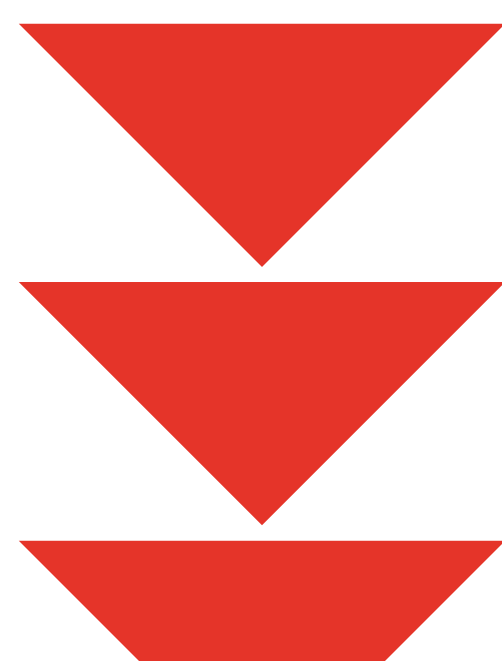


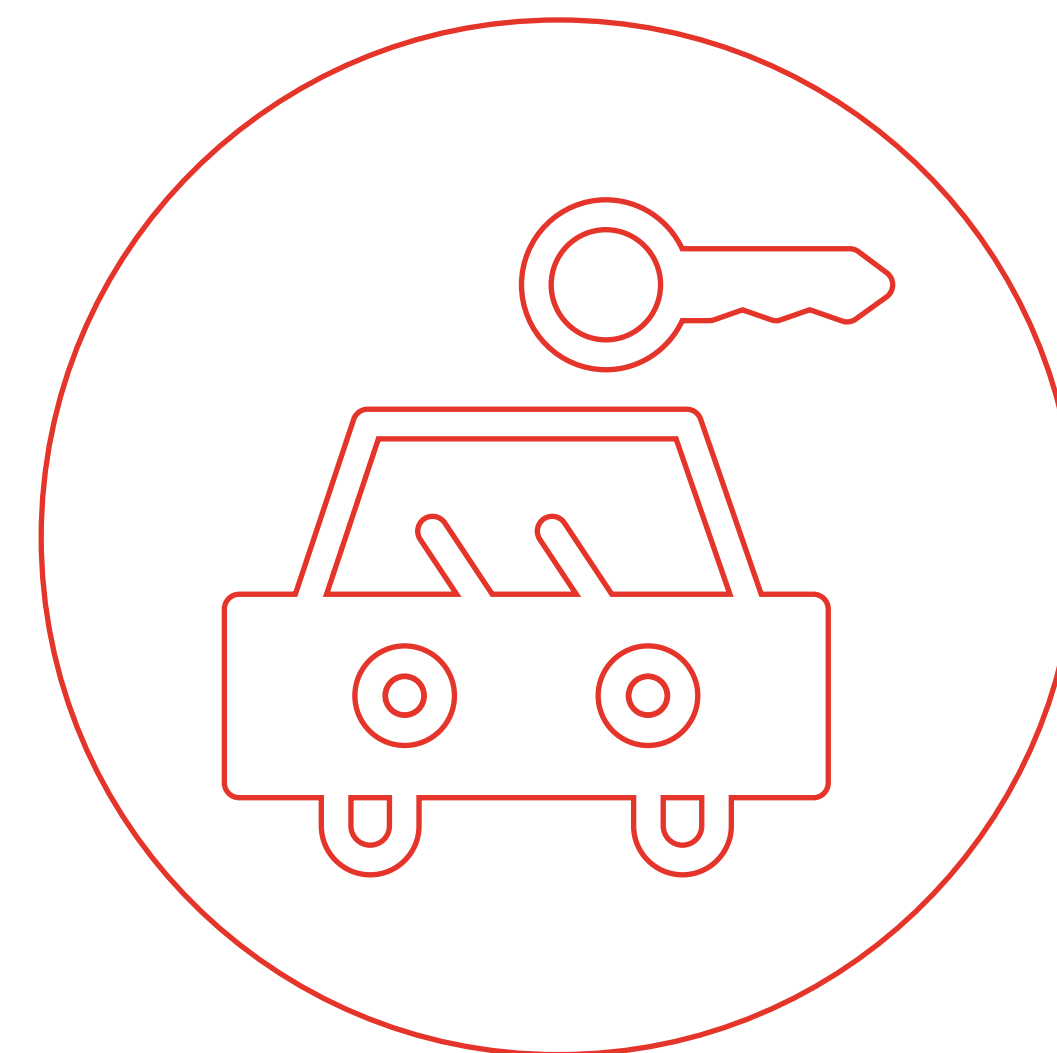


Παραβιάστηκαν
τα δικαιώματά σας
ως καταναλωτής;



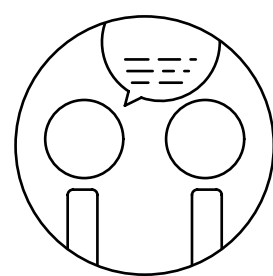
Αντιμετωπίζετε προβλήματα με προϊόντα ή υπηρεσίες που αγοράσατε (online), με την ενοικίαση αυτοκινήτου σας στο εξωτερικό, με πτήσεις ή τη διαμονή σας σε ξενοδοχείο;

Ας το λύσουμε!



