

**ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ & ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ
(ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ) ΤΗΣ EUNICE TRADING MAE**

1. Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικώς ή εγγράφως).
2. Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του καταγγέλλοντα καταναλωτή.
3. Σύντομη περιγραφή του αιτήματος – παραπόνου.
4. Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας της EUNICE TRADING MAE κατά τη λήψη του αιτήματος.
5. Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή.
6. Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον καταναλωτή.

Επίσης η EUNICE TRADING MAE για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον καταναλωτή για το ίδιο θέμα, καταχωρεί στο ανωτέρω σύστημα:

1. Την ημερομηνία της επικοινωνίας.
2. Τον τρόπο της επικοινωνίας (προφορικώς ή εγγράφως).
3. Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινωνήσε εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά.
4. Σύντομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον καταναλωτή ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία.
5. Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον καταναλωτή.

Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς, η EUNICE TRADING MAE καταχωρεί στο σύστημα τα παρακάτω στοιχεία:

1. Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζει για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος.
2. Την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον οικείο Κώδικα.
3. Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος.
4. Την ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο καταναλωτής είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης του Προμηθευτή είτε για τους φορείς επίλυσης του αιτήματός του.

Η EUNICE TRADING MAE ενημερώνει εγγράφως τον καταναλωτή εντός 5 εργασίμων ημερών από τότε που ο τελευταίος δηλώνει ότι η απάντηση που έλαβε από αυτήν δεν ικανοποιεί το αίτημά του, για τα παρακάτω:

1. Για το δικαίωμά του να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών με αναφορά στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων.
2. Για το δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι του Προμηθευτή.

Η EUNICE TRADING MAE έχει αναρτήσει τον παρόντα Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών στην ιστοσελίδα και ειδικότερα στη διεύθυνση www.weenergy.gr

Επίσης η EUNICE TRADING MAE υποχρεούται να ενημερώνει τους πελάτες της, μία φορά τουλάχιστον το χρόνο για την ύπαρξη του παρόντος Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών, για τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο θα γίνεται το τελευταίο.

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ & ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ) ΤΗΣ EUNICE TRADING A.E.

ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ:

Η EUNICE TRADING MAE υποχρεούται να αναρτά στην ιστοσελίδα της μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους την Ετήσια Έκθεση Αιτημάτων και Παραπόνων των Πελατών της, την οποία οφείλει επίσης να διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Η Ετήσια Έκθεση να περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

1. Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία.
2. Τον αριθμό των αιτημάτων – παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους.
3. Τον αριθμό των αιτημάτων – παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.
4. Τον αριθμό των αιτημάτων – παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για το καταναλωτή περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης.

ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΜΟΥ:

Η Σύμβαση προμήθειας διέπεται και ερμηνεύεται από τους νόμους και τις διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου. Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, από την ερμηνεία και την εφαρμογή της σύμβασης, σε περίπτωση μη φιλικής διευθέτησης θα επιλύεται αποκλειστικά από τα καθ' ύλην αρμόδια Δικαστήρια του Πειραιά.

Ειδικά, σε περίπτωση διαφωνίας του πελάτη αναφορικά με το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικο μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία:

1. Ο πελάτης οφείλει να υποβάλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς την EUNICE TRADING MAE, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.
2. Η EUNICE TRADING MAE, αποφαινεται επί των αντιρρήσεων του Πελάτη εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη του ως άνω εγγράφου του Πελάτη, τεκμηριώνοντας πλήρως και αναλυτικά τις απόψεις της, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του αρχικού Λογαριασμού Κατανάλωσης.
3. Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλλει το ποσό της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν. Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ του Πελάτη και της EUNICE TRADING MAE, η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιδιωχθεί περαιτέρω συναινετικά, ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ή με προσφυγή σε ένδικο μέσα.

ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ:

Για την καλύτερη ενημέρωση & εξυπηρέτηση των πελατών της η EUNICE TRADING MAE, ενημερώνει τους Πελάτες της, τουλάχιστον μια φορά το χρόνο, για την ύπαρξη του Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων & Παραπόνων και για τυχόν τροποποίηση του παρόντος.