

**Έντυπο Αίτησης για Αναγνώριση ως Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών**

Το έντυπο αυτό θα πρέπει να συμπληρωθεί από όλους όσους προτίθενται να αναγνωρισθούν ως φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (εφεξής «ΕΕΔ») δυνάμει του περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμου του 2017, Ν. 85(Ι)/2017, (εφεξής «Νόμος») και θα πρέπει να κοινοποιήσουν στην Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (εφεξής «Υπηρεσία») την πληροφόρηση όπως αυτή καθορίζεται στο παρόν έντυπο αίτησης.

Η πληροφόρηση είναι απαραίτητη προκειμένου η Υπηρεσία να αξιολογήσει εάν ο αιτητής μπορεί να χαρακτηριστεί ως φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και κατά πόσο ικανοποιεί τα ποιοτικά χαρακτηριστικά όπως αυτά ορίζονται στο μέρος ΙΙ του Νόμου. H υποβολή και λήψη της αίτησης δεν μπορεί να ερμηνευτεί ότι ο αιτητής θα μπορεί αυτόματα να καταχωρισθεί ως φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή ότι ικανοποίει τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του Νόμου.

Είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι όλη η απαιτούμενη πληροφόρηση που απαιτείται παρέχεται με την αίτηση, συμπεριλαμβανομένων και οποιωνδήποτε υποστηρικτικών εγγράφων και πληροφοριών. Αδυναμία παροχής όλης της πληροφόρησης θα έχει ως συνέπεια την αναστολή της διαδικασίας αξιολόγησης μέχρις ότου παρασχεθεί όλη η πληροφόρηση.

**Η κατάλληλα συμπληρωμένη, υπογραμμένη και σφραγισμένη αίτηση, μαζί με τις δηλώσεις που περιλαμβάνει, θα πρέπει να υποβληθεί ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση:** [**ccps@mcit.gov.cy**](mailto:ccps@mcit.gov.cy).

Για οποιεσδήποτε διευκρινίσεις σχετικά με το έντυπο αίτησης και τον τρόπο συμπλήρωσής του, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επικοινωνήσουν στο [**ccps@mcit.gov.cy**](mailto:ccps@mcit.gov.cy) ή στο τηλέφωνο 22 200904.

|  |
| --- |
| ***Προστασία Προσωπικών Δεδομένων***  *Αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα που θα υποβληθούν κατά την υποβολή της παρούσας αίτησης  (πχ. δεδομένα φυσικών προσώπων που έχουν συμμετοχή στο χειρισμό, διερεύνηση και επίλυση διαφορών), σημειώνεται ότι η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή συλλέγει τα προσωπικά δεδομένα αποκλειστικά και μόνο στο βαθμό που χρειάζεται για την εξέταση της αίτησης. Οι σχετικές πληροφορίες δεν χρησιμοποιούνται για άλλο μη προβλεπόμενο σκοπό.*  *Σημειώνεται επίσης ότι τα υποκείμενα των δεδομένων έχουν δικαίωμα πρόσβασης στα εν λόγω δεδομένα, καθώς και δικαίωμα εναντίωσης ως προς την επεξεργασία τους. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πώς επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα, παρατίθενται στην ιστοσελίδα μας* ***www.consumer.gov.cy****.*  *Υποκείμενα των δεδομένων που επιθυμούν να ασκήσουν οποιοδήποτε από τα δικαιώματα που έχουν σε σχέση με τα προσωπικά τους δεδομένα, παρακαλούνται όπως υποβάλουν γραπτό αίτημα στη διεύθυνση: ccps@mcit.gov.cy.* |

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΑΙΤΗΣΗΣ**

Μέρος α Ταυτότητα και στοιχεία επικοινωνίας

Μέρος β Διάρθρωση και Χρηματοδότηση

Μέρος γ Διαδικασίες εεδ

Μέρος δ Τέλη

Μέρος Ε Γλώσσα

Μέρος ΣΤ Είδη διαφορών και Λόγοι άρνησης επίλυσης συγκεκριμένης διαφοράς

Μέρος Ζ Επιπρόσθετες πληροφορίες αναφορικά με τον φορέα

Μέρος Η Αιτιολογημένη Δήλωση συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις

Μέρος Θ Δήλωση από Φυσικά πρόσωπα ΕΕΔ

Μέρος Ι γενική δήλωση αιτητή

**Α1. Πλήρες όνομα του αιτητή.**

|  |
| --- |
|  |

**Α2. Πλήρη στοιχεία του καθορισμένου σημείου επαφής που θα είναι υπεύθυνο για αυτήν την αίτηση. Κάθε μελλοντική αλληλογραφία σχετικά με την αίτηση αυτή θα απευθύνεται σε αυτό το σημείο επαφής.**

|  |  |
| --- | --- |
| Τίτλος |  |
| Όνομα |  |
| Επίθετο |  |
| Οδός και Αριθμός |  |
| Πόλη/Δήμος/Κοινότητα |  |
| Ταχυδρομικός Κώδικας |  |
| Επαρχία |  |
| Χώρα |  |
| Τηλέφωνο |  |
| Τηλεομοιότυπο (fax) |  |
| Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email) |  |