1 ►► Πρώτα πρέπει να μάθετε για τα δικαιώματά σας ως καταναλωτής.

Αγοράσατε εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης; Μπορείτε να ελέγξετε για παράδειγμα έναν ιστότοπο ECC. www.eccccyprus.gov.cy

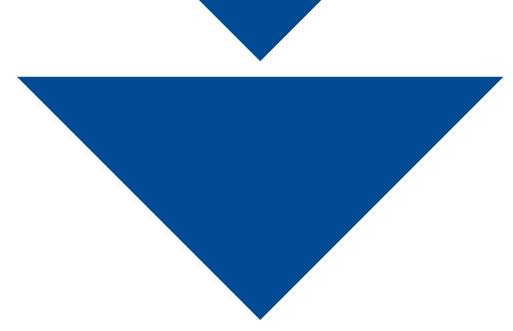


Ναι, αφού συμβουλευτήκατε έναν αξιόπιστο ιστότοπο για τα δικαιώματα των καταναλωτών, ανακαλύψατε ότι έχετε πράγματι το δικαίωμα να παραπονεθείτε;

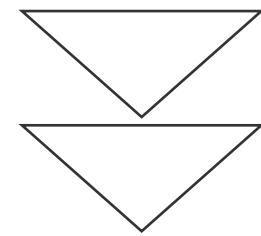
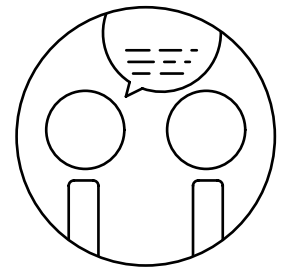
Δεν παραβιάζεται δικαίωμα καταναλωτή; Δεν μπορούμε να σας βοηθήσουμε περαιτέρω, αλλά έχετε μάθει κάτι νέο σήμερα!

Αγοράσατε εκτός ΕΕ; **Προσοχή!** Η προστασία των καταναλωτών της ΕΕ πιθανότατα δεν θα ισχύει στη σύμβασή σας! ◀◀





Λοιπόν, επικοινωνήστε με τον έμπορό σας με αυτές τις πληροφορίες και προσπαθήστε να βρείτε μια λύση μαζί του.



:-€

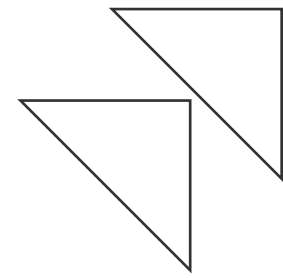
Το πρόβλημα λύθηκε!

Μπράβο!



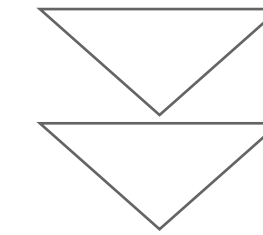
:-€

Δοκιμάστε το επόμενο



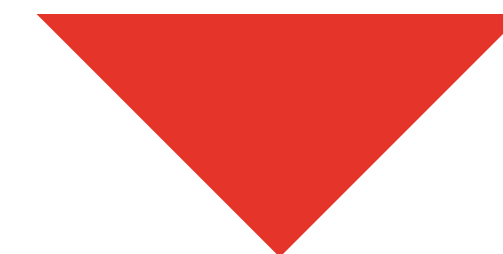
Αγοράσατε από μια πλατφόρμα ή χρησιμοποίησατε μια υπηρεσία πληρωμών που προσφέρει εσωτερικό μηχανισμό διαχείρισης καταγγελιών; Τότε, δοκιμάστε πρώτα μέσω αυτού του μηχανισμού.

