόν παράδοση** (σε περιοχές εντός Αττικής και Θεσσαλονίκης).
- Παράδοση επόμενης εργάσιμης ημέρας** σε πανελλαδικό δίκτυο.
- Ειδικές παραδόσεις με ραντεβού**, σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο.
- Αντικαταβολή** (με δυνατότητα επιστροφής χρημάτων στον αποστολέα).
- Ασφαλισμένη αποστολή**, κατόπιν δήλωσης αξίας.
- Παραλαβή από το χώρο του πελάτη**, κατόπιν προγραμματισμού.

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ JOY COURIER

3.1 Διαφάνεια και Πληροφόρηση

- Παροχή **σαφών και προσβάσιμων πληροφοριών** για τις υπηρεσίες και τα τιμολόγια, μέσω της ιστοσελίδας, των καταστημάτων και της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.
- Υποχρέωση ανάρτησης του παρόντος Χ.Υ.Κ. σε εμφανές σημείο στο φυσικό και ψηφιακό περιβάλλον της εταιρείας.

3.2 Χειρισμός και Παράδοση Αποστολών

- Υποχρέωση μεταφοράς και παράδοσης των δεμάτων **σε εύλογο χρόνο και με ασφάλεια**.
- Υποχρέωση **ενημέρωσης του παραλήπτη** σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παράδοση (π.χ. απουσία, λάθος διεύθυνση).

3.3 Ιχνηλασιμότητα (Tracking)

- Παροχή ηλεκτρονικού κωδικού παρακολούθησης (**tracking number**) για κάθε αποστολή.
- Ενημέρωση του πελάτη για τη θέση και την κατάσταση του δέματος σε πραγματικό χρόνο.

3.4 Εξυπηρέτηση Πελατών και Παράπονα

- Λειτουργία **Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών**, με υποχρέωση απάντησης σε αιτήματα ή καταγγελίες **εντός 15 εργάσιμων ημερών**.
- Υποχρέωση διατήρησης αρχείου καταγγελιών για τουλάχιστον 1 έτος.

3.5 Απόρρητο και Προστασία Δεδομένων

- Τήρηση της νομοθεσίας για την **προστασία προσωπικών δεδομένων (GDPR)**.
- Επεξεργασία προσωπικών στοιχείων μόνο για σκοπούς εκτέλεσης της μεταφοράς.

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

4.1 Σωστή Παροχή Πληροφοριών

- Συμπλήρωση **ακριβών στοιχείων αποστολέα και παραλήπτη** (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο επικοινωνίας).
- Καθαρή και αναγνώσιμη επισήμανση στο δέμα.

4.2 Κατάλληλη Συσκευασία

- Χρήση συσκευασίας που προστατεύει το περιεχόμενο της αποστολής.
- Αντικείμενα ιδιαίτερα ευπαθή ή εύθραυστα πρέπει να φέρουν **ευδιάκριτη σήμανση** ("Εύθραυστο", "Με προσοχή").

4.3 Τήρηση Κανονισμών Αποστολής

- Απαγορεύεται η αποστολή:
 - Εκρηκτικών, εύφλεκτων ή τοξικών υλικών
 - Ζώων, φυτών χωρίς άδεια
 - Παράνομων ουσιών
- Ο πελάτης ευθύνεται για τυχόν κυρώσεις σε περίπτωση αποστολής απαγορευμένου περιεχομένου.

4.4 Οικονομικές Υποχρεώσεις

- Εξόφληση των τελών αποστολής ή αντικαταβολής σύμφωνα με το συμφωνηθέν τιμολόγιο.
- Σε περίπτωση μη πληρωμής, η αποστολή ενδέχεται να καθυστερήσει ή να επιστραφεί.

5. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ – ΑΠΩΛΕΙΕΣ – ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ

5.1 Καθυστέρηση Παράδοσης

- Αν η καθυστέρηση δεν οφείλεται σε ανωτέρα βία (καιρικά φαινόμενα, απεργίες κ.λπ.), ο πελάτης δικαιούται **μερική ή ολική αποζημίωση**, σύμφωνα με τους όρους της εταιρείας.

5.2 Απώλεια ή Φθορά Δέματος

- Ο πελάτης δικαιούται αποζημίωση σε περίπτωση:
 - Πλήρους απώλειας
 - Μερικής απώλειας περιεχομένου
 - Φθοράς του αντικειμένου (εφόσον δεν οφείλεται σε πλημμελή συσκευασία)
- Το ύψος αποζημίωσης εξαρτάται από την **δηλωθείσα αξία**, εφόσον υπάρχει, και τους όρους της ασφαλιστικής κάλυψης.

6. ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ – ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

- Ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στην εταιρεία:
 - **Τηλεφωνικά**
 - **Ηλεκτρονικά (email, φόρμα επικοινωνίας)**
 - **Γραπτώς στο κατάστημα εξυπηρέτησης**

- Η Joy Courier εξετάζει κάθε παράπονο και απαντά εντός **15 εργάσιμων ημερών**.
 - Αν δεν υπάρξει ικανοποιητική απάντηση, ο καταναλωτής μπορεί να προσφύγει σε:
 - **Συνήγορο του Καταναλωτή**
 - **ΕΕΤΤ (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων)**
 - **Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού** μέσω καταναλωτικών ενώσεων
-

7. ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- **Επωνυμία:** JOY COURIER
 - **Έδρα:** [
 - **Τηλ. Εξυπηρέτησης Πελατών:**
 - **Email:** info@joycourier.gr
 - **Ιστοσελίδα:** www.joycourier.gr
 - **Ώρες Λειτουργίας:** Δευτέρα – Παρασκευή: 09:00 – 17:00
-

8. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

- Ο παρών Χάρτης υπόκειται σε αναθεώρηση, η οποία δημοσιοποιείται στην επίσημη ιστοσελίδα της εταιρείας.
 - Οι όροι και οι υποχρεώσεις που περιγράφονται ισχύουν παράλληλα με τους γενικούς όρους μεταφοράς και το εκάστοτε τιμοκατάλογο.
-

Για περισσότερες πληροφορίες ή διευκρινίσεις, επικοινωνήστε με το Τμήμα Εξυπηρέτησης της Joy Courier.