**Α3. Εάν ο αιτητής είναι εγγεγραμμένος οργανισμός/ εταιρεία, να συμπληρωθούν τα εξής:**

|  |  |
| --- | --- |
| Αριθμός εγγραφής |  |
| Οδός και Αριθμός |  |
| Πόλη/Δήμος/Κοινότητα |  |
| Ταχυδρομικός κώδικας |  |
| Επαρχία |  |
| Χώρα |  |

**Α4. Το όνομα του φορέα ΕΕΔ στη μορφή που θα δημοσιευθεί στον κατάλογο φορέων ΕΕΔ με βάση το Νόμο, σε περίπτωση έγκρισης.**

|  |
| --- |
|  |

**Β1. Διάρθρωση και Χρηματοδότηση**

* 1. Ο αιτητής είναι φορέας δημοσίου τομέα (όπως αυτό ορίζεται στο άρθρο 2(1) του Νόμου);

|  |  |
| --- | --- |
| Ναι | Όχι |
| Εάν ναι, υπό ποιο καθεστώς; |  |
|  | |

* 1. Ο αιτητής είναι ιδιωτικός οργανισμός;

|  |  |
| --- | --- |
| Ναι | Όχι |
| Εάν ναι, ποια η νομική του υπόσταση; |  |
|  | |

* 1. Ο αιτητής παρέχει άλλες υπηρεσίες πέραν της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών;

|  |  |
| --- | --- |
| Ναι | Όχι |
| Εάν ναι, ποιες είναι αυτές; |  |
|  | |

* 1. Ο αιτητής είναι μέλος οποιουδήποτε δικτύου φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν τη διασυνοριακή επίλυση διαφορών;

|  |  |
| --- | --- |
| Ναι | Όχι |
| Εάν ναι, σε ποιον; |  |
|  | |

* 1. Ποια είναι η οργανωτική δομή του αιτητή; ***[στο σημείο αυτό μπορείτε να επισυναφθεί οργανόγραμμα]***

|  |
| --- |
|  |

* 1. Άλλες σχετικές πληροφορίες. Παρακαλώ παραθέστε τυχόν επιπρόσθετες πληροφορίες που θα βοηθήσουν στην κατανόηση της λειτουργίας του αιτητή.

|  |
| --- |
|  |

**Β2**. **Να δοθούν οι πιο κάτω πληροφορίες για κάθε πιστοποιητικό, άδεια, κλπ., τα οποία κατέχει ο αιτητής και είναι σχετικά με την αίτηση *(Συνεχίστε σε ξεχωριστό φύλλο εάν απαιτείται)*.**

|  |  |
| --- | --- |
| Τύπος πιστοποιητικού |  |
| Εκδότης |  |
| Περιγραφή |  |
| Ημερομηνία έκδοσης |  |
| Αριθμός άδειας |  |
| Χώρα |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Τύπος πιστοποιητικού |  |
| Εκδότης |  |
| Περιγραφή |  |
| Ημερομηνία έκδοσης |  |
| Αριθμός άδειας |  |
| Χώρα |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Τύπος πιστοποιητικού |  |
| Εκδότης |  |
| Περιγραφή |  |
| Ημερομηνία έκδοσης |  |
| Αριθμός άδειας |  |
| Χώρα |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Τύπος πιστοποιητικού |  |
| Εκδότης |  |
| Περιγραφή |  |
| Ημερομηνία έκδοσης |  |
| Αριθμός άδειας |  |
| Χώρα |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Β3. Φυσικά πρόσωπα έχουν άμεση συμμετοχή στο χειρισμό, διερεύνηση και επίλυση διαφορών** | | | | |
| Παρακαλώ να δηλωθούν τα στοιχεία των φυσικών προσώπων που έχουν άμεση συμμετοχή στο χειρισμό, διερεύνηση και επίλυση διαφορών. Να σημειωθεί ότι κάθε φυσικό πρόσωπό που χειρίζεται, διερευνά ή αποφαίνεται επί διαφοράς **θα πρέπει να υποβάλει** επιπρόσθετη πληροφόρηση με βάση τη δήλωση που περιέχεται στο Μέρος Θ. | | | | |
| **Ονοματεπώνυμο φυσικού προσώπου ΕΕΔ** | **Τρόπος αμοιβής – π.χ. σταθερός μισθός, κατ’ αποκοπή αμοιβή ανά διαφορά, επιστροφή εξόδων κ.λ.π.** | **Εργοδότης (ποιος εργοδοτεί το άτομο για την επίλυση διαφορών)** | **Διάρκεια της θητείας** | **Υποβλήθηκε δήλωση που περιέχεται στο Μέρος Θ** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Β4. Να διευκρινιστεί το μοντέλο χρηματοδότησης του αιτητή.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | *Ποσοστό (%) επί της συνολικής χρηματοδότησης* |
| Τέλη για υπηρεσίες που παρέχει |  |  |
| Χρηματοδότηση από τομείς της βιομηχανίας |  |  |
| Κρατική χρηματοδότηση |  |  |
| Άλλες πηγές  *(παρακαλώ διευκρινίστε)* |  |  |
| Σύνολο |  | 100% |

