

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΙΝΗΤΟΥ ADR4ALL ΣΕ 8 ΑΠΛΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Τι είναι η εφαρμογή κινητού ADR4ALL;

Είναι μια εφαρμογή κινητού σχεδιασμένη με βάση την ευρωπαϊκή νομοθεσία που δίνει τη δυνατότητα σε οποιονδήποτε καταναλωτή, με λίγα απλά βήματα, να υποβάλλει σε οποιαδήποτε επιχείρηση, ένα παράπονο για κάποιο προϊόν ή υπηρεσία που αγόρασε είτε από το φυσικό της κατάστημα ή online.

Ποιος μπορεί να τη χρησιμοποιήσει;

Οποιοσδήποτε καταναλωτής στον κόσμο έχει έξυπνο κινητό (smartphone). Με άλλα λόγια δεν έχει σημασία η χώρα του καταναλωτή, ούτε η χώρα που βρίσκεται η επιχείρηση. Προς το παρόν η εφαρμογή λειτουργεί στα ελληνικά και στα αγγλικά.

Ποιες διαφορές μπορούν να επιλυθούν;

Σχεδόν όλες οι καταναλωτικές διαφορές. Η εφαρμογή έχει δύο διαφορετικές ροές, μια για ταξίδια (travel) και μια για όλα τα άλλα (other) και δύο διαφορετικές διαδικασίες επίλυσης: αρχικά προσπάθεια επίλυσης απευθείας με την επιχείρηση και αν το πρόβλημα δε λυθεί, υποβολή της υπόθεσης σε έναν ανεξάρτητο φορέα επίλυσης.

Τι σημαίνει προσπάθεια απευθείας επίλυσης με την επιχείρηση;

Σημαίνει πως ο καταναλωτής μπορεί να συμπληρώσει τα στοιχεία που ζητά η εφαρμογή ADR4ALL και να υποβάλλει την υπόθεση απευθείας στην επιχείρηση από την οποία αγόρασε τον προϊόν ή την υπηρεσία. Λαμβάνοντας έναν κωδικό μπορεί, μέσα από το κινητό του, να συνδεθεί με την επιχείρηση σε ένα ασφαλές ψηφιακό περιβάλλον και να βρουνε μαζί μια λύση στο πρόβλημα. Χωρίς τηλέφωνα, χωρίς emails, χωρίς φυσικά έγγραφα και χωρίς καθυστερήσεις.

Τι σημαίνει υποβολή υπόθεσης σε φορέα επίλυσης;

Αν ο καταναλωτής και η επιχείρηση δεν βρουνε μεταξύ τους λύση, ο καταναλωτής μπορεί να υποβάλλει την ίδια υπόθεση στο ADR point, που είναι ένας ανεξάρτητος φορέας επίλυσης, μέλος του Μητρώου Φορέων ΕΕΔ του Υπουργείου Ανάπτυξης και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το οποίο θα μεσολαβήσει σε μια προσπάθεια να λυθεί το πρόβλημα. Η εφαρμογή ενθαρρύνει πάντοτε τον καταναλωτή να επικοινωνήσει αρχικά με την επιχείρηση, πριν υποβάλλει την υπόθεση σε έναν φορέα επίλυσης, όπως ενθαρρύνει και τη συμμετοχή των επιχειρήσεων σε αυτή τη διαδικασία που πλέον γίνεται πολύ απλή και σύντομη.

Που πηγαίνει η υπόθεση όταν ο καταναλωτής την υποβάλλει;

Στη περίπτωση που την υποβάλλει στην επιχείρηση, πηγαίνει στο διαχειριστικό της και από εκεί ο χειριστής του τμήματος παραπόνων έχει τη δυνατότητα να δει όλα τα στοιχεία και τυχόν υλικό που έχει αναρτηθεί και να συνδεθεί με τον καταναλωτή σε ένα ψηφιακό δωμάτιο προκειμένου να βρουνε μια λύση. Αν η υπόθεση υποβληθεί σε φορέα επίλυσης, πηγαίνει στο διαχειριστικό του φορέα και εκεί ένας μεσολαβητής επικοινωνεί πάλι ηλεκτρονικά με την επιχείρηση και τον καταναλωτή προκειμένου να συναντηθεί με τον καθένα ξεχωριστά πάλι σε ψηφιακό περιβάλλον με στόχο να βρεθεί λύση στο πρόβλημα.

Πόσο διαρκεί η συμπλήρωση και υποβολή μιας υπόθεσης;

Ανάλογα με το αν ο καταναλωτής θέλει ή όχι να κάνει αναλυτική περιγραφή του προβλήματος ή/και να αναρτήσει σχετικά έγγραφα, η διαδικασία κρατά 3-4 λεπτά.

Πως μπορεί κάποιος να κατεβάσει την εφαρμογή;

Η εφαρμογή «κατεβαίνει» δωρεάν από το Apple Store και το Google Play και καταλαμβάνει ελάχιστο χώρο στο κινητό του χρήστη.

Η εφαρμογή κινητού ADR4ALL και ολόκληρο το σύστημα διαχείρισης καταναλωτικών διαφορών έχουν δημιουργηθεί με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Περισσότερες πληροφορίες την ιστοσελίδα <https://www.adr4all.com/el>

