

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



νοιάζεται για σένα

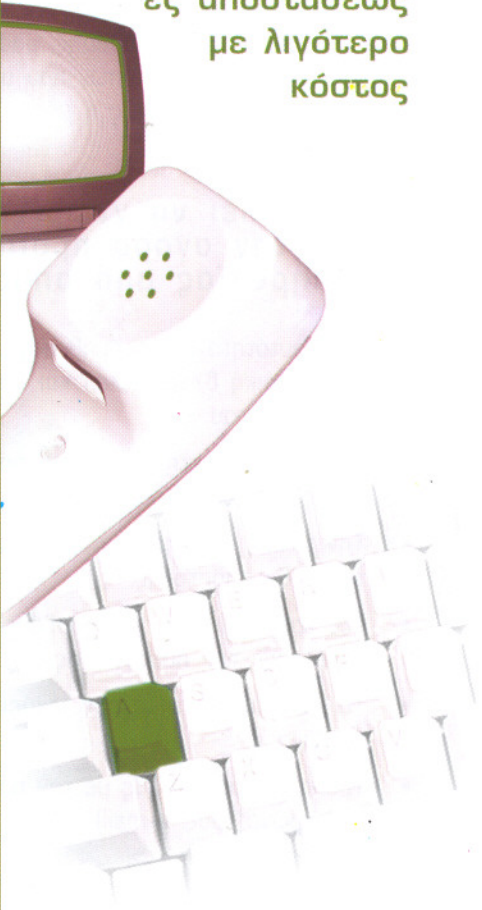


Ελλάδα
ανταγωνιστική
ποιότητα παντού
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

τί να προσέχω όταν αγοράζω εκτός
εμπορικού καταστήματος

(πόρτα-πόρτα, telemarketing, internet)

συναλλαγές
εξ αποστάσεως
με λιγότερο
κόστος



ΠΛΗΡΩΜΕΝΟ
ΤΕΛΟΣ

Ταχ. Γραφείο
ΚΕΜΠΑ

Αριθμός Άδειας
4728



πωλήσεις από απόσταση

Τι είναι;

Είναι πωλήσεις προϊόντων και υπηρεσιών που γίνονται μέσω τηλεόρασης, ραδιοφώνου, τηλεφώνου, ειδικών εντύπων που αποστέλλονται στους καταναλωτές ή μέσω Ίντερνετ (ηλεκτρονικό εμπόριο).

τι πρέπει να γνωρίζουμε πριν την αγορά προϊόντος ή υπηρεσίας από απόσταση

- Την ταυτότητα του προμηθευτή (επωνυμία, γεωγραφική δ/νση κ.λπ.) και τον Αριθμό Μητρώου του.
- Τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που θα αγοράσουμε.
- Την τελική τιμή και ποσότητα καθώς και τα έξοδα αποστολής.
- Τον τρόπο πληρωμής, παράδοσης και εκτέλεσης της παραγγελίας.
- Το χρονικό διάστημα που ισχύει η τιμή ή προσφορά.
- Τρόπους επικοινωνίας με τον προμηθευτή (τηλέφωνο, φαξ, e-mail).



συναλλαγές εξ

ο προμηθευτής υποχρεούται:

- Να αναγράφει πλήρως τις τιμές των προϊόντων και υπηρεσιών και να διευκρινίζει αν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ).
- Να επιστρέφει τα καταβληθέντα ποσά εντός 30 ημερών από την υπαναχώρηση του καταναλωτή.
- Να ενημερώνει γραπτώς τον καταναλωτή για τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, την ταυτότητά του, τον τρόπο πληρωμής, το δικαίωμα υπαναχώρησης και τους όρους καταγγελίας της σύμβασης.
- Να επισυνάπτει στην υπογραφόμενη σύμβαση υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης από αυτήν.

τι δικαιώματα έχουμε:

- Σε περίπτωση που μας αποσταλεί κάποιο προϊόν ή υπηρεσία χωρίς να το έχουμε παραγγείλει, μπορούμε να το χρησιμοποιήσουμε κατά την κρίση μας χωρίς να πρέπει να πληρώσουμε, εκτός εάν μας απεστάλη από λάθος οπότε ειδοποιούμε τον προμηθευτή, ή να το επιστρέψουμε χωρίς να πρέπει να το πληρώσουμε. Η μη απάντηση δεν σημαίνει και αποδοχή!
- Σε περίπτωση που δεν μας αποσταλεί το ίδιο ακριβώς προϊόν ή υπηρεσία που έχουμε παραγγείλει αλλά κάποιο άλλο ισοδύναμο, μπορούμε να το επιστρέψουμε, εάν δεν μας ικανοποιεί, χωρίς να επιβαρυνθούμε με έξοδα αποστολής.

