



«ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ»

Α) Με την παρούσα θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι η εταιρία μας :

- έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει «Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων»
- η εταιρία μας διαθέτει λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων, η οποία διασφαλίζει ότι οι αιτιάσεις διερευνώνται και αντιμετωπίζονται με γνώμονα την καλή πίστη, μέσω της συγκέντρωσης και επεξεργασίας κάθε συναφούς στοιχείου και πληροφορίας
- η εταιρία μας τηρεί ασφαλές μητρώο αιτιάσεων, όπου καταχωρούνται τα απαραίτητα στοιχεία των υποβληθεισών αιτιάσεων
- η εταιρία μας τηρεί σε ασφαλές αρχείο πλήρη σειρά των εγγράφων που αφορούν στη διαχείριση κάθε αιτίας ξεχωριστά. Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα τουλάχιστον πέντε ετών από την υποβολή της αιτίας.

Β) Σε περίπτωση κατάθεσης έγγραφης, επώνυμης αιτίας, η εταιρία μας :

1. θα σας παραδώσει απόδειξη για την παραλαβή της υποβληθείσας αιτίας, η οποία περιλαμβάνει, σε γλώσσα απλή και κατανοητή, συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί η εταιρία μας για τη διαχείριση της αιτίας, τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή του τμήματος που θα χειριστεί την αιτία
2. εντός πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αιτίας, θα έχει ολοκληρώσει την εξέταση της αιτίας και θα σας έχει αποστείλει απάντηση. Τυχόν υπέρβαση της προθεσμίας θα σας αιτιολογηθεί εγγράφως, προσδιορίζοντας παράλληλα το νέο χρόνο ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίας
3. σας ενημερώνει ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού αιτιάσεων δε διακόπτει την παραγραφή των ενόμων αξιώσεών σας
4. σας ενημερώνει ότι για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίας σας μπορείτε να απευθυνθείτε στο Συνήγορο του Καταναλωτή, στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή κλπ
5. θα σας ενημερώνει για την πορεία της εξέτασης της αιτίας
6. θα σας αποστείλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση εντός της προθεσμίας της περίπτωσης 2 του παρόντος άρθρου. Εάν δεν ικανοποιείται πλήρως το αίτημα, έχετε το δικαίωμα να εμείνετε στην αιτίασή σας.

Γ) Υπεύθυνος Διαχείρισης Αιτιάσεων : Αλέξης Ι. Γαβριήλογλου