**Γ1. Ποιες είναι οι διαδικασίες ΕΕΔ που προσφέρει ο αιτητής;**

|  |
| --- |
|  |

**Γ2. Ποιες διαδικασίες ΕΕΔ που προσφέρει ο αιτητής είναι δεσμευτικές ή μπορούν να γίνουν δεσμευτικές στον καταναλωτή;**

|  |
| --- |
|  |

**Γ3. Ποια είναι τα είδη των κανόνων που χρησιμοποιεί ο αιτητής ως βάση για την επίλυση διαφορών (π.χ. κανόνες δικαίου, αρχές ευθυδικίας, σχετικών προηγούμενων αποφάσεων, κώδικες δεοντολογίας);**

|  |
| --- |
|  |

**Γ4. Ποια είναι η αναμενόμενη περίοδος που απαιτείται για την έναρξη της διαδικασίας ΕΕΔ από τη στιγμή που καταναλωτής έχει υποβάλει το παράπονο του;**

|  |
| --- |
|  |

**Γ5. Κάτω από ποιες συνθήκες ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη μπορεί να αποσυρθεί από τη διαδικασία ΕΕΔ;**

|  |
| --- |
|  |

**Γ6. Μπορεί μια διαδικασία ΕΕΔ να πραγματοποιηθεί ως προφορική ή/και γραπτή;**

|  |
| --- |
|  |

**Γ7. Πότε απαιτείται η φυσική παρουσία του καταναλωτή στη διαδικασία ΕΕΔ;**

|  |
| --- |
|  |

**Γ8. Υπό ποιες περιστάσεις η απόφαση του αιτητή σε διαδικασία ΕΕΔ γίνεται δεσμευτική για τον καταναλωτή και τον έμπορο και πώς αυτή η απόφαση τίθεται σε ισχύ;**

|  |
| --- |
|  |

**Γ9. Αναφέρετε τους τρόπους με τους οποίους οι καταναλωτές μπορούν να υποβάλουν ένα παράπονο.**

|  |  |
| --- | --- |
| Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου |  |
| Μέσω ταχυδρομείου |  |
| Μέσω διαδικτύου |  |
| Τηλεφωνικώς/προφορικώς |  |
| Μέσω δικηγόρου/εκπροσώπου |  |

**Γ10. Ποια είναι η μέση διάρκεια που απαιτείται για την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας ΕΕΔ;**

|  |
| --- |
|  |

**Γ11. Εάν προσφέρονται περισσότερες από μια διαδικασίες ΕΕΔ ποια είναι η μέση διάρκεια ολοκλήρωσης για κάθε διαδικασία;**

|  |
| --- |
|  |

**Δ1. Υπάρχουν οποιαδήποτε τέλη που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής που υποβάλλει το παράπονο;**

|  |  |
| --- | --- |
| Ναι | Όχι |

Εάν ναι, παρακαλώ διευκρινίστε εάν τα τέλη είναι καθορισμένα ή μεταβάλλονται για διαφορετικές περιπτώσεις και πως;

|  |
| --- |
|  |

**Δ2. Απαιτείται η καταβολή οποιωνδήποτε επιπρόσθετων τελών από τον καταναλωτή που υποβάλλει το παράπονο καθώς εξελίσσεται η επίλυση της διαφοράς;**

|  |  |
| --- | --- |
| Ναι | Όχι |

Εάν ναι, παρακαλώ διευκρινίστε πότε αυτά τα τέλη προκύπτουν και πώς ενημερώνεται ο καταναλωτής;

|  |
| --- |
|  |

**Ε1. Σε ποια γλώσσα ή γλώσσες μπορούν να υποβληθούν παράπονα από τους καταναλωτές;**

|  |
| --- |
|  |

**E2. Σε ποια γλώσσα ή γλώσσες μπορεί να διεξαχθεί η διαδικασία ΕΕΔ;**

|  |
| --- |
|  |

**E3. Εάν προσφέρονται πέραν της μιας διαδικασίας ΕΕΔ, παρακαλώ διευκρινίστε σε ποια γλώσσα ή γλώσσες μπορεί να διεξαχθεί κάθε διαδικασία ΕΕΔ;**

|  |
| --- |
|  |

**ΣΤ1. Υποδείξετε τους τομείς ή κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών για τους οποίους υποβάλλεται αίτηση για να αναγνωριστείτε ως φορέας ΕΕΔ.**

|  |
| --- |
|  |

**ΣΤ2. Σημειώστε για ποιους από τους ακολούθους λόγους ο αιτητής έχει θεσπίσει κανόνες διαδικασίας οι οποίοι του δίνουν τη δυνατότητα να αρνηθεί να εξετάσει μια συγκεκριμένη διαφορά.**

