

ZA5794

**Flash Eurobarometer 359
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Hungary**

A EOS témaszáma

--	--	--	--

FL331 A

B Ország kódja

--	--

FL331 B

C Kérdőív sorszáma

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

FL331 C

NACE NACE kód (Mintához szükséges adat)

--

				NACE kód - 4 számjegy
--	--	--	--	-----------------------

FL331 NACE

--

SIZE A vállalat nagysága (Mintához szükséges adat)

--

				A vállalat nagysága
--	--	--	--	---------------------

FL331 SIZE

(BEV1) Jó napot kívánok, ... vagyok a TNS-HOFFMANN piackutató cégtől. Beszélhetnék (A VÁLASZADÓ NEVE VAGY CÍME/MUNKAKÖRI LEÍRÁSA, HA NINCS MEGADVA A NÉV)

(BEV2) HA A PORTÁS TOVÁBB ÉRDEKLŐDIK: A vállalatok döntéshozóit keressük meg Európa szerte, hogy megismerjük nézőpontjukat az aktuális kereskedelmi témáról. A kapott adatokat a döntéshozás támogatására és a jövőre vonatkozó európai irányelvek tervezésére használjuk. Nagyra értékelném, ha beszélni tudnék Vele és felhasználhatnám a véleményét a kutatásban.

HA A MEGFELELŐ VÁLASZADÓ NEM ELÉRHETŐ, KÉREM EGYEZTESSEN IDŐPONTOT

(BEV3) (AMIKOR A CÉLSZEMÉLYEKSEL BESZÉL) Jó napot kívánok, vagyok a TNS HOFFMANN piackutató cégtől.

HA P5d<>"" ÉS P5d <>999 KÉREM MUTASSA "AZ AJÁNLOTT SZEMÉLY: AKIT " P5d ADOTT MEG (UGYANAZON A KÉPERNYŐN, MINT A BEV3)

(BEV4) A vállalatok fő döntéshozóit keressük meg Európa szerte az aktuális kereskedelmi témával kapcsolatban és nagyra értékelnénk az Ön hozzájárulását. A kapott adatokat a döntéshozás támogatására és a jövőre vonatkozó európai irányelvek tervezésére használjuk. Lenne Önnek egy kis ideje válaszolni néhány kérdésre? Maximum 15 percet vesz igénybe.

A LAN1-ET CSAK A BE, EE, FI, IE, LV, LU, MK, MT, ES -BEN KÉRDEZD

LAN1

	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
	10
	11
	12
	13
	14
	15
	16
	17
	18
	19
	20
	21
	22
	23
	24
	25
	26
	27
	28
	29
	30
	31
	32
	33
	34
	35
	36
	37
	38

	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49

FL331 LAN1

(A VÁLASZADÓ MEGNYUGTATÁSA) Biztosítani szeretném Önt arról, hogy együttműködése teljes mértékben önkéntes és válaszait bizalmasan kezeljük. Minőségbiztosítási és oktatási célból az interjút ellenőrizhetik. Először, néhány kérdést teszek fel kimondottan besorolási célból...

KÉRDEZD MINDENKITŐL

P1 Az Ön vállalata közvetlenül a végső fogyasztóknak értékesít?

Igen	1
Nem	2

FL331 P1

HA A VÁLASZ: "NEM", AZAZ 2-ES KÓD A P1-BEN, AKKOR FEJEZD BE AZ INTERJÚT

P2a Hány alkalmazott dolgozik az Önök vállalatánál?

(KÉRDEZŐ: HA A VÁLASZ "NT/NV", AKKOR KÓDOLJ '999'-ET) - (CSAK EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

					alkalmazott
--	--	--	--	--	-------------

FL331 P2a

HA 10 ALKALMAZOTTNÁL KEVESEBB VAN, P2a<10, FEJEZD BE AZ INTERJÚT - HA P2a=999, AKKOR LÉPJ A P2b-RE - A TÖBBIÉK LÉPJENEK A P3-RA

P2b Az Ön vállalatában dolgozik.

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

Kevesebb mint 10 alkalmazott	1
10-49 alkalmazott	2
50-249 alkalmazott	3
250 vagy ennél több alkalmazott	4
[NT/NV] (NE OLVASD FEL)	5

FL331 P2b

P3 Pontosan mi az Ön pozíciója a vállalatban?

NE OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

Ügyvezető igazgató	1
Kereskedelmi/ Értékesítési igazgató	2
Marketing igazgató	3
Egyéb (ÉSPEDIG)	4

FL331 P3

AKKOR KÉRDEZD A P3o-T ÉS A P4-T, HA A VÁLASZ "EGYÉB", 4-ES KÓD A P3-BAN - A TÖBBIEK LÉPJENEK A D5-RE

P3o Mi az az egyéb?