Πληρώσατε με την πιστωτική σας κάρτα; Τότε, σας συνιστούμε να επικοινωνήσετε με την τράπεζα ή την εταιρεία πιστωτικών καρτών σας για επιστροφή χρημάτων. Πήγαινε στον αριθμό ►►7

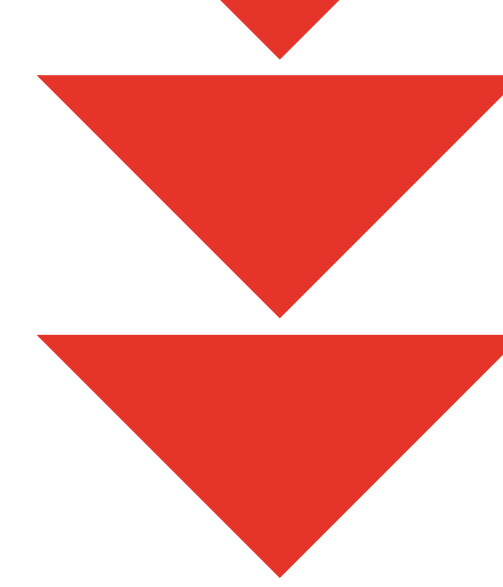


Δεν

βρέθηκε ακόμη λύση

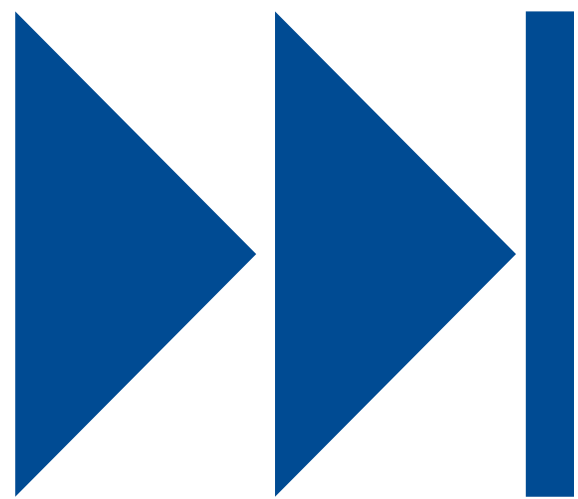


2>> Ας δούμε ποιες υπηρεσίες σας βοηθούν να αντιμετωπίσετε το πρόβλημά σας.



Φιλική λύση

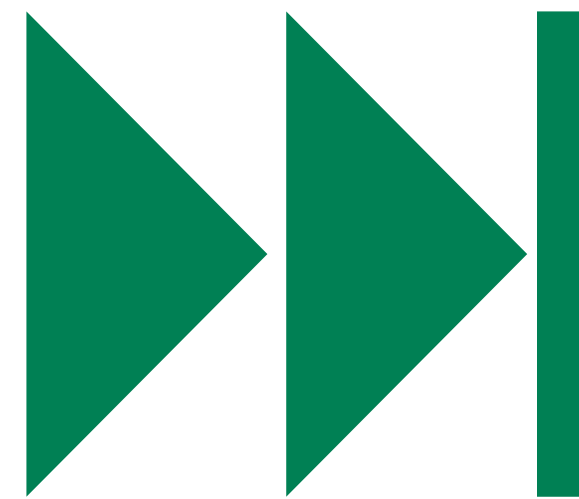
Άλλη λύση



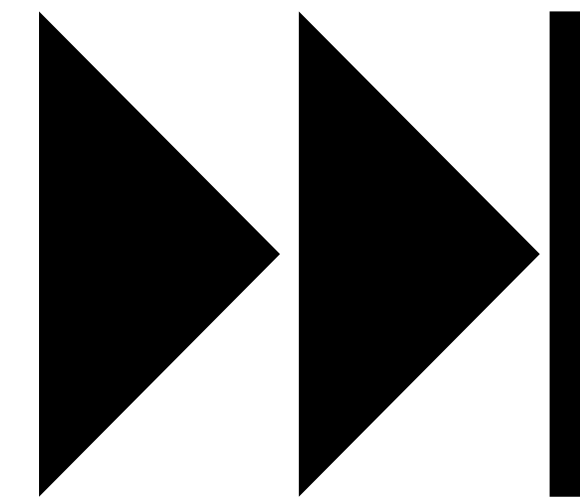
3 Τοπικό ΕΚΚ



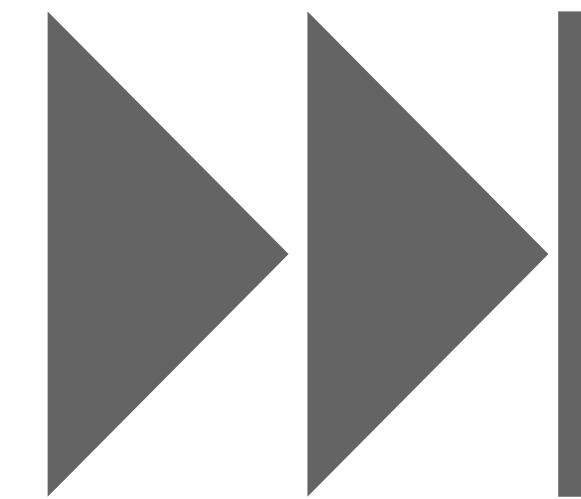
4 Μη εξώδικοι
μηχανισμοί
επίλυσης
διαφορών



