

ZA5942

**Flash Eurobarometer 396
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire
Greece**

Ευρωβαρόμετρο Flash FL396 – Οι στάσεις των εμπόρων λιανικής πώλησης απέναντι στο διασυνοριακό εμπόριο και την προστασία των καταναλωτών 2014

A Αριθμός Flash

--	--	--	--

--

B Κωδικός χώρας

--	--

--

C Αριθμός ερωτηματολογίου

--	--	--	--	--	--	--

--

NACE Κωδικός NACE (Πληροφορίες δείγματος)

--

				Κωδικός NACE - 4 ψηφία
--	--	--	--	------------------------

--

--

SIZE Μέγεθος εταιρείας (Πληροφορίες δείγματος)

--

				Μέγεθος εταιρείας
--	--	--	--	-------------------

--

(INTRO1) Χαίρεται, ονομάζομαι (ΟΝΟΜΑ) και καλώ από την TNS ICAP. Θα μπορούσα να μιλήσω με τον/την (ΟΝΟΜΑ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ Ή ΤΙΤΛΟΣ/ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΡΟΛΟΥ ΕΑΝ ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΔΟΘΕΙ ΟΝΟΜΑ);

(INTRO2) ΕΑΝ ΤΟ ΑΤΟΜΟ ΠΟΥ ΛΑΜΒΑΝΕΙ ΤΗΝ ΚΛΗΣΗ ΖΗΤΑ ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ: Επικοινωνούμε με βασικούς παράγοντες λήψης αποφάσεων σε εταιρείες στην Ευρώπη ώστε να μάθουμε τις απόψεις τους για τρέχοντα επιχειρηματικά θέματα. Τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν για να στηριχθεί η λήψη αποφάσεων και για να σχεδιασθούν οι μελλοντικές Ευρωπαϊκές πολιτικές. Θα το εκτιμούσα πολύ εάν μπορούσα να μιλήσω μαζί του ή μαζί της ώστε να συμπεριλάβω την άποψή του/της στη μελέτη.

ΕΑΝ Ο ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΣ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΣ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΣ, ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΚΛΕΙΣΤΕ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

(INTRO3) (ΟΤΑΝ ΜΙΛΑΤΕ ΜΕ ΤΟΝ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟ) Χαίρεται, ονομάζομαι (ΟΝΟΜΑ) και καλώ από την TNS ICAP, μια εταιρεία έρευνας αγοράς.

EAN P5d<>" ΚΑΙ P5d<> 999 ΠΡΟΒΑΛΕΤΕ "ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΔΟΘΗΚΑΝ ΑΠΟ: " & P5d (ΣΤΗΝ ΙΔΙΑ ΟΘΟΝΗ ΜΕ ΤΟ INTRO3)

(INTRO4) Επικοινωνούμε με τους βασικούς υπεύθυνους για τη λήψη αποφάσεων σε εταιρείες στην Ευρώπη σχετικά με τις απόψεις τους για τρέχοντα επιχειρηματικά θέματα και θα εκτιμούσαμε πραγματικά τη συμβολή σας. Τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν για να στηριχθεί η λήψη αποφάσεων και για να σχεδιασθούν οι μελλοντικές Ευρωπαϊκές πολιτικές. Έχετε χρόνο για να απαντήσετε σε μερικές ερωτήσεις; Δεν θα διαρκέσει περισσότερο από 15 λεπτά...

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗ LAN1 ΜΟΝΟ ΣΕ ΒΕ, ΕΕ, FΙ, ΙΕ, LV, LU, ΜΤ

LAN1 Σε ποια γλώσσα επιθυμείτε να γίνει αυτή η συνέντευξη;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Αυστρία - Γερμανικά	1
Βέλγιο - Ολλανδικά	2
Βέλγιο - Γαλλικά	3
Βουλγαρία - Βουλγαρικά	4
Κροατία - Κροατικά	5
Τσεχική Δημοκρατία - Τσέχικα	6
Δανία - Δανικά	7
Εσθονία - Εσθονικά	8
Εσθονία - Ρωσικά	9
Φινλανδία - Φινλανδικά	10
Φινλανδία - Σουηδικά	11
Γαλλία - Γαλλικά	12
Γερμανία - Γερμανικά	13
Ελλάδα - Ελληνικά	14
Ουγγαρία - Ουγγρικά	15
Ισλανδία - Ισλανδικά	16
Ιρλανδία - Αγγλικά	17
Ιρλανδία - Ιρλανδικά	18
Ιταλία - Ιταλικά	19
Λετονία - Λετονικά	20
Λετονία - Ρωσικά	21
Λιθουανία - Λιθουανικά	22
Λουξεμβούργο - Λουξεμβουργιανά	23
Λουξεμβούργο - Γαλλικά	24
Λουξεμβούργο - Γερμανικά	25
ΠΓΔΜ - Σλαβομακεδονικά	26
ΠΓΔΜ - Αλβανικά	27
Μάλτα - Μαλτέζικα	28
Μάλτα - Αγγλικά	29
Μαυροβούνιο - Μαυροβουνιακά	30
Ολλανδία - Ολλανδικά	31
Νορβηγία - Νορβηγικά	32
Πολωνία - Πολωνικά	33
Πορτογαλία - Πορτογαλικά	34
Δημοκρατία της Κύπρου - Ελληνικά	35

