

## ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΟΤΣΟΒΟΣ Α.Ε.

### A. Γενικά

1. Η ΚΟΤΣΟΒΟΣ Α.Ε. ως εισαγωγική και εμπορική επιχείρηση στον κλάδο του υδραυλικού εξοπλισμού κατάρτισε και δημοσιοποιεί τον παρόντα κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των πελατών και λοιπών καταναλωτών (στο εξής «Κώδικας»), με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτησή του Πελάτη ή υποψήφιου Πελάτη της, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 10001:2018 και ISO 9001:2015.
2. Η ΚΟΤΣΟΒΟΣ Α.Ε. επιδιώκει να λαμβάνει και να επεξεργάζεται τα αιτήματα και τα παράπονα των Πελατών με τον πλέον γρήγορο και αποτελεσματικό τρόπο και για τον λόγο αυτό έχει κατευθύνει τους κατάλληλους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους για την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων των Πελατών, διαθέτοντας εξειδικευμένους Υπεύθυνους Εξυπηρέτησης Πελατών (ΥΕΠ), ονομαστικά γνωστούς σε κάθε Πελάτη, με γνώσεις όχι απλώς γενικές, αλλά για τις ειδικές ανάγκες ενός εκάστου Πελάτη της.
3. Ο παρών Κώδικας είναι διατυπωμένος σε απλή και εύληπτη γλώσσα. Ο Κώδικας είναι αναρτημένος σε εμφανές σημείο της ιστοσελίδας μας και συγκεκριμένα στη διεύθυνση [www.kotsovos.gr](http://www.kotsovos.gr) (στο πεδίο «Εταιρία»). Θα σας ενημερώνουμε, ως Πελάτη μας, μία φορά τουλάχιστον το χρόνο για την ύπαρξη του Κώδικα, για τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού, καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο θα γίνεται το τελευταίο. Ο Κώδικας διατίθεται ατελώς σε κάθε ενδιαφερόμενο σε έντυπη μορφή. Ο Κώδικας επανελέγχεται συχνά και τροποποιείται αν είναι αναγκαίο.

### B. Πώς υποβάλλω ένα αίτημα ή παράπονο

1. Μπορείτε να απευθυνθείτε στην εταιρεία μας τηλεφωνικά, με φαξ, με ταχυδρομική ή ηλεκτρονική επιστολή ή με αυτοπρόσωπη παρουσία. Συγκεκριμένα:
  - α) Μπορείτε να καλέσετε **τηλεφωνικά** στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρείας μας στο τηλ. 210-34.60.683, με συνήθη χρέωση (αστική ή υπεραστική, αν καλείτε εκτός Αθηνών).
  - β) Μπορείτε να στείλετε **φαξ** στο τηλ. 210-34.23.368 με συνήθη χρέωση (αστική ή υπεραστική, αν καλείτε εκτός Αθηνών).
  - γ) Μπορείτε να στείλετε **ταχυδρομικά**, με επιστολή στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρείας μας στη διεύθυνση Λεωφόρος Κωνσταντίνου Καραμανλή 118, Αχαρναί. τ.κ. 13678 (ισχύουν οι χρεώσεις του ταχυδρομικού παρόχου σας).
  - δ) Μπορείτε να στείλετε ηλεκτρονικό μήνυμα (**e-mail**) στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρείας μας στη διεύθυνση [info@kotsovos.gr](mailto:info@kotsovos.gr) με θέμα email «Αίτημα» ή «Παράπονο»
  - ε) Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας, με **επίσκεψη** στα γραφεία του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρείας στη διεύθυνση Λεωφόρος Κωνσταντίνου Καραμανλή 118, Αχαρναί. τ.κ. 13678
2. Σε περίπτωση προφορικής επικοινωνίας (με τηλέφωνο ή επίσκεψη) μπορεί, αν κρίνουμε ότι χρειάζεται να σας ζητήσουμε να μας επαναλάβετε το αίτημά σας **εγγράφως**. Για το σκοπό αυτό έχουμε συντάξει ειδικό **έντυπο** αιτημάτων και παραπόνων που μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση [www.kotsovos.gr](http://www.kotsovos.gr) (στο πεδίο «Εταιρία») ή

μπορείτε να μας καλέσετε με κάποιον από τους παραπάνω τρόπους για να σας το στείλουμε όπου επιθυμείτε.