5 Αρμόδιες
Αρχές
επιβολής



6 Δικαστήριο



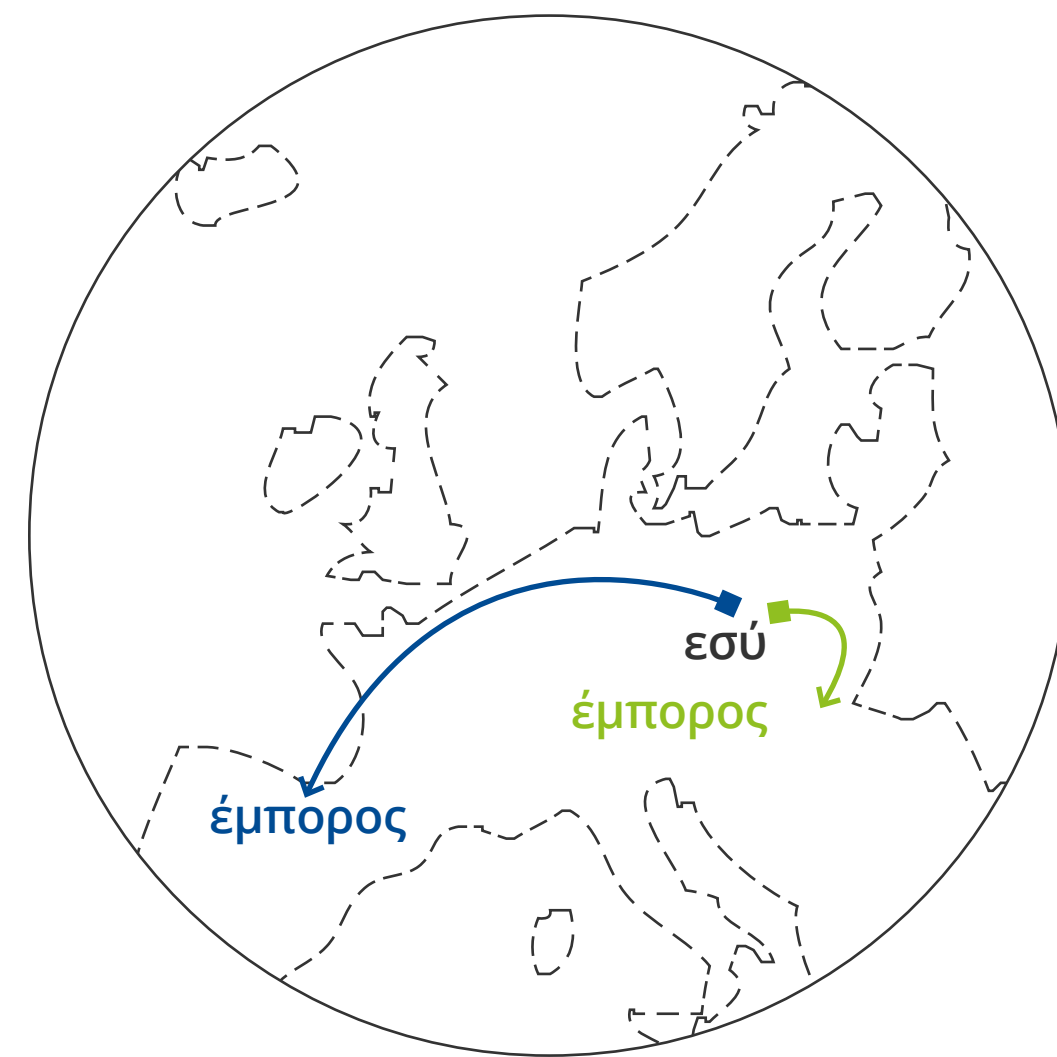
7 Τράπεζα



Βρείτε τη σωστή>> υπηρεσία που μπορεί να σας βοηθήσει με το πρόβλημά σας.

Η εταιρεία εδρεύει σε διαφορετική ευρωπαϊκή χώρα;

Πήγαινε στον αριθμό ►►3 και επικοινωνήστε με το ΕΚΚ σας. ⬆

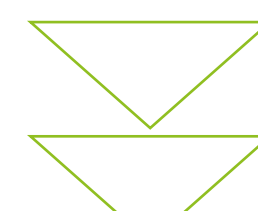



Αφορά εταιρεία που εδρεύει στην Κύπρο;

Μπορείτε είτε να αποταθείτε σε μηχανισμό εξωδικαστικής διευθέτησης είτε σε μια εθνική / εγχώρια οργάνωση καταναλωτών.

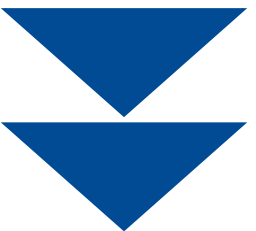
►►4

Αγοράσατε από μια εταιρεία που εδρεύει σε χώρα όπου δεν υπάρχει ΕΚΚ; Τότε το Δίκτυο των ΕΚΚ δεν μπορεί να σας βοηθήσει. ◀◀ Υπάρχει ένα ΕΚΚ σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, την Ισλανδία, τη Νορβηγία και το Ηνωμένο Βασίλειο.





