



Ο **Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ)** της εταιρείας MVP COURIER αποτελεί ένα σύνολο δεσμεύσεων και υποχρεώσεων της εταιρείας απέναντι στους πελάτες της.

Περιλαμβάνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις διαδικασίες επίλυσης προβλημάτων.

Στοιχεία της Εταιρείας:

Η Εταιρεία εδρεύει στην Αθήνα Αττικής, επί της Οδού Φιλοδαμείας αριθ. 9.

Για την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, διαθέτει ένα σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο, στον τηλεφωνικό αριθμό: **2110018280**.

Επίσης διαθέτει την ενημερωμένη, χρηστική ιστοσελίδα [www.mnpcourier.gr](http://www.mnpcourier.gr), μέσω της οποίας το καταναλωτικό κοινό μπορεί να ενημερωθεί για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τις χρεώσεις, και να επικοινωνήσει με την Εταιρεία μέσω του ειδικού πεδίου επικοινωνίας ή αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση [info@mnpcourier.gr](mailto:info@mnpcourier.gr).

Είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο των Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και είναι κάτοχος της με αριθμό ΕΕΤΤ – Α.Μ. 24-011 Εθνικής Γενικής Άδειας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών. Επίσης είναι καταχωρισμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ) 802309664.

Έχει τον ΑΦΜ 802309664, Δ.Ο.Υ. Α' Αθηνών.

## **Βασικά Σημεία του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (ΧΥΚ)**

### **1. Παρεχόμενες Υπηρεσίες**

- **Ταχυμεταφορές (Courier):** Παράδοση δεμάτων και εγγράφων εντός συγκεκριμένων χρονικών πλαισίων.
- **Express Υπηρεσίες:** Γρήγορη παράδοση με προτεραιότητα.

- **Παρακολούθηση Αποστολής:** Δυνατότητα online παρακολούθησης (tracking).
- **Ειδικές Υπηρεσίες:** Παράδοση το Σαββατοκύριακο, αυθημερόν αποστολές, αποστολές με αντικαταβολή.

## **2. Δικαιώματα Καταναλωτών**

- Έγκαιρη και ασφαλής παράδοση των αποστολών.
- Ενημέρωση για την πορεία της αποστολής μέσω tracking.
- **Δικαίωμα αποζημίωσης** σε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς (σύμφωνα με τους όρους της εταιρείας).
- **Εξυπηρέτηση πελατών** για απορίες, καταγγελίες ή προβλήματα.

## **3. Χρόνοι Παράδοσης & Δεσμεύσεις**

- Οι παραδόσεις γίνονται εντός των συμφωνημένων χρονικών πλαισίων.
- Σε περίπτωση καθυστερήσεων, η εταιρεία ενημερώνει τον πελάτη.
- Προσφέρονται επιλογές αποζημίωσης ή επιστροφής χρημάτων εφόσον ισχύει.

## **4. Χρεώσεις και Τρόποι Πληρωμής**

- Οι χρεώσεις βασίζονται στο βάρος, τον όγκο και την απόσταση της αποστολής.
- Παρέχονται επιλογές πληρωμής μέσω μετρητών, κάρτας ή αντικαταβολής.
- Οι τιμοκατάλογοι είναι διαθέσιμοι στους πελάτες πριν την αποστολή και στο site της εταιρείας [www.mnrcourier.gr](http://www.mnrcourier.gr).

## **5. Ασφάλεια και Προστασία Αποστολών**

- Η εταιρεία λαμβάνει μέτρα για την ασφαλή μεταφορά των δεμάτων.
- Ο αποστολέας είναι υπεύθυνος για τη σωστή συσκευασία του δέματος.
- Δεν προβλέπεται αποζημίωση για απώλειες ή ζημιές που οφείλονται σε υπαιτιότητα της εταιρείας άνω των 100€.