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Λιγότερους από 10 υπαλλήλους	1
10 έως 49 υπαλλήλους	2
50 έως 249 υπαλλήλους	3
250 υπαλλήλους ή περισσότερους	4
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

FL359 P2b

ΕΑΝ ΛΙΓΟΤΕΡΟΙ ΑΠΟ 10 ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ, P2b=1 ή ΕΑΝ ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΕΙ, P2b=5,
ΣΤΑΜΑΤΗΣΤΕ ΤΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ – ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΛΛΟΥΣ ΠΗΓΑΙΝΕΤΕ ΣΤΗΝ P3

P3 Ποια είναι ακριβώς η θέση σας στην εταιρεία;

(ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ - ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Γενικός διευθυντής	1
Εμπορικός διευθυντής/ διευθυντής πωλήσεων	2
Διευθυντής μάρκετινγκ	3
Άλλο (ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΕ)	4

FL359 P3

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ P3ο ΚΑΙ P4 ΕΑΝ "ΆΛΛΟ", ΚΩΔΙΚΟΣ 4 ΣΤΗΝ P3 – ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΛΛΟΥΣ
ΠΗΓΑΙΝΕΤΕ ΣΤΗΝ D2

P3ο Ποια άλλη;

(ΚΑΤΑΓΡΑΨΤΕ)

2 2 (2032,2033-2036)

--	--

FL359 P3ο

P4 Έχετε την αρμοδιότητα να λαμβάνετε αποφάσεις στην εταιρία σας;

(ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ναι	1
Όχι	2

FL359 P4

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΙΣ P5a, P5b, P5c, P5d ΚΑΙ P5e ΕΑΝ "ΟΧΙ", ΚΩΔΙΚΟΣ 2 ΣΤΗΝ P4 - ΕΑΝ "ΝΑΙ", ΚΩΔΙΚΟΣ 1 ΣΤΗΝ P4 ΠΗΓΑΙΝΕΤΕ ΣΤΗΝ D2

P5a Λυπάμαι πολύ αλλά γι' αυτή τη μελέτη πρέπει να πάρουμε συνεντεύξεις από στελέχη που έχουν την αρμοδιότητα να λαμβάνουν αποφάσεις. Θα μπορούσατε να μου πείτε το όνομα του ατόμου που ηγείται των εμπορικών δραστηριοτήτων της εταιρείας (εμπορικός διευθυντής, διευθυντής πωλήσεων, διευθυντής μάρκετινγκ);

(ΕΡΕΥ.: ΚΑΤΑΓΡΑΨΤΕ ΤΟ ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΑΝ - ΕΑΝ "ΚΑΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ/ ΑΡΝΗΣΗ", ΚΩΔΙΚΟΣ '999')

10 2 (2038,2039-2058)

--

FL359 P5a

P5b Ποιος είναι ο τίτλος του/της;

(ΕΡΕΥ.: ΚΑΤΑΓΡΑΨΤΕ ΤΟΝ ΤΙΤΛΟ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΑΝ - ΕΑΝ "ΚΑΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ/ ΑΡΝΗΣΗ", ΚΩΔΙΚΟΣ '999')

10 2 (2059,2060-2079)

--

FL359 P5b

P5c Μπορείτε να μου δώσετε τον εσωτερικό ή τον προσωπικό αριθμό τηλεφώνου του/της;

(ΕΡΕΥ.: ΚΑΤΑΓΡΑΨΤΕ ΤΟΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ/ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΑΡΙΘΜΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΑΣ ΠΑΡΕΠΕΜΨΑΝ - ΕΑΝ "ΚΑΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ/ ΑΡΝΗΣΗ", ΚΩΔΙΚΟΣ '999')

10 2

(2080,2081-2100)

--

FL359 P5c

--

P5d Θα μπορούσα να επιβεβαιώσω ότι συνομιλώ με τον/την (ΟΝΟΜΑ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ);

(ΕΡΕΥ.: ΚΑΤΑΓΡΑΨΤΕ ΤΟ ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΜΕ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΥΝΟΜΙΛΕΙΤΕ - ΕΑΝ "ΚΑΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ/ ΑΡΝΗΣΗ", ΚΩΔΙΚΟΣ '999')

10 2

(2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΚΛΗΣΗΣ

(ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ο/Η ερωτώμενος/η σας συνδέει με το άτομο, το οποίο σας παραπέμπει