αποστάσεως με λ



- Εάν μας παραδοθεί ελαττωματικό προϊόν μπορούμε να το επιστρέψουμε χωρίς να πρέπει να το πληρώσουμε.
- Μπορούμε να υπαναχωρήσουμε εντός 10 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του προϊόντος με συστημένη επιστολή στον προμηθευτή, επιστρέφοντάς το στην αρχική του κατάσταση. Η προθεσμία μπορεί να είναι και τρίμηνη στην περίπτωση που ο προμηθευτής δεν έχει ενημερώσει για τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, την ταυτότητά του, τον τρόπο πληρωμής, το δικαίωμα υπαναχώρησης και τους όρους καταγγελίας της σύμβασης.
- Αν θεωρήσουμε ότι έχει γίνει δόλια χρήση της κάρτας από τρίτο πρόσωπο μπορούμε να ζητήσουμε την ακύρωση των σχετικών πληρωμών

χρήσιμες οδηγίες

- Να είμαστε επιφυλακτικοί σε δελεαστικές προσφορές και δώρα, διότι είναι πιθανό να είναι παραπλανητικά.
- Να μην πληρώνουμε προκαταβολές πριν τουλάχιστον παραλάβουμε τα είδη που παραγγείλαμε. Η προκαταβολή μπορεί να επιστραφεί μόνο σε περίπτωση που το εμπόρευμα δεν παραδόθηκε στο χρόνο που έχουμε συμφωνήσει ή είναι ελαττωματικό.
- Να επιδιώκουμε να εξοφλούμε τα είδη που παραγγείλαμε από απόσταση, μετά την πάροδο της προθεσμίας υπαναχώρησης,

ΙΓΟΤΕΡΟ ΚΟΣΤΟΣ

ώστε αν το μετανιώσουμε να μην κινδυνεύουμε να χάσουμε τα χρήματά μας.

- Να μην αποκαλύπτουμε τον αριθμό της πιστωτικής μας κάρτας εάν δεν είμαστε σίγουροι για την ταυτότητα και φερεγγυότητα του προμηθευτή.
- Να υπολογίζουμε στην τιμή του προϊόντος ή της υπηρεσίας και το Φόρο Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) σε περίπτωση που δεν έχει συμπεριληφθεί.
- Να μην αγοράζουμε από απόσταση εάν δε γνωρίζουμε την ταυτότητα του προϊόντος και του προμηθευτή.
- Να κρατάμε μια φωτοτυπία της επιστολής υπαναχώρησης και την απόδειξη του ταχυδρομείου από τη συστημένη επιστολή.
- Να διαβάζουμε πολύ προσεκτικά τα ψιλά γράμματα όπου μπορεί να αναγράφονται επιπλέον επιβαρύνσεις που ανεβάζουν σημαντικά την τιμή.

ειδικά για το ηλεκτρονικό εμπόριο:

- Να είμαστε ιδιαίτερα προσεκτικοί με την εγκυρότητα της ηλεκτρονικής διεύθυνσης που επισκεπτόμαστε στο Ίντερνετ.
- Να μην αποκαλύπτουμε τον αριθμό της πιστωτικής μας κάρτας, εάν δεν είμαστε απολύτως βέβαιοι ότι ισχύουν όλες οι προϋποθέσεις ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών και οπωσδήποτε στην περιοχή της διαδικτυακής δ/νσης να βλέπουμε το σύμβολο <http://>
- Για οποιαδήποτε αγορά μας μέσω του διαδικτύου (ιντερνετ) εφαρμόζεται ο νόμος 225 1/94 για την προστασία του καταναλωτή (π.χ. δικαίωμα υπαναχώρησης).

συναλλαγές εξ αποστάσει

απορίες - παράπονα καταγγελίες

Όλοι μας μπορούμε να απευθυνόμαστε για
ενημέρωση, παράπονα και καταγγελίες στην
τηλεφωνική γραμμή του Καταναλωτή

1520

η οποία λειτουργεί καθημερινά Δευτέρα έως
Παρασκευή από τις **8:00** έως τις **22:00**
και Σάββατο **8:30 - 15:00**

Επίσης έχουμε τη δυνατότητα να επισκεφθούμε
τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
ή να επικοινωνήσουμε με e-mail:
info@efpolis.gr

Θέλουμε να διασφαλίσουμε
τα δικαιώματά μας.

Μαθαίνουμε τα δικαιώματά μας
και απαιτούμε την εφαρμογή των νόμων

είναι στο χέρι μας
οι συναλλαγές εξ αποστάσεως
να μας στοιχίζουν λιγότερο

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



νοιάζεται για σένα

Καλώντας τη γραμμή του Καταναλωτή **1520**
μπορείτε να μάθετε για τις συναλλαγές
εξ αποστάσεως

Τηλεφωνική Γραμμή Καταναλωτή: **1520**

Website: www.efpolis.gr

E-mail: info@efpolis.gr

Πλατεία Κάνιγγος 1, 101 81 ΑΘΗΝΑ
Κτίριο Υπουργείου Εμπορίου, 1ος όροφος

με λιγότερο κόστος