(ÍRD LE)
2 2 (2052,2053-2056)

FL331 P3o

P4 Ön döntéshozó a vállalatban?

(EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

Igen	1
Nem	2

FL331 P4

AKKOR KÉRDEZD A P5a, P5b, P5c, P5d ÉS P5e KÉRDÉSEKET, HA A VÁLASZ "NEM", AZAZ 2-ES KÓD A P4-BEN - HA A VÁLASZ "IGEN", AZAZ 1-ES KÓD A P4-BEN, LÉPJ A D5-RE

--

P5a	Nagyon sajnálom, de ebben a kutatásban csak döntéshozó személyekkel készíthetünk interjút. Kérem, mondja meg, hogy hívják azt a személyt, aki a vállalat kereskedelmi tevékenységét irányítja (kereskedelmi igazgató, értékesítési igazgató, marketing igazgató)?
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(KÉRDEZŐ: KÉREM ÍRD LE AZ AJÁNLOTT SZEMÉLY NEVÉT - HA "NINCS VÁLASZ/ VISSZAUTASÍTÁS", AKKOR KÓDOLJ '999'-ET)

10 | 2 | (2058,2059-2078)

--

FL331 P5a

--

P5b	Mi az ő beosztása?
-----	--------------------

(KÉRDEZŐ: KÉREM ÍRD LE AZ AJÁNLOTT SZEMÉLY BEOSZTÁSÁT - HA "NINCS VÁLASZ/ VISSZAUTASÍTÁS", AKKOR KÓDOLJ '999'-ET)

10 | 2 | (2079,2080-2099)

--

FL331 P5b

--

P5c	Kérem, adja meg a mellékét vagy a közvetlen telefonszámát?
-----	------------------------------------------------------------

(KÉRDEZŐ: KÉREM ÍRD LE AZ AJÁNLOTT SZEMÉLY MELLÉKÉT/ KÖZVETLEN TELEFONSZÁMÁT - HA "NINCS VÁLASZ/ VISSZAUTASÍTÁS", AKKOR KÓDOLJ '999'-ET)

10 | 2 | (2100,2101-2120)

--

--

FL331 P5c

--

P5d Ellenőrizhetem, hogy valóban (MEGADOTT NÉV)-el beszélek?

(KÉRDEZŐ: KÉREM ÍRD LE A SZEMÉLY NEVÉT, AKIVEL BESZÉLSZ - HA "NINCS VÁLASZ/ VISSZAUTASÍTÁS", AKKOR KÓDOLJ '999'-ET)

10 2 (2121,2122-2141)

--

FL331 P5d

--

P5e A HÍVÁS ÁTIRÁNYÍTÁSA

(EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

A válaszadó átkapcsolja Önt az ajánlott személyhez	1
Ön később fogja hívni az ajánlott személyt	2

FL331 P5e

HA 1-ES KÓDOT EMLÍTETT A P5e-BEN, AKKOR LÉPJ A BEV3-RA - HA 2-ES KÓDOT EMLÍTETT AKKOR FEJEZD BE

--

D3 A következők közül melyeket értékesítik Önök közvetlenül a fogyasztónak? "Élelmiszer termékek alatt mind az otthon fogyasztott, a hazavihető, illetve a vásárlás helyén fogyasztott ételt értjük"

(OLVASSA FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

Élelmiszer termékek	1,
---------------------	----

Nem élelmiszer termékek	2,
Szolgáltatás	3,
Más (NE OLVASD FEL)	4,
NT/NV	5,

NEW BASED ON FL331 D3

D5	Jelenleg hány EU-s ország felé folytatnak határon átnyúló értékesítést végső felhasználók, azaz a nagyközönség számára? A továbbiakban "a határon átnyúló értékesítés" alatt azt értjük, amikor a végső fogyasztó más EU-s ország lakosa, mint az eladó és az értékesítés e-kereskedelem/interneten, postai úton, telefonon keresztül, vagy a végfelhasználó otthonában történik. Nem számít határon átnyúló ügyletnek az értékesítés fizikai pontján történő eladás a végfelhasználónak.
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(KÉRDEZŐ: HA "CSAK SAJÁT ORSZÁGÁBAN LÉVŐ FOGYASZTOKNAK ÉRTÉKESÍT", AKKOR KÓDOLJ '00'-T - HA "NT/NV", AKKOR KÓDOLJ '99'-T)

ország(ok)