1

Θα καλέσετε αργότερα το άτομο, το οποίο σας παραπέμπει

2

FL359 P5e

ΕΑΝ ΚΩΔΙΚΟΣ 1 ΣΤΗΝ P5e ΤΟΤΕ ΠΗΓΑΙΝΕΤΕ ΣΤΗΝ INTRO3 – ΕΑΝ ΚΩΔΙΚΟΣ 2 ΣΤΑΜΑΤΗΣΤΕ ΤΗΝ ΕΠΑΦΗ

ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

D2: ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΕ ΤΗ ΧΩΡΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ «ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΕΕ». ΚΩΔΙΚΟΣ 29 – ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ

D2	Εκτός από την Ελλάδα, σε ποιες χώρες της ΕΕ πραγματοποιείτε τώρα διασυνοριακές πωλήσεις σε τελικούς καταναλωτές; «Διασυνοριακή πώληση» είναι η πώληση σε τελικό καταναλωτή που είναι κάτοικος διαφορετικού κράτους μέλους της ΕΕ από αυτό του πωλητή. Δεν περιλαμβάνονται οι πωλήσεις που πραγματοποιούνται σε φυσικά σημεία πώλησης.
----	---

(ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Κράτη μέλη της ΕΕ	
Αυστρία	1,
Βέλγιο	2,
Βουλγαρία	3,
Κροατία	4,
Κύπρος	5,
Τσεχική Δημοκρατία	6,
Δανία	7,
Εσθονία	8,
Φινλανδία	9,
Γαλλία	10,
Γερμανία	11,
Ελλάδα	12,
Ουγγαρία	13,
Ιρλανδία	14,
Ιταλία	15,
Λετονία	16,
Λιθουανία	17,
Λουξεμβούργο	18,
Μάλτα	19,
Ολλανδία	20,
Πολωνία	21,
Πορτογαλία	22,
Ρουμανία	23,
Σλοβακία	24,
Σλοβενία	25,
Ισπανία	26,
Σουηδία	27,
Ηνωμένο Βασίλειο	28,
Καμία άλλη χώρα της ΕΕ εκτός από την Ελλάδα	29,
ΔΓ/ ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	30,

NEW

D4	Χρησιμοποιείτε τα ακόλουθα κανάλια πωλήσεων για λιανική πώληση;
----	---

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Ηλεκτρονικό εμπόριο	1,
Κινητό εμπόριο (δηλ. ο αγοραστής κάνει την αγορά μέσω ειδικών εφαρμογών σε κινητές συσκευές όπως smartphone -σμαρτφων- ή tablet-τάμπλετ)	2,
Ταχυδρομική παραγγελία (μέσω ταχυδρομείου)	3,

Τηλεπωλήσεις/ τηλεφωνικό κέντρο (π.χ. τηλεφωνικές πωλήσεις, αγορές μέσω τηλεόρασης), εκτός ηλεκτρονικού εμπορίου.	4,
Πωλήσεις μέσω αντιπροσώπων που επισκέπτονται καταναλωτές στα σπίτια τους	5,
Απευθείας λιανική πώληση (π.χ. καταστήματα)	6,
Άλλο (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	7,
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ D5a ΕΑΝ «ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΝΕΙ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ» (D4=1 Ή 2 ΚΑΙ D2 <>29)

D5a Παρακαλώ πείτε μου ποιες από τις ακόλουθες δηλώσεις ισχύουν στην περίπτωση σας:

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές πωλήσεις σε τελικούς καταναλωτές στην Ελλάδα	1,
Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές πωλήσεις σε τελικούς καταναλωτές σε άλλες χώρες της ΕΕ	2,
Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές πωλήσεις σε τελικούς καταναλωτές σε άλλες χώρες εκτός ΕΕ	3,
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	4,

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ D5b ΕΑΝ «ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ, ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΚΑΝΕΙ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ» (D4=1 Ή 2 ΚΑΙ D2 =29)

D5b Παρακαλώ πείτε μου ποιες από τις ακόλουθες δηλώσεις ισχύουν στην περίπτωση σας:

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές πωλήσεις σε τελικούς καταναλωτές στην Ελλάδα	1,
Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές πωλήσεις σε τελικούς καταναλωτές σε άλλες χώρες εκτός ΕΕ	2,
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	3,

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

D6 Ποια από τα ακόλουθα πουλάτε σε τελικούς καταναλωτές; Με τον όρο «φαγώσιμα» εννοούμε: τρόφιμα που οι καταναλωτές μπορούν να φάνε στο σπίτι, να πάρουν σε πακέτο ή να φάνε επί τόπου.