|  |  |
| --- | --- |
| * Ο καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με τον έμπορο προκειμένου να συζητήσει το παράπονο του και να επιδιώξει, ως πρώτο βήμα, να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας με αυτόν |  |
| * Η διαφορά είναι επουσιώδης ή βασίζεται σε κακόβουλο παράπονο |  |
| * Η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα ΕΕΔ ή από δικαστήριο |  |
| * Η αξία του αντικειμένου της αξίωσης είναι κατώτερη ή ανώτερη από συγκεκριμένο ποσό |  |
| * Ο καταναλωτής δεν υπέβαλε το παράπονο στο φορέα ΕΕΔ εντός προθεσμίας ενός έτους από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής υπέβαλε παράπονο στον έμπορο |  |
| * Η εξέταση μιας τέτοιας διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του φορέα ΕΕΔ |  |

**ΣΤ3. Εφαρμόζονται οποιαδήποτε κατώτερα ή ανώτερα χρηματικά όρια ως κριτήριο για την επίλυση διαφορών;**

|  |  |
| --- | --- |
| Ναι | Όχι |

Εάν ναι, παρακαλώ παραθέστε λεπτομέρειες σχετικά με τα χρηματικά όρια που εφαρμόζονται και εξηγήστε πώς αυτά τα όρια δεν επηρεάζουν σημαντικά την πρόσβαση των καταναλωτών στις διαδικασίες ΕΕΔ.

|  |
| --- |
|  |

**ΣΤ4.Σύμφωνα με το Νόμο, εάν ένας φορέας ΕΕΔ δεν μπορεί να εξετάσει μια διαφορά που υποβάλλεται ενώπιόν του, κοινοποιεί και στα δύο μέρη το σκεπτικό της απόφασης του να μην εξετάσει τη διαφορά, εντός τριών εβδομάδων από την παραλαβή του φακέλου του παραπόνου. Παρακαλώ παραθέστε λεπτομέρειες σχετικά με το πώς ικανοποιείται η απαίτηση αυτή.**

|  |
| --- |
|  |

**Ζ1. Υπάρχουν άλλες πληροφορίες, τις οποίες θα θέλατε να λάβει υπόψη της η Υπηρεσία κατά την εξέταση αυτής της αίτησης;**

Παρακαλώ παραθέστε πιο κάτω σχετικές λεπτομέρειες ή επισυνάψετε σχετικά έγγραφα με την αίτηση:

|  |
| --- |
|  |

Παρακαλώ όπως υποβληθεί αιτιολογημένη δήλωση περί του εάν ο αιτητής μπορεί να θεωρηθεί φορέας ΕΕΔ που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου και κατά πόσο πληροί τις απαιτήσεις ποιότητας όπως αυτές καθορίζονται στο Μέρος ΙΙ αυτού.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Η1. Υπηρεσίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών***  ***Παρακαλώ εξηγήστε πώς ικανοποιείτε τις πιο κάτω απαιτήσεις:*** | |
| (α) Ο φορέας ΕΕΔ θα πρέπει να ασχολείται με εγχώριες και διασυνοριακές διαφορές καταναλωτών κατά εμπόρων |  |
| (β) Ο φορέας ΕΕΔ δεν θα πρέπει να έχει δημιουργηθεί για να καλύπτει μια συγκεκριμένη διαφορά |  |
| (γ) Ο φορέας ΕΕΔ δεν θα πρέπει να προσφέρει υπηρεσίες ΕΕΔ όταν το φυσικό πρόσωπο ΕΕΔ εργοδοτείται ή αμείβεται άμεσα από τον έμπορο ο οποίος είναι μέρος της διαφωνίας |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Η2. Πρόσβαση στον φορέα ΕΕΔ (άρθρο 6 του Νόμου)***  ***Παρακαλώ εξηγήστε πώς ικανοποιείτε τις πιο κάτω απαιτήσεις:*** | |
| (α) Ο φορέας ΕΕΔ διατηρεί ενημερωμένο ιστότοπο που παρέχει στα μέρη εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες για τη διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και επιτρέπει στους καταναλωτές να υποβάλλουν ηλεκτρονικά παράπονα και τα απαραίτητα δικαιολογητικά |  |
| (β) Ο φορέας ΕΕΔ παρέχει στα μέρη, κατόπιν αιτήσεως τους, τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο (α) επί σταθερού μέσου |  |
| (γ) Ο φορέας ΕΕΔ όπου εφαρμόζεται, επιτρέπει στον καταναλωτή να υποβάλει παράπονο με μη ηλεκτρονικό τρόπο |  |
| (δ) Ο φορέας ΕΕΔ επιτρέπει την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των μερών με ηλεκτρονικά μέσα ή εάν συντρέχει περίπτωση, ταχυδρομικώς |  |
| (ε) Ο φορέας ΕΕΔ δέχεται τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές διαφορές, περιλαμβανομένων των διαφορών που καλύπτονται από τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 |  |
| (στ) Ο φορέας ΕΕΔ όταν εξετάζει διαφορές που καλύπτονται από τον παρόντα Νόμο, λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για να εξασφαλιστεί ότι η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τηρεί τους κανόνες προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με βάση τη σχετική εθνική νομοθεσία. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Η3. Εμπειρογνωμοσύνη, ανεξαρτησία και αμεροληψία (άρθρο 7 του Νόμου)***  ***Παρακαλώ εξηγήστε πως ικανοποιείτε τις πιο κάτω απαιτήσεις:*** | |
| (α) Τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την ΕΕΔ κατέχουν τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή της δικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, καθώς και βασικές γνώσεις δικαίου |  |
| (β) Τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την ΕΕΔ διορίζονται για θητεία της οποίας η διάρκεια επαρκεί για να διασφαλιστεί η ανεξαρτησία της δράσης τους και δεν είναι δυνατόν να απαλλαγούν των καθηκόντων τους χωρίς εύλογη αιτία |  |
| (γ) Τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την ΕΕΔ δεν υπόκεινται σε εντολές από κάποιο από τα μέρη ή τους εκπροσώπους τους |  |
| (δ) Τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την ΕΕΔ αμείβονται κατά τρόπο που δεν συνδέεται με την έκβαση της διαδικασίας |  |
| (ε) Τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την ΕΕΔ, χωρίς αναίτια καθυστέρηση, γνωστοποιούν στον φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών τυχόν περιστάσεις που μπορεί να επηρεάσουν ή να θεωρηθεί ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία και την αμεροληψία τους ή να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων με κάποιο από τα μέρη της διαφοράς που καλούνται να επιλύσουν. Η υποχρέωση γνωστοποίησης ισχύει καθ’ όλη τη διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών |  |
| (στ) Όπου τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ απασχολούνται ή αμείβονται αποκλειστικά από επαγγελματική οργάνωση ή επιχειρηματική ένωση της οποίας είναι μέλος ο έμπορος, πρέπει να διαθέτουν χωριστό και ειδικό προϋπολογισμό επαρκή για την εκπλήρωση των καθηκόντων τους |  |
| (ζ) Σε περίπτωση που τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ σχηματίζουν συλλογικό σώμα, ο φορέας πρέπει να εξασφαλίζει τη συμμετοχή ίσου αριθμού εκπροσώπων των συμφερόντων των καταναλωτών και εκπροσώπων των συμφερόντων των εμπόρων στο εν λόγω σώμα |  |
| (η) Όπου προκύπτει σύγκρουση συμφερόντων το εν λόγω φυσικό πρόσωπο που είναι αρμόδιο για την ΕΕΔ αντικαθίσταται από άλλο, στο οποίο ανατίθεται η διεξαγωγή της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών |  |
| (θ) Εάν το φυσικό πρόσωπο που είναι αρμόδιο για την ΕΕΔ δεν μπορεί να αντικατασταθεί από άλλο φυσικό, ο φορέας προτείνει στα μέρη όπως η διαφορά υποβληθεί σε άλλο φορέα ΕΕΔ |  |
| (ι) Εάν η διαφορά δεν μπορεί να μεταφερθεί σε άλλο φορέα ΕΕΔ, οι περιστάσεις γνωστοποιούνται στα μέρη και επιτρέπεται στο εν λόγω φυσικό πρόσωπο να συνεχίσει τη διεξαγωγή της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών μόνο αν τα μέρη δεν προέβαλαν αντίρρηση, αφού ενημερώθηκαν για την κατάσταση και για το δικαίωμα τους να αντιταχθούν |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Η4. Αποτελεσματικότητα (άρθρο 9 του Νόμου)***  ***Παρακαλώ εξηγήστε πώς ικανοποιείτε τις πιο κάτω απαιτήσεις:*** | |
| (α) Ο φορέας ΕΕΔ διασφαλίζει ότι η διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι διαθέσιμη και ευπρόσιτη και για τα δύο μέρη, με ηλεκτρονικό και μη ηλεκτρονικό τρόπο, ανεξάρτητα από το πού βρίσκονται αυτά |  |
| (β) Ο φορέας ΕΕΔ διασφαλίζει ότι τα μέρη έχουν πρόσβαση στη διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, χωρίς να είναι υποχρεωμένα να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο∙ η διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δεν στερεί τα μέρη από το δικαίωμα λήψης ανεξάρτητων συμβουλών ή εκπροσώπησης ή υποστήριξης από τρίτο μέρος σε κάθε στάδιο της διαδικασίας |  |
| (γ) Η διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι δωρεάν ή διατίθεται έναντι συμβολικού τέλους για τους καταναλωτές∙ |  |
| (δ) Ο φορέας ΕΕΔ γνωστοποιεί στα μέρη τη διαφορά αμέσως μετά την παραλαβή όλων των εγγράφων που περιέχουν τις σχετικές με το παράπονο πληροφορίες |  |