**3.** Επισημαίνεται ότι μετά την αρχική επικοινωνία σας, το αργότερο εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών, η υπόθεσή σας θα ανατεθεί σε συγκεκριμένο Υπεύθυνο Εξυπηρέτησης Πελατών. Μόλις συμβεί αυτό θα μπορείτε εφεξής να έρχεστε **απευθείας** σε επαφή μαζί του, καλώντας τον τηλεφωνικά ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο (με φαξ, e-mail ή επίσκεψη), όχι μόνο για το συγκεκριμένο αίτημα ή παράπονο σας, αλλά και για οποιοδήποτε αίτημα ή παράπονο σας προκύψει στο μέλλον.

## **Γ. Τι είδους αίτημα ή παράπονο μπορώ να υποβάλω;**

**1.** Μπορείτε να υποβάλετε οποιοδήποτε αίτημα ή παράπονο, χρησιμοποιώντας το κατάλληλο έντυπο όπως διευκρινίζεται κατωτέρω ή με το έντυπο αιτημάτων/παραπόνων που μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση [www.kotsovos.gr](http://www.kotsovos.gr) (στο πεδίο «Εταιρία»). Υπάρχουν διακριτές κατηγορίες αιτημάτων και παραπόνων έτσι ώστε να προωθούνται στο κατάλληλο τμήμα ή πρόσωπο, αλλά η επικοινωνία σας θα συνεχίζεται με τον προσωπικό σας Υπεύθυνο Εξυπηρέτησης Πελατών. Τέτοιες κατηγορίες είναι, ενδεικτικά, οι εξής:

### **ΑΙΤΗΜΑΤΑ**

α) Αίτημα **τροποποίησης** παραγγελίας, ενδεικτικά για τις περιπτώσεις μεταβολής διεύθυνσης αποστολής λογαριασμού, μεταβολής προσωπικών στοιχείων ή οποιαδήποτε άλλη χρησιμοποιώντας το έντυπο που μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση [www.kotsovos.gr](http://www.kotsovos.gr) (στο πεδίο «Εταιρία») ή μπορείτε να μας καλέσετε με κάποιον από τους παραπάνω τρόπους για να σας το στείλουμε όπου επιθυμείτε.

β) Αίτημα για γενικές **πληροφορίες** (π.χ. εμπορικές πρακτικές, προώθηση υπηρεσιών, ενεργοποίηση σύνδεσης, εγγύηση, τρόποι πληρωμής ή οτιδήποτε άλλο).

γ) Άλλο αίτημα

### **ΠΑΡΑΠΟΝΑ**

α. **Καταγγελία** της παραγγελίας ή επιστροφή προϊόντος με τη χρήση είτε του εντύπου αιτημάτων/παραπόνων ή της φόρμας επιστροφής προϊόντων που έχουμε συντάξει για την περίπτωση αυτή μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση [www.kotsovos.gr](http://www.kotsovos.gr) (στο πεδίο «Εταιρία») ή μπορείτε να μας καλέσετε με κάποιον από τους παραπάνω τρόπους για να σας το στείλουμε όπου επιθυμείτε.

β. Παράπονο για **ποιότητα** υπηρεσιών ή παρέκκλιση από κώδικα δεοντολογίας.

γ. Άλλο παράπονο

**2.** Όλα τα αιτήματα ή παράπονα διακρίνονται - ανάλογα με τον τρόπο χειρισμού τους - σε αιτήματα ή παράπονα που μπορούν να απαντηθούν προφορικώς ή εγγράφως.

## **Δ. Πώς διαχειρίζεστε τα αιτήματα ή παράπονά μου;**

**1.** Αναλαμβάνουμε την υποχρέωση να διεκπεραιώσουμε το αίτημα ή παράπονό σας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο το συντομότερο δυνατό. Σε κάθε περίπτωση θα ελέγξουμε και θα διερευνήσουμε το αίτημα ή παράπονό σας και θα σας ενημερώσουμε σχετικά,

προτιμώντας τον τρόπο που τυχόν μας υποδείξετε, το αργότερο μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την έγγραφη παραλαβή του αιτήματος ή παραπόνου σας. Αν, κατά τη κρίση μας, απαιτείται περισσότερος χρόνος διερεύνησης για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος ή παραπόνου σας, θα ενημερώνεστε εγγράφως για αυτό, καθώς και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση.

**2.** Σημειώνουμε ότι αν το αίτημα ή το παράπονό σας αφορά τον Πωλητή, η ΚΟΤΣΟΒΟΣ Α.Ε. θα παραπέμψει το θέμα σε αυτόν και θα επανέλθει σ' εσάς, ενημερώνοντάς σας ενδιάμεσα για τους τρόπους και τα μέσα επικοινωνίας με τους αρμοδίους, ακόμα και απ' ευθείας, αν αυτό είναι δυνατό. Θα ενημερώνεστε εγγράφως για κάθε εμπλοκή τρίτων φορέων και για τυχόν πληροφορίες που αυτοί μπορούν να μας ζητήσουν σχετικά με το αίτημα ή παράπονό σας.