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Φαγώσιμα προϊόντα	1,
Μη φαγώσιμα προϊόντα	2,

Υπηρεσίες	3,
Άλλο (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	4,
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5,

FL359 D3

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q1a ΕΑΝ «Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ» D4 <>1 Ή 2

Q1a Θα ενδιέφερε την εταιρεία σας να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πωλήσεις στους επόμενους 12 μήνες;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ναι, μόνο σε καταναλωτές στην Ελλάδα	1
Ναι, μόνο σε καταναλωτές σε άλλες χώρες της ΕΕ	2
Ναι, και σε καταναλωτές στην Ελλάδα και σε άλλες χώρες της ΕΕ	3
Όχι	4
ΔΓ/ ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q1b ΑΝ «Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ» D4=1 Ή 2

Q1b Σχεδιάζει η εταιρεία σας να συνεχίσει να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πωλήσεις τους επόμενους 12 μήνες;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ναι, μόνο σε καταναλωτές στην Ελλάδα	1
Ναι, μόνο σε καταναλωτές σε άλλες χώρες της ΕΕ	2
Ναι, και σε καταναλωτές στην Ελλάδα και σε άλλες χώρες της ΕΕ	3
Όχι	4
ΔΓ/ ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

Q2 Θα λέγατε ότι η εταιρεία σας αισθάνεται σιγουριά ως προς το να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πωλήσεις;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ναι, αλλά μόνο όταν πραγματοποιεί πωλήσεις σε καταναλωτές στην Ελλάδα	1
Ναι, αλλά μόνο όταν πραγματοποιεί πωλήσεις σε καταναλωτές σε άλλες χώρες της ΕΕ	2
Ναι, όταν πραγματοποιεί πωλήσεις σε καταναλωτές και στην Ελλάδα και σε άλλες χώρες της ΕΕ	3
Όχι	4
ΔΓ/ ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q3a ΕΑΝ «Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ»
(D4=1 Ή 2)

Q3a: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 10

Q3a Πόσο σημαντικά είναι τα ακόλουθα εμπόδια στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών πωλήσεων της εταιρείας σας προς άλλες χώρες της ΕΕ;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Πολύ σημαντικό	Αρκετά σημαντικό	Όχι τόσο σημαντικό	Καθόλου σημαντικό	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)
1	Διαφορές στους εθνικούς φορολογικούς κανονισμούς (π.χ. κανόνες ΦΠΑ)	1	2	3	4	5
2	Διαφορές στους εθνικούς κανόνες προστασίας των καταναλωτών	1	2	3	4	5
3	Διαφορές στο εθνικό δίκαιο των συμβάσεων	1	2	3	4	5
4	Υψηλότερα έξοδα διασυνοριακών παραδόσεων σε σύγκριση με τις εγχώριες παραδόσεις	1	2	3	4	5
5	Πιθανώς υψηλότερα έξοδα που συνεπάγεται η επίλυση καταγγελιών και διαφορών διασυνοριακά	1	2	3	4	5
6	Μεγαλύτερος κίνδυνος απάτης και μη πληρωμών στις διασυνοριακές πωλήσεις	1	2	3	4	5
7	Πρόσθετα έξοδα που προκύπτουν από γλωσσικές διαφορές	1	2	3	4	5
8	Πρόσθετα έξοδα από εξυπηρέτηση μετά την πώληση σε διασυνοριακές συναλλαγές	1	2	3	4	5
9	Περιορισμοί στις διασυνοριακές πωλήσεις που επιβάλλονται από κατασκευαστές ή προμηθευτές	1	2	3	4	5
10	Υψηλότερο κόστος μεταφοράς λόγω της γεωγραφικής απόστασης	1	2	3	4	5

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q3b ΕΑΝ «Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ» D4 <>1 Ή 2

Q3b: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 8

Q3b Πόσο σημαντικά είναι τα ακόλουθα εμπόδια στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών πωλήσεων της εταιρείας σας;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Πολύ σημαντικό	Αρκετά σημαντικό	Όχι τόσο σημαντικό	Καθόλου σημαντικό	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)
1	Επιπρόσθετοι κανόνες προστασίας των καταναλωτών	1	2	3	4	5
2	Υψηλότερο κόστος παράδοσης	1	2	3	4	5
3	Πιθανώς υψηλότερο κόστος που επιφέρει η επίλυση καταγγελιών και διαφορών με ηλεκτρονικά μέσα	1	2	3	4	5
4	Μεγαλύτερος κίνδυνος απάτης και μη πληρωμών	1	2	3	4	5
5	Επιπλέον κόστος από την εξυπηρέτηση μετά την πώληση	1	2	3	4	5
6	Επιπλέον ανάγκη για δεξιότητες στην τεχνολογία πληροφοριών	1	2	3	4	5
7	Επιπλέον ανάγκη κεφαλαίου για επενδύσεις στην ανάπτυξη εφαρμογών τεχνολογίας πληροφοριών	1	2	3	4	5
8	Η φύση της επιχείρησής σας	1	2	3	4	5

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q4 ΑΝ «ΕΜΠΟΡΟΙ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΠΟΥ ΠΩΛΟΥΝ ΜΗ ΦΑΓΩΣΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ", ΚΩΔΙΚΟΣ 2 στην D6