| (ε) Η έκβαση της διαδικασίας ΕΕΔ γνωστοποιείται εντός 90 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο φορέας έλαβε τον πλήρη φάκελο του παραπόνου. Σε ιδιαίτερα περίπλοκες διαφορές, ο φορέας ΕΕΔ έχει την ευχέρεια να παρατείνει το χρονικό διάστημα των 90 ημερολογιακών ημερών εφόσον τα μέρη ενημερώνονται για κάθε παράταση της προθεσμίας καθώς και για το χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την επίλυση της διαφοράς |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Η5. Δίκαιη Μεταχείριση (Άρθρο 10 του Νόμου)***  ***Παρακαλώ εξηγήστε πώς ικανοποιείτε τις πιο κάτω απαιτήσεις:*** | |
| (α) Ο φορέας ΕΕΔ διασφαλίζει ότι τα μέρη έχουν τη δυνατότητα, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, να εκφράσουν τις απόψεις τους, να ενημερωθούν από τον φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών για τα επιχειρήματα, αποδεικτικά στοιχεία, έγγραφα και πραγματικά περιστατικά που προβάλλει το άλλο μέρος, τυχόν δηλώσεις ή γνωμοδοτήσεις εμπειρογνωμόνων και να υποβάλουν παρατηρήσεις |  |
| (β) Ο φορέας ΕΕΔ πληροφορεί τα μέρη ότι δεν υποχρεούνται να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο, αλλά μπορούν να ζητήσουν τη συμβουλή ανεξάρτητου προσώπου ή να εκπροσωπηθούν ή υποστηριχθούν από τρίτο μέρος σε κάθε φάση της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών |  |
| (γ) Ο φορέας ΕΕΔ κοινοποιεί στα μέρη, εγγράφως ή επί σταθερού μέσου, της έκβασης της διαδικασίας ΕΕΔ και τους διαβιβάζει το σκεπτικό της |  |
| (δ) Κατά τις διαδικασίες ΕΕΔ που επιδιώκουν την επίλυση της διαφοράς προτείνοντας μια λύση, ο φορέας ΕΕΔ θα πρέπει να εξασφαλίζει ότι τα μέρη μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία ΕΕΔ σε οποιοδήποτε στάδιο, εφόσον δεν είναι ικανοποιημένα με την όλη διεξαγωγή της διαδικασίας ΕΕΔ. Οι καταναλωτές ενημερώνονται σχετικά με το δικαίωμα αυτό πριν την έναρξη της διαδικασία, ότι μπορούν να επιλέξουν εάν συμφωνούν ή δεν συμφωνούν με την προτεινόμενη λύση, ότι η συμμετοχή τους στη διαδικασία ΕΕΔ δεν αποκλείει τη δυνατότητα επιδίωξης έννομης προστασίας μέσω δικαστικών διαδικασιών, για τις νομικές συνέπειες που θα προκύψουν αν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια τέτοια προτεινόμενη λύση και ότι πριν εκφράσουν τη συγκατάθεση τους για την προτεινόμενη λύση, ή φιλική συμφωνία, έχουν εύλογο χρονικό διάστημα να σκεφτούν |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Η6. Ελευθερία (άρθρο 11 του Νόμου)***  ***Παρακαλώ εξηγήστε πώς ικανοποιείτε τις πιο κάτω απαιτήσεις:*** | |
| (α) Η συμφωνία καταναλωτή και εμπόρου να υποβάλουν ένα παράπονο στον φορέα δεν δεσμεύει τον καταναλωτή εφόσον συνήφθη πριν από τη γένεση της διαφοράς και εφόσον συνεπάγεται στέρηση του δικαιώματος του καταναλωτή να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια για τη ρύθμιση της διαφοράς |  |
| (β) Στις διαδικασίες ΕΕΔ όπου επιδιώκεται η επίλυση της διαφοράς με την επιβολή λύσης, η επιβαλλόμενη λύση είναι δεσμευτική για τα μέρη μόνον εφόσον αυτά έχουν ενημερωθεί προηγουμένως από τον φορέα και έχουν αποδεχθεί ρητά τον δεσμευτικό χαρακτήρα της απόφασης |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Η7. Νομιμότητα (άρθρο 12 του Νόμου)***  ***Παρακαλώ εξηγήστε πώς ικανοποιείτε τις πιο κάτω απαιτήσεις:*** | |
| (α) Ο φορέας ΕΕΔ εξασφαλίζει ότι εάν επιδιώκεται η επίλυση της διαφοράς με την επιβολή λύσης στον καταναλωτή, η λύση που επιβάλλεται δεν θα έχει ως αποτέλεσμα να στερηθεί ο καταναλωτής την προστασία που του εξασφαλίζουν οι διατάξεις του άρθρου 12 του Νόμου. Εάν υπάρχει σύγκρουση νόμων, οι σχετικοί νόμοι είναι αυτοί του κράτους μέλους που ο καταναλωτής έχει τη συνήθη διαμονή του. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Η8. Διαφάνεια (άρθρο 8 του Νόμου)*** | | | |
| Οι φορείς ΕΕΔ οφείλουν να δημοσιοποιούν στους ιστότοπούς τους, κατόπιν αιτήσεως, επί σταθερού μέσου και με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο, σαφείς και εύκολα κατανοητές τις πιο κάτω πληροφορίες. Παρακαλώ υποδείξετε εάν αυτή η απαίτηση ικανοποιείται ή θα ικανοποιηθεί στο μέλλον. Εάν θα ικανοποιηθεί στο μέλλον, παρακαλώ προσδιορίστε την ημερομηνία και οποιανδήποτε σχετική πληροφορία. | | | |
|  | **Ικανοποιείται επί του παρόντος** | **Θα ικανοποιηθεί στο μέλλον** | **Ημερομηνία και/ή επιπρόσθετες πληροφορίες** |
| (α) Τα στοιχειά επαφής τους, περιλαμβανομένης της ταχυδρομικής και της ηλεκτρονικής διεύθυνσης |  |  |  |
| (β) η δήλωση ότι ο αιτητής έχει εγκριθεί ως φορέας ΕΕΔ από την Υπηρεσία (Μόνο όταν λάβει την έγγραφη κοινοποίηση από την Υπηρεσία ότι έχει χορηγηθεί η έγκριση) |  |  |  |
| (γ) τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την εναλλακτική επίλυση διαφορών, τη μέθοδο διορισμού τους και τη διάρκεια της θητείας τους |  |  |  |
| (δ) τη συμμετοχή τους σε τυχόν δίκτυα φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών |  |  |  |
| (ε) τα είδη διαφορών που είναι αρμόδιοι να εξετάζουν, καθώς και τυχόν όρια |  |  |  |
| (στ) τους κανόνες διαδικασίας που διέπουν την επίλυση διαφοράς και τους λόγους για τους οποίους ένας φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών μπορεί να αρνηθεί να εξετάσει διαφορά |  |  |  |
| (ζ) τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν τα παράπονα στον φορέα ΕΕΔ και στις οποίες διεξάγεται η ΕΕΔ |  |  |  |
| (η) τα είδη των κανόνων που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο φορέας ΕΕΔ ως βάση για την επίλυση των διαφορών (όπως κανόνες δικαίου, αρχές ευθυδικίας, κώδικες δεοντολογίας) |  |  |  |
| (θ) τυχόν προκαταρτικές απαιτήσεις που πρέπει να εκπληρώσουν τα μέρη για να μπορεί να κινηθεί διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, περιλαμβανομένης της απαίτησης να επιχειρήσει ο καταναλωτής να διευθετήσει το ζήτημα απευθείας με τον έμπορο |  |  |  |
| (ι) εάν τα μέρη μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία ή όχι |  |  |  |
| (ια) το τυχόν κόστος που θα βαρύνει τα μέρη, καθώς και τους τυχόν κανόνες επιβολής των δαπανών της διαδικασίας στο τέλος της |  |  |  |
| (ιβ) τη μέση διάρκεια της διαδικασίας |  |  |  |
| (ιγ) όπου εφαρμόζεται, τα έννομα αποτελέσματα της έκβασης της διαδικασίας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, μεταξύ των οποίων και τις κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση σε περίπτωση απόφασης με δεσμευτικό αποτέλεσμα για τα μέρη |  |  |  |
| (ιδ) όπου εφαρμόζεται, την εκτελεστότητα της απόφασης εναλλακτικής επίλυσης διαφορών |  |  |  |
| (ιε) Εάν η διαδικασία ΕΕΔ μπορεί να διεξαχθεί προφορικώς ή/και γραπτώς |  |  |  |
| (ιστ) Ο φορέας ΕΕΔ θα πρέπει να δημοσιεύει την ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων (όπως αυτό προνοείται από τον Νόμο) στον ιστότοπό του | Δ/Ε |  |  |