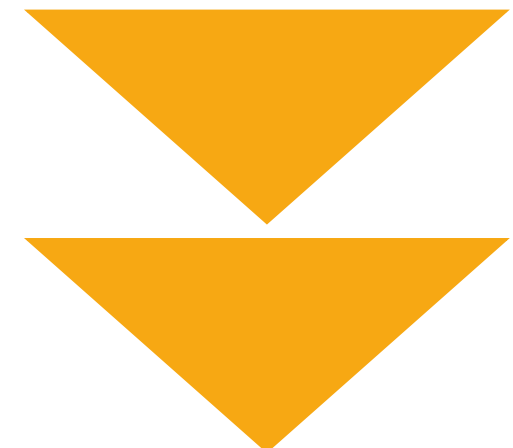
3▶▶ Το ΕΚΚ της χώρας σας, σας βοηθά να βρείτε μια φιλική λύση ή μπορεί να σας παραπέμψει στη σωστή υπηρεσία.



Το Δίκτυο των ΕΚΚ μπορεί να σας καθοδηγήσει εάν χρειαστεί σε ένα μηχανισμό εξώδικης διευθέτησης. Πήγαινε στον αριθμό ▶▶4



Το Δίκτυο των ΕΚΚ σας ενημερώνει ότι ο έμπορος δεν φαίνεται πολύ αξιόπιστος. ▶▶5
Το Δίκτυο των ΕΚΚ δεν μπόρεσε να επιλύσει την υπόθεσή σας και σας συμβουλεύει να προσφύγετε στο δικαστήριο; ▶▶6



Το Δίκτυο των ΕΚΚ σας παρέχει συμβουλές και σας βοηθά να επιλύσετε το παράπονό σας με τον έμπορό εάν βρίσκεται σε ένα άλλο κράτος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τη Νορβηγία, την Ισλανδία ή το Ηνωμένο Βασίλειο.

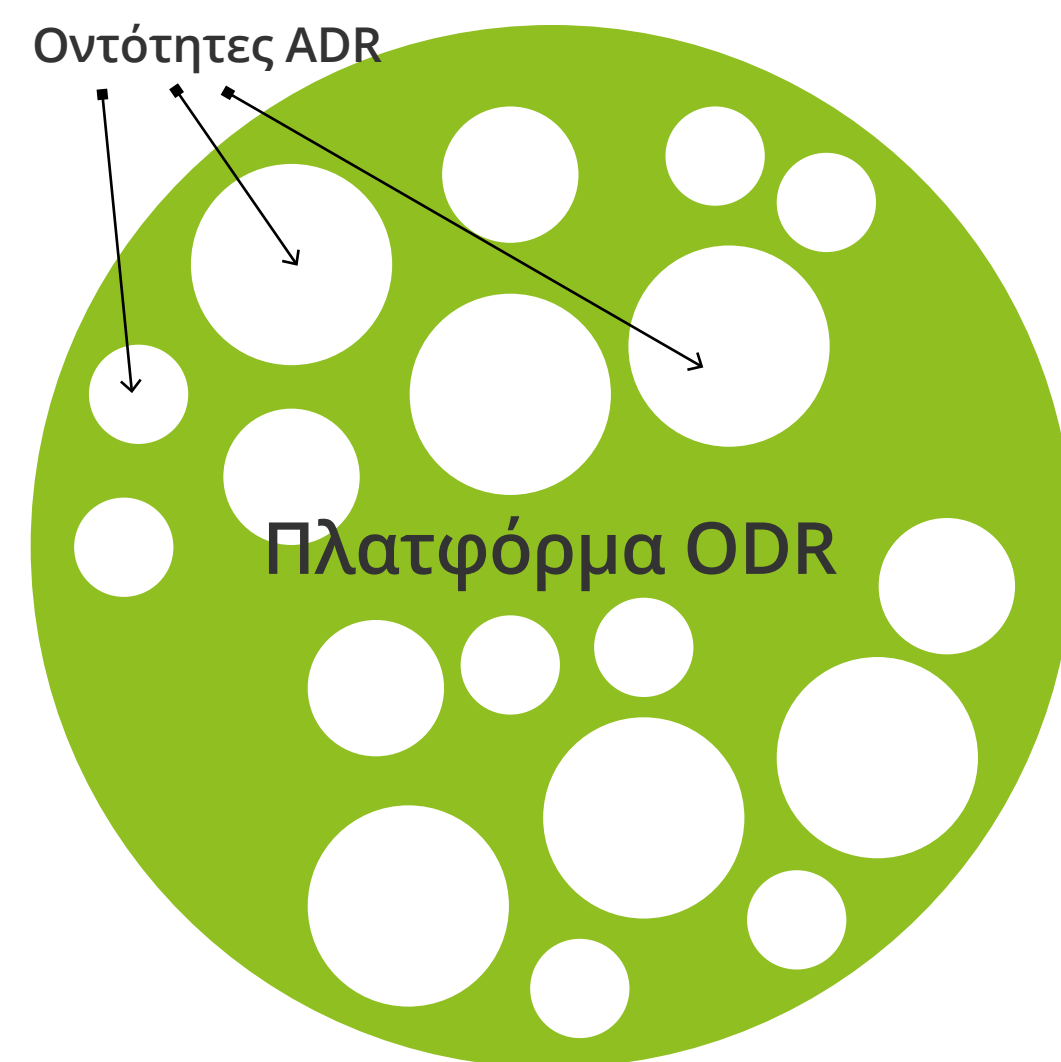
Τέλεια!