FL331 D5 MODIFIED TREND

Q1	Mennyire fontosak a következő akadályok a többi EU-s országba történő határon átnyúló értékesítés fejlődéséhez?
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(OLVASSA FEL-SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

		nagyon fontos	elég fontos	nem nagyon fontos	egyáltalán nem fontos	NT/NV
1	Többletköltségek a különböző országokban érvényben lévő adószabályozásoknak megfelelően (pl. ÁFA szabályok)	1	2	3	4	5
2	A különféle fogyasztóvédelmi szabályoknak és szerződési jogszabályoknak való megfelelés többletköltségei (beleértve a jogi tanácsadást)	1	2	3	4	5
3	A határon átnyúló szállításra magasabb díjak kiszabása mint a belföldi szállításra	1	2	3	4	5

4	Potenciálisan magasabb díjak kiszabása a határon átnyúló panaszok és viták rendezésére	1	2	3	4	5
5	Esetlegesen magasabb költségek a csalás és a nem fizetés kockázata miatt a határon átnyúló kereskedelemben.	1	2	3	4	5
6	Többletköltségek a nyelvi különbözőségekből adódóan	1	2	3	4	5
7	Többletköltségek a határon átnyúló ügyletek értékesítés utáni szolgáltatásaira	1	2	3	4	5
8	A gyártók és a beszállítók által megállapított határon átnyúló értékesítésre vonatkozó korlátozások	1	2	3	4	5
9	A különböző fogyasztási szokásokból adódó többletköltségek	1	2	3	4	5
10	A földrajzi távolság miatt magasabb díjak kiszabása	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

Q2	A következő 12 hónap során tervez Ön határon átnyúló értékesítést Magyarországon kívüli más EU-s országok fogyasztóinak?
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Igen	1
Nem	2
NT/NV	3

NEW

"Fogyasztóvédelmi előírások" alatt a fogyasztók gazdasági érdekeivel foglalkozó előírásokat értjük, amelyek nem tartalmazzák a termékbiztonságot. Ha a kérdés a termékbiztonságra vonatkozik, akkor azt nyilvánvalóvá tesszük.

Q3	Most a fogyasztóvédelmi előírásokra gondolva, kérem mondja meg, hogy mennyire ért egyet, illetve nem ért egyet a következő állításokkal. Engedje meg hogy újra megerősítsem, hogy a válaszait szigorúan anonim módon kezeljük.
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(OLVASD FEL-SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

		Teljes mértékben egyetért	Egyetért	Nem ért egyet	Egyáltalán nem ért egyet	NT/NV
1	Az Ön vállalata betartja a fogyasztóvédelmi előírásokat	1	2	3	4	5
2	Az Ön versenytársai betartják a fogyasztóvédelmi előírásokat	1	2	3	4	5

FL331 Q10 TREND MODIFIED

Q4	Általánosságban gondoljon azokra a lehetséges módokra, ahogyan fontos információkhoz és tanácshoz juthat a magyarországi vagy egy másik EU-s ország fogyasztóvédelmi jogszabályait illetően. Kérem mondja meg, hogy milyen mértékben ért egyet a következő kijelentésekkel.
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

		Teljes mértékben egyetért	Egyetértek	Nem értek egyet	Egyáltalán nem ért egyet	NT/NV
1	Ön tudja honnan szerezzen információt és tanácsot a magyarországi fogyasztóvédelmi jogszabályokról	1	2	3	4	5
2	Ön tudja honnan szerezzen információt és tanácsot más EU-s államok fogyasztóvédelmi jogszabályairól	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q5 A "fogyasztóvédelmi hatóságok" azok az országos, regionális és helyi hatóságok amelyek piacfelügyeleti tevékenységet és más olyan tevékenységet folytatnak, amelyeknek az a célja hogy a fogyasztóvédelmi és termékbiztonsági előírásokat betartsák. Az elmúlt 12 hónap során a fogyasztóvédelmi hatóságok (vagy fogyasztóvédelmi szervezetek) értesítették Önöket arról, hogy fogyasztóvédelmi jogszabályokat sértettek? Például egy hivatalos személlyel való találkozó vagy telefonhívás alkalmával, a jogszabályok be nem tartásáról értesítő levél vagy e-mail útján, illetve per alá vonás vagy bírósági végzés formájában, amely bírság vagy más intézkedés kirovásával járhat

Igen	1
Nem	2
NT/NV	3

FL331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED

A Q6a KÉRDÉST NE KÉRDEZD ÍRORSZÁGBAN ÉS AZ EGYESÜLT KIRÁLYSÁGBAN - ÍRORSZÁG ÉS AZ EGYESÜLT KIRÁLYSÁG LÉPJEN A Q6b-RE

Q6a Kérem, fejezze be helyesen a következő állítást: A fogyasztónak jogában áll, hogy egy hibás termék megjavítását kérje...