*Το μέρος αυτό θα πρέπει να συμπληρωθεί από κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο έχει άμεση συμμετοχή στο χειρισμό, διερεύνηση και επίλυση διαφορών και θα πρέπει να υποβληθεί ως μέρος της αίτησης.* ***(Παρακαλώ συνεχίστε σε ξεχωριστό φύλλο εάν απαιτείται)****.*

**Θ1. Ονοματεπώνυμο και στοιχεία επικοινωνίας φυσικού προσώπου ΕΕΔ.**

|  |  |
| --- | --- |
| Τίτλος |  |
| Όνομα |  |
| Επίθετο |  |
| Οδός και Αριθμός |  |
| Πόλη/Δήμος/Κοινότητα |  |
| Ταχυδρομικός κώδικας |  |
| Επαρχία |  |
| Χώρα |  |
| Τηλέφωνο εργασίας |  |
| Κινητό τηλέφωνο |  |
| Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email) |  |

**Θ2. Δώστε λεπτομέρειες για οποιοδήποτε άλλο φορέα ΕΕΔ μέσω του οποίου παρέχετε τις υπηρεσίες σας.**

|  |  |
| --- | --- |
| Όνομα φορέα ΕΕΔ |  |
| Ημερομηνία διορισμού |  |
| Τίτλος/θέση εργασίας στο πλαίσιο του φορέα ΕΕΔ |  |
| Καθήκοντα |  |