4▶▶ Στην Ευρώπη υπάρχουν πολλοί Φορείς Εξώδικης Διευθέτησης (ADR), οι οποίοι χειρίζονται εξωδικαστικά παράπονα καταναλωτών.

Ας δούμε

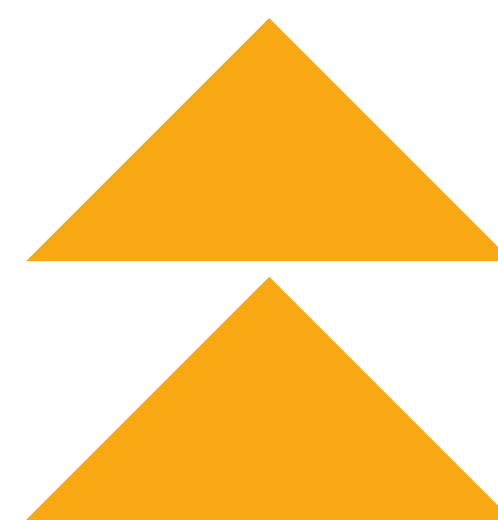
αν υπάρχει ένας εξειδικευμένος φορέας ο οποίος μπορεί να σας βοηθήσει με την περίπτωσή σας. Οι φορείς ΕΕΔ αναγνωρίζονται από τις διάφορες κυβερνήσεις. Μπορείτε να τα βρείτε όλα στην **πλατφόρμα ΗΕΔ (ODR)**. ⚡



:-€

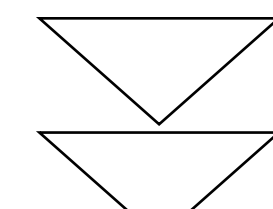
Ναι υπάρχει ένα και η υπόθεσή μου μπορεί να επιλυθεί!

Γιούπι!



:-€

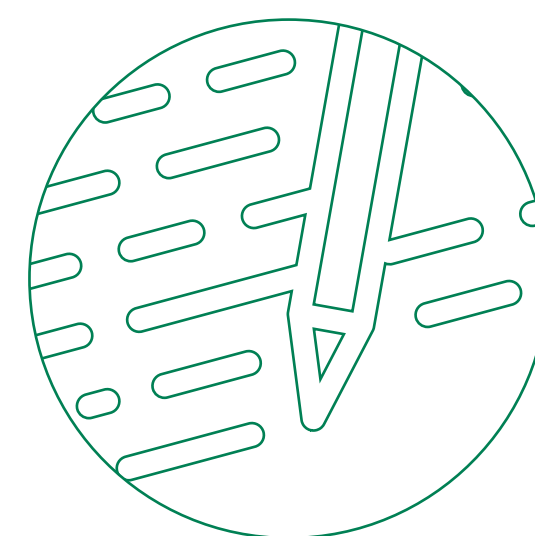
Όχι, δεν υπάρχει αρμόδιος Φορέας (ADR) για τη δική μου περίπτωση. **Μπορείς να βρεις** περισσότερες πληροφορίες στον αριθμό ▶▶6



5▶▶ Έχετε παγιδευτεί;
Μπορείτε να μεταβείτε στην τοπική αρμόδια αρχή για να υποβάλετε το παράπονο σας. Μπορείτε να γράψετε επίσης και αρνητική κριτική σε ένα φόρουμ.

Την επόμενη φορά, πριν αγοράσετε από το διαδίκτυο, επισκεφτείτε το www.webshopcheck.be και δείτε αν η εταιρεία είναι αξιόπιστη!