## **6. Διαδικασία Καταγγελιών και Αποζημίωσης**

- Οι πελάτες μπορούν να υποβάλουν καταγγελίες σε περίπτωση προβλήματος στο email: [info@mnrcourier.gr](mailto:info@mnrcourier.gr)
- Η εταιρεία υποχρεούται να απαντήσει εντός συγκεκριμένης προθεσμίας 10 ημερών
- Αν αποδειχθεί υπαιτιότητα της εταιρείας, παρέχεται αποζημίωση σύμφωνα με τους όρους της.

## **7. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων**

- Η Εταιρεία συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από την Υφιστάμενη Νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

- Η Εταιρεία λαμβάνει τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα σύμφωνα με την Υφιστάμενη Νομοθεσία για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων βάσει των αρχών που προβλέπονται στην Υφιστάμενη Νομοθεσία και εφαρμόζει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την διασφάλιση των δεδομένων που επεξεργάζεται στο πλαίσιο εκτέλεσης των παρεχόμενων υπηρεσιών ταχυμεταφορών.
- Η Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Εταιρείας βρίσκεται αναρτημένη στην επίσημη ιστοσελίδα της ([www.mnrcourier.gr](http://www.mnrcourier.gr)).
- Αρμόδια Εποπτική Αρχή είναι η Αρχή Προστασίας Δεδομένων (ΑΠΔ), Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23, Αθήνα, Τηλέφωνο: 210 6475600, E-mail: [contact@dpa.gr](mailto:contact@dpa.gr), [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr)

## **8.ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ – ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ**

- Εκρηκτικές ύλες
- εύφλεκτα υλικά
- ραδιενεργά υλικά
- διαβρωτικές ουσίες
- συμπιεσμένα αέρια
- ναρκωτικές ουσίες
- δηλητήρια
- αρχαιότητες
- έργα τέχνης
- αλλοιώσιμα τρόφιμα
- ζώντα ή νεκρά ζώα ή δείγματα αυτών
- φυτά

## **9.Υπηρεσίες ταχυμεταφορών εσωτερικού**

Ουδεμία αποζημίωση καταβάλλεται για καθυστερήσεις, που οφείλονται σε ανωτέρα βία ή σε αργοπορία μεταφορικών μέσων χωρίς υπαιτιότητα της Εταιρείας ή σε υπαιτιότητα του αποστολέα, του παραλήπτη ή των εκπροσώπων τους.

Επίσης, η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη και ουδεμία αποζημίωση καταβάλλει και στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Για απώλεια ή βλάβη αντικειμένων που προκλήθηκε από υπαιτιότητα του αποστολέα ή του παραλήπτη, ή των οποίων την αποστολή δεν αναλαμβάνει η Εταιρεία, σύμφωνα με τον όρο 7 των Γενικών Όρων Παροχής Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών Εσωτερικού.
- Για απώλεια ή ζημιά που είναι αποτέλεσμα της κακής συσκευασίας ή της φύσης του αντικειμένου ή έκτακτων και απρόοπτων γεγονότων, κείμενων πέραν των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά,

ατυχήματα, απεργίες, καιρικές συνθήκες, εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή τα μεταφορικά μέσα.

- Για οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση αποθετική ζημία, από απώλεια εισοδήματος, κερδών, αγορών ή χρήσεων, διάρρηξη συμβολαίων κλπ., που προκλήθηκε από υπαιτιότητα ή μη της Εταιρείας, σε πελάτες ή τρίτους. Εφόσον ο παραλήπτης παρέλαβε το αποστελλόμενο αντικείμενο χωρίς επιφύλαξη, οπότε και τεκμαίρεται ότι το αντικείμενο επιδόθηκε σωστά.
- Όταν ο αποστολέας, παρά την υποχρέωσή του, δεν έχει περιγράψει πλήρως και σαφώς το περιεχόμενο του αποστελλόμενου αντικειμένου ή δεν έχει μεριμνήσει για την κατάλληλη συσκευασία ή δεν έχει καταγράψει με πληρότητα και ορθότητα τα στοιχεία του παραλήπτη.
- Όταν ο πελάτης δεν έχει εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις, ιδίως όταν δεν έχει εξοφλήσει τις οικονομικές του υποχρεώσεις προς την Εταιρεία ή δεν έχει προσκομίσει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, οπότε αυτή δικαιούται να συμψηφίσει τυχόν οφειλές με ποσά αποζημίωσης ή με παρακράτηση αντικειμένων.