**Θ3. Παραθέστε λεπτομέρειες του ιστορικού απασχόλησής σας (αυτό θα πρέπει τουλάχιστον, να καλύπτει την περίοδο των τελευταίων πέντε (5) χρόνων σε χρονολογική σειρά, αρχίζοντας με τον πιο πρόσφατο εργοδότη). Εάν είστε αυτοαπασχολούμενος παρακαλώ δηλώστε το εδώ.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Όνομα εργοδότη | Τίτλος εργασίας | Καθήκοντα | Ημερομηνίες απασχόλησης | Λόγος αποχώρησης |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Θ4. Παρακαλώ παραθέστε λεπτομέρειες σχετικά με τυχόν συναφείς, επαγγελματικές, ακαδημαϊκές ή τεχνικές εξετάσεις στις οποίες έχετε επιτύχει.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Όνομα οργανισμού/φορέα κατάρτισης | Τίτλος Μαθήματος/εξέτασης | Ημερομηνίες (από-μέχρι) | Επίπεδο/Βαθμός |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Θ5. Είστε μέλος οποιουδήποτε επιστημονικού ή επαγγελματικού ιδρύματος;**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ναι | | Όχι | | |
| Εάν ναι, παρακαλώ συμπληρώστε τα εξής: | | | | |
|  | | | | | |
| Όνομα οργανισμού | Αριθμός μέλους | | Ιδιότητα του μέλους (επίπεδο/βαθμός) | Ημερομηνίες (από- μέχρι) | |
|  |  | |  |  | |
|  |  | |  |  | |

**Θ6. Υπάρχουν άλλες πληροφορίες τις οποίες θα θέλατε να λάβει υπόψη της η Υπηρεσία κατά την εξέταση αυτής της αίτησης; (Παρακαλώ παραθέστε πιο κάτω λεπτομέρειες ή επισυνάψετε σχετικά έγγραφα).**

|  |
| --- |
|  |

**Θ7. Δήλωση φυσικού προσώπου ΕΕΔ.**

Δηλώνω ότι οι πληροφορίες που δίνονται παραπάνω και στο συνημμένο συμπληρωματικό φύλλο (εάν υπάρχει) είναι ακριβείς, αληθείς και σωστές από κάθε άποψη.

Κατανοώ ότι οποιαδήποτε ψευδή δήλωση ή παράλειψη αποκάλυψης πληροφοριών μπορεί να θεωρηθεί επαρκής αιτία για την άρνηση ή την ανάκληση της έγκρισης.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Όνομα |  |
|  | Επίθετο |  |
|  | Υπογραφή |  |
|  | Θέση στον οργανισμό |  |
|  | Ημερομηνία |  |

**Η πιο κάτω δήλωση θα πρέπει να υπογραφεί σε όλες τις περιπτώσεις:**

α) Εάν ο αιτητής είναι φυσικό πρόσωπο, από το άτομο αυτό.  
β) Εάν η αίτηση υποβάλλεται για λογαριασμό σύμπραξης, από όλα τα άτομα που είναι εταίροι.  
γ) Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση, από δεόντως εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο του αιτητή.

Σε περίπτωση που οι πληροφορίες που παρέχονται σε σχέση με την παρούσα αίτηση παύουν να είναι ορθές, είναι ευθύνη του αιτητή να ενημερώσει αμέσως την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή. Σε αντίθετη περίπτωση, αυτό μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τον τερματισμό της εξέτασής της.

Η Υπηρεσία μπορεί να απαιτήσει επιβεβαίωση ή περαιτέρω πληροφορίες από τρίτους σχετικά με οποιαδήποτε στοιχείο ή τεκμηρίωση που έχει υποβληθεί με την παρούσα αίτηση.

***Εγώ/Εμείς συμφωνώ/συμφωνούμε να εξουσιοδοτήσουμε την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή να ζητά και να λαμβάνει οποιεσδήποτε πληροφορίες σχετικά με εμένα/εμάς από τρίτους, οι οποίες είναι αναγκαίες για την ολοκληρωμένη εξέταση της αίτησής μου/μας.***

***Επιπρόσθετα, πιστοποιώ/πιστοποιούμε ότι οι πληροφορίες που υποβάλλονται στην παρούσα αίτηση είναι πλήρεις και σωστές από κάθε άποψη.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| (α) | Όνομα |  |
|  | Επίθετο |  |
|  | Υπογραφή |  |
|  | Θέση στον φορέα |  |
|  | Ημερομηνία |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| (β) | Όνομα |  |
|  | Επίθετο |  |
|  | Υπογραφή |  |
|  | Θέση στον φορέα |  |
|  | Ημερομηνία |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| (γ) | Όνομα |  |
|  | Επίθετο |  |
|  | Υπογραφή |  |
|  | Θέση στον φορέα |  |
|  | Ημερομηνία |  |