Τι γίνεται όμως με τα χρήματα που χάσατε; Θα μπορείτε να πάτε στο δικαστήριο, αλλά ο έμπορος θα πρέπει να υφίσταται (νόμιμη εγκατάσταση και όχι πτώχευση ή παύση συναλλαγών). Εάν σκέφτεστε να πάτε στο δικαστήριο, πήγαινε στον αριθμό
▶▶6

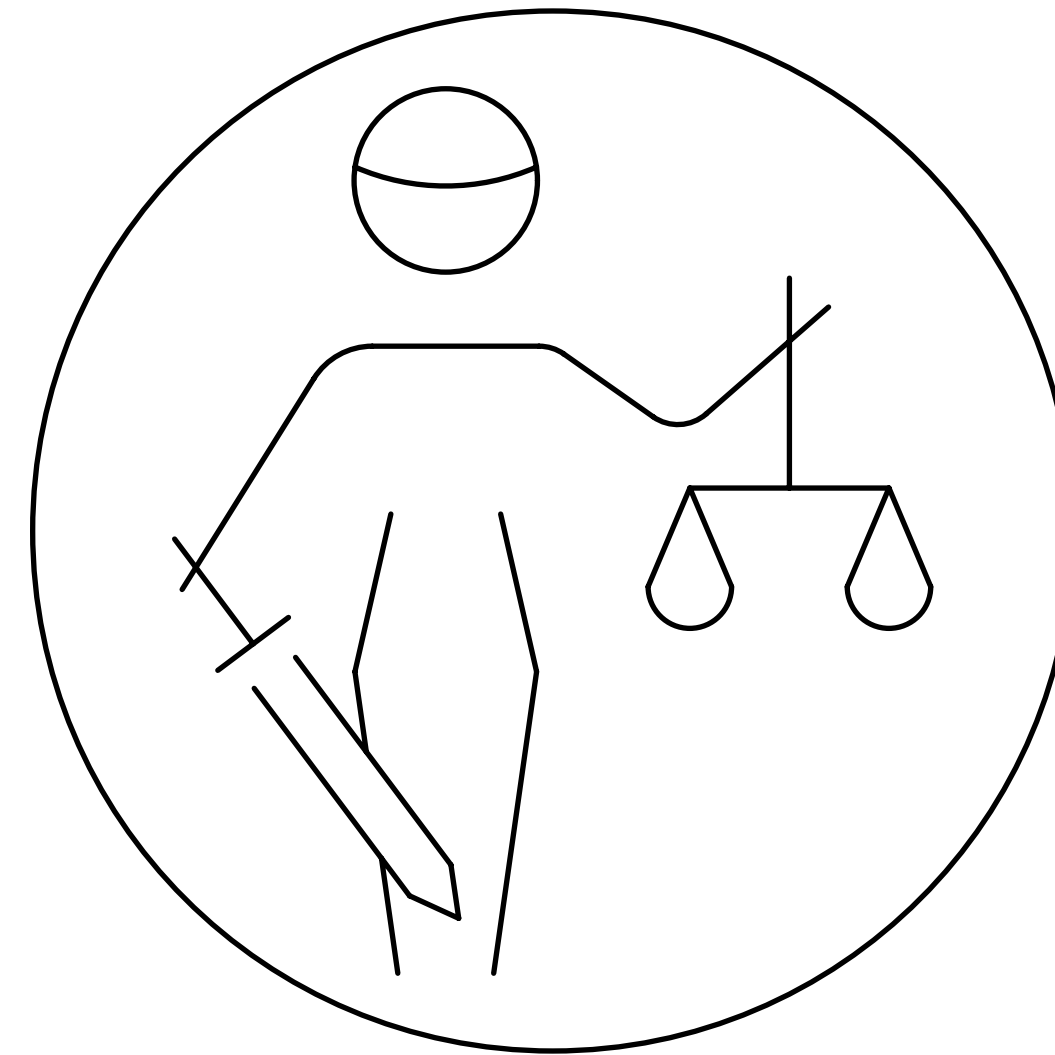


Ή πληρώσατε με πιστωτική κάρτα; Τότε δοκιμάστε τη διαδικασία επιστροφής χρημάτων μέσω της τράπεζας ή της εταιρείας πιστωτικών καρτών.

▶▶7



6▶▶ Ακόμα ανεπίλυτο; Τότε τα δικαστήρια μπορεί να είναι η λύση σας.



Γνωρίζετε ότι

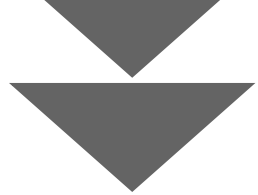
τα αρμόδια δικαστήρια και τα δικαστικά έξοδα διαφέρουν σύμφωνα με τους εθνικούς κανόνες στα κράτη μέλη.

Για μεμονωμένες απαιτήσεις υπάρχουν 2 απλουστευμένες ευρωπαϊκές δικαστικές διαδικασίες για διασυνοριακές υποθέσεις. Ονομάζονται Ευρωπαϊκή Διαδικασία Μικροδιαφορών και Ευρωπαϊκή Εντολή Πληρωμής.