Q4 Η "ασφάλεια των προϊόντων" σχετίζεται μόνο με καταναλωτικά προϊόντα και δεν περιλαμβάνει βιομηχανικά προϊόντα. Τα μη ασφαλή προϊόντα είναι αυτά που δεν συμμορφώνονται με τα πρότυπα ασφαλείας. Εδώ δεν μιλάμε για π.χ. τουφέκια ή μαχαίρια. Σκεφτόμενος/η όλα τα μη φαγώσιμα προϊόντα που υπάρχουν σήμερα στην αγορά σας στην Ελλάδα πιστεύετε ότι...;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ουσιαστικά όλα τα μη φαγώσιμα προϊόντα είναι ασφαλή

1

Ένας μικρός αριθμός μη φαγώσιμων προϊόντων δεν είναι ασφαλή	2
Ένας σημαντικός αριθμός μη φαγώσιμων προϊόντων δεν είναι ασφαλή	3
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	4

FL359 Q11

ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

Q5	Φανταστείτε ότι ένας καταναλωτής αγόρασε ένα διαρκές αγαθό καινούριο πριν από 18 μήνες, το οποίο χάλασε χωρίς υπαιτιότητά του. Δεν αγόρασε ή επωφελήθηκε από καμία διευρυμένη εμπορική εγγύηση. Έχει το δικαίωμα να του το επισκευάσουν ή αντικαταστήσουν δωρεάν;
----	---

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ναι	1
Όχι	2
Εξαρτάται από το προϊόν	3
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	4

NEW

Q6: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 4

Q6	Θα διαβάσω 4 δηλώσεις σχετικά με τη νομοθεσία στην Ελλάδα όσον αφορά τις εμπορικές πρακτικές. Κάποιες από αυτές είναι απαγορευμένες και κάποιες δεν είναι. Για κάθε δήλωση, σας παρακαλώ υποδείξτε εάν πιστεύετε ότι είναι απαγορευμένη ή όχι.
----	--

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Απαγορευ μένη	Μη απαγορευ μένη	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)
1	Η συμπερίληψη ενός τιμολογίου ή παρόμοιου εγγράφου με το οποίο ζητείται πληρωμή, μέσα σε προωθητικό υλικό	1	2	3
2	Η διενέργεια προωθητικής εκστρατείας που δηλώνει «Προσφέρουμε έκπτωση 60%», παρόλο που τα προϊόντα που προσφέρονται με έκπτωση 60% έχουν σχεδόν εξαντληθεί	1	2	3
3	Η προώθηση προϊόντων για παιδιά που απευθείας στοχεύουν στους γονείς στις διαφημίσεις	1	2	3
4	Η περιγραφή ενός προϊόντος ως 'δωρεάν' παρόλο που είναι διαθέσιμο χωρίς χρέωση μόνο σε πελάτες που τηλεφωνούν σε έναν αριθμό τηλεφώνου υψηλής τιμολόγησης	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q7a ΑΝ Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΕ (D2 <->D29)

Q7a: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 5. ΚΩΔΙΚΟΣ 3 – ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ

Q7a Παρακαλώ πείτε μου αν έχετε συναντήσει κάποια από τις ακόλουθες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές σε ανταγωνιστές σας τους τελευταίους 12 μήνες:

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΕΩΣ 2 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΗ)

		Ναι, στην Ελλάδα	Ναι, σε άλλη χώρα της ΕΕ	Όχι	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)
1	Προσφορά προϊόντων ως δωρεάν, ακόμη κι αν στην πραγματικότητα συνεπάγονται σημαντικές χρεώσεις	1,	2,	3,	4,
2	Άσκηση πίεσης στους καταναλωτές με επίμονα εμπορικά τηλεφωνήματα ή μηνύματα	1,	2,	3,	4,
3	Ψευδή διαφήμιση ότι ένα προϊόν είναι διαθέσιμο μόνο για περιορισμένο διάστημα	1,	2,	3,	4,
4	Σύνταξη πλαστών κριτικών, που στην πραγματικότητα είναι συγκαλυμμένες διαφημίσεις ή συγκαλυμμένες επιθέσεις κατά ανταγωνιστών	1,	2,	3,	4,
5	Αποστολή μη ζητηθέντων προϊόντων σε καταναλωτές, ζητώντας τους να πληρώσουν για τα προϊόντα	1,	2,	3,	4,
6	Άλλες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές	1,	2,	3,	4,

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q7b ΕΑΝ Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΕ (D2 =29)

Q7b: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 5

Q7b Παρακαλώ πείτε μου αν έχετε συναντήσει κάποια από τις ακόλουθες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές σε ανταγωνιστές σας στην Ελλάδα τους τελευταίους 12 μήνες:

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Ναι	Όχι	ΔΓ/ ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)
1	Προσφορά προϊόντων ως δωρεάν, ακόμη κι αν στην πραγματικότητα συνεπάγονται σημαντικές χρεώσεις	1	2	3

2	Άσκηση πίεσης στους καταναλωτές με επίμονα εμπορικά τηλεφωνήματα ή μηνύματα	1	2	3
3	Ψευδή διαφήμιση ότι ένα προϊόν είναι διαθέσιμο μόνο για περιορισμένο διάστημα	1	2	3
4	Σύνταξη πλαστών κριτικών, που στην πραγματικότητα είναι συγκαλυμμένες διαφημίσεις ή συγκαλυμμένες επιθέσεις κατά ανταγωνιστών	1	2	3
5	Αποστολή μη ζητηθέντων προϊόντων σε καταναλωτές, ζητώντας τους να πληρώσουν για τα προϊόντα	1	2	3
6	Άλλες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές	1	2	3

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q8.5 ΜΟΝΟ ΑΝ «ΕΜΠΟΡΟΙ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΠΟΥ ΠΩΛΟΥΝ ΜΗ ΦΑΓΩΣΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ, ΚΩΔΙΚΟΣ 2 στην D6

KANTE ΤΙΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ Q8.1, Q8.2, Q8.3 και Q8.4 ΣΕ ΟΛΟΥΣ

Q8: KANTE ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 5

Q8 Παρακαλώ πείτε αν συμφωνείτε απόλυτα, συμφωνείτε, διαφωνείτε ή διαφωνείτε απόλυτα με κάθε μία από τις ακόλουθες δηλώσεις. Στην Ελλάδα:

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ) (ΕΠΑΝΑΛΑΒΕΤΕ «ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ»):» πριν από κάθε φράση)

		Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)
1	Οι δημόσιες αρχές επιτηρούν ενεργά και διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία για τους καταναλωτές στον τομέα σας	1	2	3	4	5
2	Οι μη κυβερνητικοί οργανισμοί καταναλωτών επιτηρούν ενεργά τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία για τους καταναλωτές στον τομέα σας	1	2	3	4	5
3	Οι οργανισμοί αυτορρύθμισης επιτηρούν ενεργά το σεβασμό προς τους κώδικες συμπεριφοράς ή τους κώδικες πρακτικής στον τομέα σας	1	2	3	4	5

4	Τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης συχνά αναφέρονται σε επιχειρήσεις που δεν σέβονται τη νομοθεσία για τους καταναλωτές στον τομέα σας	1	2	3	4	5
5	Οι δημόσιες αρχές επιτηρούν ενεργά και διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία ασφάλειας προϊόντων στον τομέα σας	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

Q9: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 2

Q9 Αναφορικά με την ασφάλεια των προϊόντων, παρακαλώ πείτε μου αν έχει συμβεί κάποιο από τα ακόλουθα στον τομέα σας τους τελευταίους 24 μήνες:

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Ναι	Όχι	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)

1	Οι δημόσιες αρχές ζήτησαν την απόσυρση ή την ανάκληση προϊόντων	1	2	3
2	Οι δημόσιες αρχές εξέδωσαν δημόσιες προειδοποιήσεις για την ασφάλεια των προϊόντων	1	2	3

NEW

Q10: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 3

Q10 Θα σας διαβάσω τρεις δηλώσεις για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία για τους καταναλωτές στην Ελλάδα. Παρακαλώ πείτε μου αν συμφωνείτε απολύτως, συμφωνείτε, διαφωνείτε ή διαφωνείτε απολύτως με κάθε μία από αυτές:

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Συμφωνώ απολύτως	Συμφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απολύτως	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)

1	Οι ανταγωνιστές σας συμμορφώνονται με τη νομοθεσία για τους καταναλωτές	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

2	Η συμμόρφωση με τη νομοθεσία για τους καταναλωτές είναι εύκολη στον τομέα σας	1	2	3	4	5
3	Το κόστος συμμόρφωσης με τη νομοθεσία για τους καταναλωτές στον τομέα σας είναι λογικό	1	2	3	4	5

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q11 ΑΝ Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΕ (D2 <>29)

Q11: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΙΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ 1 ΕΩΣ 3

Q11 Θα σας διαβάσω παρόμοιες δηλώσεις για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία για τους καταναλωτές σε άλλες χώρες της ΕΕ. Παρακαλώ πείτε μου αν συμφωνείτε απολύτως, συμφωνείτε, διαφωνείτε ή διαφωνείτε απολύτως με κάθε μία από αυτές:

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Συμφωνώ απολύτως	Συμφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απολύτως	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)
--	--	------------------	---------	---------	------------------	-----------------------