**3.** Αν δεν σας ικανοποιήσει η αρχική απάντησή μας, μπορείτε μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες να μας ζητήσετε να επανεξετάσουμε το αίτημα ή παράπονό σας. Θα σας απαντήσουμε και πάλι το συντομότερο δυνατό, όχι περισσότερο από δέκα (10) εργάσιμες ημέρες, ενημερώνοντάς σας μέσα σε πέντε (5) εργάσιμες ημέρες για το δικαίωμά σας να απευθυνθείτε σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών με αναφορά στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων καθώς και για τον δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της απόφασης του φορέα αυτού έναντι της ΚΟΤΣΟΒΟΣ Α.Ε..

**4.** Κάθε απάντησή μας θα είναι αιτιολογημένη, θα σημειώνεται αν έχει υπάρξει παράβαση συγκεκριμένης διάταξης νόμου ή κανονιστικής ρύθμισης και θα προσδιορίζονται τόσο οι ενέργειες στις οποίες θα προβούμε όσο και ο χρόνος που πιθανολογείται ότι θα απαιτηθεί για την ικανοποίηση του αιτήματος ή παραπόνου σας, ιδίως αν εμπλέκονται τρίτα πρόσωπα.

**5.** Αν δεν σας ικανοποιήσουν οι ενέργειές μας κατά τη διαχείριση του αιτήματος ή παραπόνου σας, μπορείτε να απευθυνθείτε στο Συνήγορο του Καταναλωτή (βλ. ιστοσελίδα [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr), τηλ. 210-64.60.862), που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών

## **Ε. Πώς καταχωρίζονται τα αιτήματα/παράπονά μου;**

**1.** Έχουμε φτιάξει και λειτουργούμε ένα σύστημα καταγραφής και διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων, όπου καταχωρίζονται:

- α) η ημερομηνία και ο τρόπος υποβολής του (προφορικώς ή εγγράφως),
- β) τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας σας,
- γ) τα στοιχεία του Υπεύθυνου Εξυπηρέτησης Πελατών,
- γ) σύντομη περιγραφή του αιτήματος ή παραπόνου,
- δ) σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας μας κατά τη λήψη του αιτήματος.
- ε) κατά πόσο υπήρξε απάντηση και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή,
- στ) τις ημερομηνίες κατά τις οποίες επικοινωνήσαμε μαζί σας, σημειώνοντας για κάθε επικοινωνία μας σημειώνουμε ημερομηνία, τρόπος (προφορικώς ή εγγράφως), το πρόσωπο που επικοινωνήσε (αν είναι διαφορετικό από τον Υπεύθυνο που σας εξυπηρετεί) και σύντομη περιγραφή της απάντησης ή της ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε, και
- ζ) την οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας μας μαζί σας.

2. Κάθε επιμέρους επικοινωνία διεξάγεται με βάση τα στοιχεία που μας υποβάλατε με το αίτημα ή παράπονο.

3. Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρίζουμε στο σύστημα:

α) τα στάδια της διαδικασίας που εφαρμόζουμε για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος,

β) την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διερεύνησης του αιτήματος ή παραπόνου.

γ) την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας,

δ) την ημερομηνία ενημέρωσής σας είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησής μας, είτε για τους φορείς επίλυσης του αιτήματος ή παραπόνου σας.

## **ΣΤ. Πώς αξιολογείτε συνολικά τα αιτήματα και παράπονα των πελατών σας;**

Κάθε χρόνο πραγματοποιούμε απολογισμό διαχείρισης των αιτημάτων και παραπόνων των Πελατών μας με σκοπό τη βελτίωση των διαδικασιών και υπηρεσιών μας.

Ο απολογισμός αυτός περιέχει τουλάχιστον:

α) τον συνολικό αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία,

β) τον αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την υποβολή τους,

γ) τον αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή τους,

δ) τον αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, και ικανοποίησαν τους Πελάτες, στο πρώτο ή στο δεύτερο στάδιο εξέτασης, και

ε) συμπεράσματα σχετικά με τη διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων, μεθόδους ελαχιστοποίηση χρόνου διαχείρισης αιτημάτων και αποτροπής δημιουργίας παραπόνων.