



## «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ»

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 αιτίασης ξεχωριστά. Το αρχείο αυτό τηρείται για διάστημα τουλάχιστον πέντε ετών από την υποβολή της αιτίασης.

Σε περίπτωση κατάθεσης έγγραφης, επώνυμης αιτίασης, η εταιρία μας:

1. θα σας παραδώσει απόδειξη για την παραλαβή της υποβληθείσας αιτίασης, η οποία περιλαμβάνει, σε γλώσσα απλή και κατανοητή, συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας που ακολουθεί η εταιρία μας για τη διαχείριση της αιτίασης, τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή του τμήματος που θα χειριστεί την αιτίαση.
2. εντός πενήντα (50) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης, θα έχει ολοκληρώσει την εξέταση της αιτίασης και θα σας έχει αποστείλει απάντηση. Τυχόν υπέρβαση της προθεσμίας θα σας αιτιολογηθεί εγγράφως προσδιορίζοντας παράλληλα το νέο χρόνο ολοκλήρωσης της επεξεργασίας της αιτίασης.
3. σας ενημερώνει ότι η ενεργοποίησή του μηχανισμού αιτιάσεων δεν διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών σας.
4. σας ενημερώνει ότι για την εξωδικαστική επίλυση της αιτίασης σας μπορείτε να απευθυνθείτε στον Συνήγορο του Καταναλωτή, στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή κ.λπ.
5. θα σας ενημερώνει για την πορεία της εξέτασης της αιτίασης.
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 αιτίαση σας.

Υπεύθυνος Διαχείρισης Αιτιάσεων: κος Μπουσδούκης Ελευθέριος