1	Οι εταιρείες που σας ανταγωνίζονται σε άλλες χώρες της ΕΕ συμμορφώνονται με τη νομοθεσία για τους καταναλωτές	1	2	3	4	5
2	Η συμμόρφωση με τη νομοθεσία για τους καταναλωτές είναι εύκολη στον τομέα σας σε άλλες χώρες της ΕΕ	1	2	3	4	5
3	Το κόστος που σχετίζεται με τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία για τους καταναλωτές στον τομέα σας είναι λογικό σε άλλες χώρες της ΕΕ	1	2	3	4	5

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

Q12 Παρακαλώ πείτε μου αν συμφωνείτε απολύτως, συμφωνείτε, διαφωνείτε ή διαφωνείτε απολύτως με την ακόλουθη δήλωση:

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Συμφωνώ απολύτως	Συμφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απολύτως	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)
--	--	---------------------	---------	---------	---------------------	--------------------------------

1	Οι περισσότεροι περιβαλλοντικοί ισχυρισμοί σχετικά με αγαθά ή υπηρεσίες στον τομέα σας στην Ελλάδα, είναι αξιόπιστοι	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q13a ΣΕ ΟΛΟΥΣ ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗ ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ και τη ΣΟΥΗΔΙΑ

Q13a	Γνωρίζετε κάποιους φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (δηλαδή διαιτητές, μεσολαβητές, διαμεσολαβητές ή άλλους φορείς εξώδικης επίλυσης των διαφορών) για τη διευθέτηση των διαφορών με τους καταναλωτές στην Ελλάδα;
------	---

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ναι, και είστε πρόθυμος/η ή υποχρεωμένος/η να τους χρησιμοποιήσετε	1
Ναι, αλλά δεν είστε πρόθυμος/η να τους χρησιμοποιήσετε	2
Ναι, αλλά αυτοί οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών δεν καλύπτουν διαφορές που αφορούν στην επιχείρησή σας	3
Όχι	4
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q13b ΣΤΗ ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ ΜΟΝΟ

	1
	2
	3
	4
	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q13c στη ΣΟΥΗΔΙΑ ΜΟΝΟ

	1
	2
	3
	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗ ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ και τη ΣΟΥΗΔΙΑ

Q14a: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 1 ΕΩΣ 5. ΚΩΔΙΚΟΣ 7 – ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ

Q14a Κατά τους τελευταίους 12 μήνες, έλαβε η εταιρεία σας καταγγελίες από καταναλωτές που βρίσκονται στην Ελλάδα;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Ναι, μέσω ενδοεταιρικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών	1,
Ναι, μέσω μη κυβερνητικών οργανώσεων καταναλωτών	2,
Ναι, μέσω δημοσίων αρχών	3,
Ναι, μέσω φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (όπως διαμεσολαβητές, όργανα καταγγελιών καταναλωτών, διαιτητές, μεσολαβητές ή άλλους εξωδικαστικούς φορείς)	4,
Ναι, μέσω δικαστηρίων	5,
Ναι, μέσω άλλων καναλιών	6,
Δεν έλαβε καμία καταγγελία (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	7,
ΔΓ/ ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	8,

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q14b ΜΟΝΟ ΣΤΗ ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ

Q14b: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 1 ΕΩΣ 5. ΚΩΔΙΚΟΣ 7 – ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
	8,

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q14c ΜΟΝΟ ΣΤΗ ΣΟΥΗΔΙΑ

Q14c: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 1 ΕΩΣ 5. ΚΩΔΙΚΟΣ 7 – ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ

	1,
--	----

	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
	8,

--

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q15 ΕΑΝ Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΕ (D2 <>29)

Q15: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 1 ΕΩΣ 7. ΚΩΔΙΚΟΣ 9 – ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ

Q15 Κατά τους τελευταίους 12 μήνες, έλαβε η εταιρεία σας καταγγελίες από καταναλωτές που βρίσκονται σε άλλες χώρες της ΕΕ;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Ναι, μέσω ενδοεταιρικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών	1,
Ναι, μέσω ευρωπαϊκών κέντρων καταναλωτών	2,
Ναι, μέσω μη κυβερνητικών οργανώσεων καταναλωτών	3,
Ναι, μέσω δημοσίων αρχών	4,
Ναι, μέσω φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (όπως διαμεσολαβητές, όργανα καταγγελιών καταναλωτών, διαιτητές, μεσολαβητές ή άλλους εξωδικαστικούς φορείς)	5,
Ναι, μέσω της ευρωπαϊκής διαδικασίας μικροδιαφορών	6,
Ναι, μέσω δικαστηρίων (με εξαίρεση την ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών)	7,
Ναι, μέσω άλλων καναλιών	8,
Δεν έλαβε καμία καταγγελία (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	9,
ΔΓ/ ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	10,

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q16 ΜΟΝΟ ΣΕ ΕΜΠΟΡΟΥΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΠΟΥ ΕΛΑΒΑΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΠΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΔΙΚΗ ΤΟΥΣ ΧΩΡΑ (Q14 <>7, 8)

Q16: ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 1 ΕΩΣ 6

Q16 Τι είδους καταγγελίες έλαβε η εταιρεία σας από καταναλωτές που βρίσκονται στην Ελλάδα κατά τους τελευταίους 12 μήνες; Ήταν καταγγελίες...