## **10. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

### **1. Φιλικός Διακανονισμός / Λειτουργία Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service)**

Η Εταιρεία έχει λάβει σχετική μέριμνα ώστε να εξυπηρετείται το καταναλωτικό κοινό κατά τον απλούστερο και συντομότερο δυνατό τρόπο.

Για την καλύτερη ενημέρωση, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των καταναλωτών για κάθε απορία ή παράπονο που έχει σχέση με την εξυπηρέτησή του, λειτουργεί στις κεντρικές υπηρεσίες ο Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service) με τον οποίο ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει με τους παρακάτω τρόπους:

- με τηλεφωνική επικοινωνία στον αριθμό: 2110018280
- με επιστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση: [info@mnpccourier.gr](mailto:info@mnpccourier.gr)
- ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.mnpccourier.gr](http://www.mnpccourier.gr)

Ο αριθμός τηλεφώνου για την επικοινωνία του κοινού με το αρμόδιο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών αναφέρεται στα Συνοδευτικά Δελτία Ταχυμεταφοράς, στα υλικά συσκευασίας, στην ηλεκτρονική σελίδα της Εταιρείας.

Στις περισσότερες περιπτώσεις οι πελάτες ενημερώνονται για την αποστολή τους μέσα στην ίδια ημέρα. Διαφορετικά και εάν το αίτημα του πελάτη δεν μπορεί να τύχει άμεσης διαχείρισης, οι αρμόδιοι υπάλληλοι βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία μαζί του ενημερώνοντάς τον για όλες τις ενέργειες που γίνονται έως ότου κλείσει ικανοποιητικά η υπόθεση.

Γενικά, η Εταιρεία οφείλει για οποιοδήποτε θέμα εξυπηρέτησης πελατών να απαντά εντός 10 ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής επιστολής του καταναλωτή-πελάτη σε οποιοδήποτε σημείο εξυπηρέτησης της Εταιρείας. Αν η

απάντηση δεν μπορεί για οποιοδήποτε λόγο να είναι οριστική, η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώσει τον πελάτη για τη διαδικασία που θα ακολουθήσει για την επίλυση του προβλήματός του στα πλαίσια του παρόντος Χ.Υ.Κ., καθώς επίσης να του δώσει την οριστική απάντηση σύμφωνα με τα παραπάνω μετά το πέρας της σχετικής διαδικασίας.

## **2. Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών**

Η συνεχής βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πελατών της αποτελεί θεμελιώδη αρχή της φιλοσοφίας της Εταιρείας. Για το λόγο αυτό καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε οι διαφορές να λύνονται στα πλαίσια του παρόντος ΧΥΚ και με φιλικό τρόπο, πράγμα που επιτυγχάνεται στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων. Εάν, παρόλα αυτά, ο καταναλωτής δεν έχει επιλύσει οριστικά το πρόβλημά του στο αρμόδιο τμήμα της Εταιρείας, μπορεί να απευθυνθεί εγγράφως προς την Εταιρεία και να ζητήσει την επίλυση της διαφοράς του από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, η οποία έχει συσταθεί για το σκοπό αυτό με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου της Εταιρείας και στην οποία συμμετέχουν υπηρεσιακοί παράγοντες της Εταιρείας και συμπληρώνεται από εκπρόσωπο των καταναλωτών.

**Διαφορά** θεωρείται η αποδεδειγμένη αθέτηση από την Εταιρεία οποιασδήποτε διάταξης του παρόντος ΧΥΚ.

**Υποχρέωση** της Εταιρείας, για την οποία ευθύνεται, είναι αυτή που απορρέει από τον παρόντα Χ.Υ.Κ. και από τη μη εφαρμογή διατάξεων νόμων και διεθνών συμβάσεων.

Για την εταιρεία MVP COURIER