Οι διαδικασίες πραγματοποιούνται εξ' αποστάσεως και δεν κοστίζουν πολύ.

Μπορείτε να λάβετε περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο του ΕΚΚ της χώρας σας **↑**

Για συλλογικές δράσεις. Δεν είστε ο μόνος καταναλωτής που επηρεάστηκε από αυτήν την εταιρεία; Ελέγξτε εάν υπάρχουν μέσα συλλογικής έννομης προστασίας στη χώρα σας. **↑**



7▶▶ Πληρώσατε με την πιστωτική σας κάρτα;
Τότε έχετε την επιλογή να επιστραφούν τα χρήματά σας
μέσω της τράπεζας ή της εταιρείας πιστωτικών καρτών.

Αυτό ονομάζεται
επιστροφή χρημάτων.↑
Σε ορισμένες χώρες αυτό
αποτελεί νόμιμο δικαίωμα
για τον καταναλωτή, σε
άλλες χώρες είναι μια
εθελοντική υπηρεσία από
την εταιρεία πιστωτικών
καρτών.

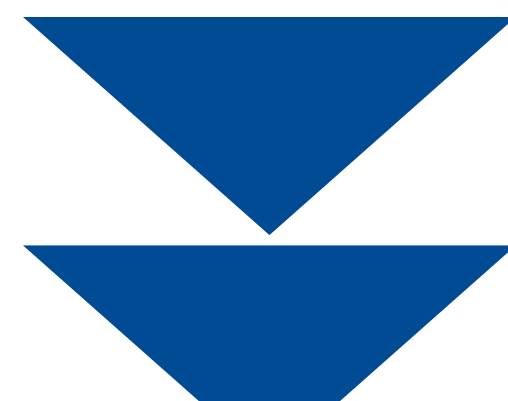
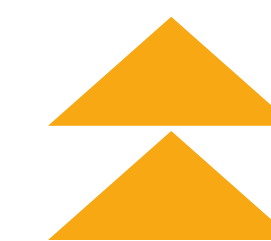
Το ΕΚΚ σας μπορεί να
σας δώσει περισσότερες
πληροφορίες σχετικά με
αυτό.

Επιστρέψτε στο ▶▶ 3



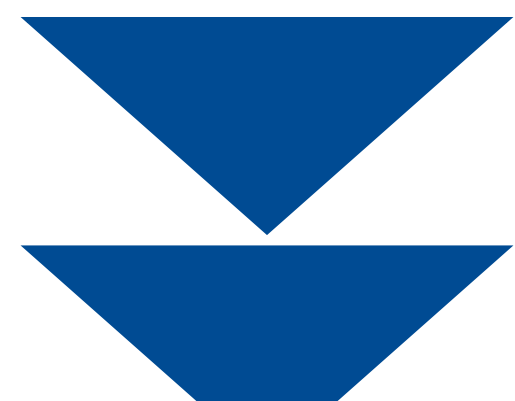
:-€
Ναι, το έκανα και
πήρα πίσω τα
χρήματά μου.

Ναι!



Βρήκατε λύση στο πρόβλημά σας;

Φτάσατε στη γραμμή τερματισμού.





Τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή δεν σταματούν στα σύνορα.

Το δίκτυο 30 Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ΕΚΚ) δίνει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να αξιοποιούν πλήρως τις ευκαιρίες που προσφέρει η ενιαία αγορά. Οι νομικοί εμπειρογνώμονες του Δικτύου των ΕΚΚ βοηθούν τους καταναλωτές να επιλύσουν δωρεάν τα διασυνοριακά προβλήματά τους παρέχοντας ισχυρή νομική εμπειρογνωμοσύνη.



ΕΚΚ Κύπρου

Αγαπήνορος 2,
Μέγαρο ΙΡΙΣ,
Λευκωσία
τηλ.00357 22867177
φαξ. 00357 22200975
www.ecccyprus.gov.cy

© 2020 – Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Τα αιτήματα και οι έρευνες σχετικά με τα δικαιώματα μετάφρασης, αναπαραγωγής και προσαρμογής πρέπει να απευθύνονται στο ecccyprus@meci.gov.cy

Αυτό το ενημερωτικό δελτίο χρηματοδοτήθηκε από το πρόγραμμα καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2014-2020). Το περιεχόμενο αυτού του δελτίου αντιπροσωπεύει μόνο τις απόψεις του συγγραφέα και είναι αποκλειστική του ευθύνη. Δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι αντικατοπτρίζει τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ή / και του Εκτελεστικού Οργανισμού Καταναλωτών, Υγείας, Γεωργίας και Τροφίμων (CHAFEA) ή οποιουδήποτε άλλου οργάνου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και ο Οργανισμός δεν αποδέχονται καμία ευθύνη για τη χρήση των πληροφοριών που περιέχει.



Συγχρηματοδοτείται από την
Ευρωπαϊκή Ένωση