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

για το ίδιο το προϊόν	1,
για καθυστερημένη παράδοση ή μη παράδοση	2,
για συμβατικούς όρους	3,
για επιπλέον χρεώσεις	4,
για την ασφάλεια των προϊόντων	5,
για διορθωτικά μέτρα που προσέφερε η εταιρεία μετά από μια καταγγελία	6,
Άλλο (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	7,

ΔΓ/ ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)

8,

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q17 ΜΟΝΟ ΣΕ ΕΜΠΟΡΟΥΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΟΥΝ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΕ ΚΑΙ ΠΟΥ ΕΛΑΒΑΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΠΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΕ (D2 <->29 ΚΑΙ Q15<->9, 10)

Q17: ΚΑΝΕΤΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 1 ΕΩΣ 6

Q17 Τι είδους καταγγελίες έλαβε η εταιρεία σας από καταναλωτές που βρίσκονται σε άλλες χώρες της ΕΕ κατά τους τελευταίους 12 μήνες; Ήταν καταγγελίες...

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

για το ίδιο το προϊόν	1,
για καθυστερημένη παράδοση ή μη παράδοση	2,
για συμβατικούς όρους	3,
για επιπλέον χρεώσεις	4,
για την ασφάλεια των προϊόντων	5,
για διορθωτικά μέτρα που προσέφερε η εταιρεία μετά από μια καταγγελία	6,
Άλλο (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	7,
ΔΓ/ ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	8,

NEW

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΠΡΟΓ.: Το ποσό πρέπει να συμπληρωθεί απευθείας στο τοπικό νόμισμα, το ποσό αυτό θα μετατραπεί αυτόματα σε Ευρώ (ο πίνακας μετατροπής έχει σταλεί)

D1 Ποιος ήταν ο κύκλος εργασιών της εταιρείας σας το προηγούμενο έτος;

(ΕΡΕΥ.: ΕΑΝ "ΔΓΔΑ", ΚΩΔΙΚΟΣ '999')

Ευρώ

FL359 D1

D3: ΔΙΑΒΑΣΤΕ: «Πωλήσεις σε άλλη γλώσσα» σημαίνει κάτι περισσότερο από το να υπάρχει ένας υπάλληλος καταστήματος που μπορεί να πει μερικές λέξεις στα αγγλικά στους τουρίστες. Σημαίνει π.χ. να υπάρχουν όροι και προϋποθέσεις γραμμένα σε εκείνη τη γλώσσα, οδηγίες/εγχειρίδιο χρήστη σε εκείνη τη γλώσσα, κατάλογος προϊόντων, έκδοση του ιστοτόπου σε εκείνη τη γλώσσα...

D3 Σε ποια γλώσσα πραγματοποιείτε πωλήσεις σε τελικούς καταναλωτές;

(ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ -ΠΙΘΑΝΗ ΠΟΛΛΑΠΛΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Βουλγαρικά	1,
Τσεχικά	2,
Κροατικά	3,

Δανέζικα	4,
Ολλανδικά	5,
Αγγλικά	6,
Εσθονικά	7,
Φινλανδικά	8,
Γαλλικά	9,
Γερμανικά	10,
Ελληνικά	11,
Ουγγρικά	12,
Ιρλανδικά	13,
Ιταλικά	14,
Λετονικά	15,
Λιθουανικά	16,
Μαλτέζικα	17,
Πολωνικά	18,
Πορτογαλικά	19,
Ρουμανικά	20,
Σλοβακικά	21,
Σλοβενικά	22,
Ισπανικά	23,
Σουηδικά	24,
Ισλανδικά	25,
Νορβηγικά	26,
Λουξεμβουργιανά	27,
Ρωσικά	28,
Άλλη	29,
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	30,

FL359 D4

Εδώ ολοκληρώθηκε η συνέντευξη και σας ευχαριστούμε πάρα πολύ για το χρόνο σας. Σας υπενθυμίζω ότι ονομάζομαι (ΟΝΟΜΑ). Σε περίπτωση που έχετε ερωτήσεις σχετικά με την εγκυρότητα αυτής της έρευνας ή την εταιρεία μου, μπορείτε να καλέσετε τον Υπεύθυνο των τηλεφωνικών ερευνών εδώ, που είναι σε θέση να σας διαβεβαιώσει για την γνησιότητα αυτής της τηλεφωνικής κλήσης. Εάν έχετε πρόχειρο ένα στυλό, θα θέλατε να γράψετε τον αριθμό τηλεφώνου; [210 7260606, ΜΑΡΙΑ ΧΑΔΟΥ]

)

)

)

)

)