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

az eredeti vásárlás időpontját követő egy éven belül	1
az eredeti vásárlás időpontját követő két éven belül	2
az eredeti vásárlás időpontját követő legalább két éven belül, egyes termékek esetében ennél is hosszabb időszakon belül	3
Ezek egyike sem (NE OLVASD FEL)	4
NT/NV	5

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED

A Q6b KÉRDÉST CSAK ÍRORSZÁGBAN ÉS AZ EGYESÜLT KIRÁLYSÁGBAN KÉRDEZD - A TÖBBIK LÉPJENEK A Q7-RE - A Q6b KÉRDÉST NE KÉRDEZD SKÓCIÁBAN - SKÓCIA LÉPJEN A Q6c-RE

Q6b

	1
	2
	3
	4
	5

FL331 Q5b TREND SLIGHTLY MODIFIED

A Q6c KÉRDÉST CSAK SKÓCIÁBAN KÉRDEZD - A TÖBBIEK LÉPJENEK A Q7-RA

Q6c

	1
	2
	3
	4
	5

FL331 Q5c TREND SLIGHTLY MODIFIED

KÉRDEZD MINDENKITŐL

Q7

Négy állítást fogok felolvasni a kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó magyarországi jogi szabályozással kapcsolatosan. Vannak közöttük tiltott és engedélyezett gyakorlatok. Kérem, mondja meg az egyes állításokkal kapcsolatban, hogy azok tiltottak vagy engedélyezettek Ön szerint!

(OLVASD FEL-SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

		Tiltott	Engedélyezett	NT/NV
1	Számla vagy hasonló, fizetést igénylő dokumentum marketing anyagban való szerepeltetése	1	2	3
2	Termékek más ajánlatokhoz képest jóval alacsonyabb áron való hirdetése úgy, hogy az adott, eladásra szánt termékből nem áll rendelkezésre elegendő mennyiség	1	2	3
3	Túlzó állítások megfogalmazása a reklámokban	1	2	3
4	A termék "ingyenesként" való bemutatása, miközben az csak emelt díjas számot hívó vásárlók számára ingyenes	1	2	3

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q8	Az elmúlt 12 hónapban találkozott-e félrevezető vagy megtévesztő reklámmal, állítással vagy ajánlattal a versenytársai részéről? A félrevezető vagy megtévesztő a reklám, amely hamis információt tartalmaz vagy tényszerűen helyes információt félrevezető módon mutat be az eladásra kínált termékről vagy szolgáltatásról.
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

Igen, több alkalommal	1
Igen, egyszer vagy kétszer	2
Nem	3
NT/NV	4

FL331 Q8 TREND MODIFIED

Q9	Az elmúlt 12 hónap során találkozott-e csalárd reklámmal, állítással vagy ajánlattal a versenytársai részéről? Csalárd reklám az, ha úgy kíván pénzt szerezni, hogy nem ad el semmit, pl. lottócsalás
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

Igen, több alkalommal	1
Igen, egyszer vagy kétszer	2
Nem	3
NT/NV	4

FL331 Q7 TREND MODIFIED

Q10	Általánosságban Ön megbízik a versenytárs termékeinek környezetvédelmi hatásaira vonatkozó állításaival és ajánlataival?
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

Igen, mindig	1
Igen, legtöbbször	2
Igen, néhány esetben	3
Nem, soha	4
NT/NV	5

NEW BASED ON FL331 Q9

AKKOR KÉRDEZZE A Q11-T, HA AZ "Eladók nem élelmiszer termékeket értékesítenek", 2 KÓD A D3-BAN

Q11	A "termékbiztonság" kizárólag a fogyasztói termékekre vonatkozik, nem foglalja magába az ipari termékeket. A nem biztonságos termék azt jelenti, hogy nem tesz eleget a biztonsági előírásoknak, nem puskákra vagy késekre vonatkozik. A magyarországi piacon jelenleg megtalálható valamennyi nem élelmiszer termékre gondolva, Ön úgy véli hogy.....
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

Lényegében az összes nem élelmiszer termék biztonságos	1
A nem élelmiszer termékek kis hányada nem biztonságos	2
A nem élelmiszer termékek jelentős hányada nem biztonságos	3
NT/NV	4

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

AKKOR KÉRDEZZE A Q12-T, HA AZ "Eladók élelmiszer termékeket értékesítenek", 1 kód a D3-ban

Q12 A Magyarországon jelenleg piacon lévő élelmiszer típusú termékekre gondolva mit mondana:

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

Lényegében az összes élelmiszer termék biztonságos	1
Az élelmiszer termékek kis hányada nem biztonságos	2
Az élelmiszer termékek jelentős hányada nem biztonságos	3
NT/NV	4

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

AKKOR KÉRDEZZE A Q13-T, HA AZ "Eladók nem élelmiszer termékeket értékesítenek", 2 KÓD A D3-BAN

Q13 A termékbiztonsággal kapcsolatban előfordult-e a felsoroltak bármelyike az Önök cégével az elmúlt két évben?

(OLVASD FEL-SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

		Igen	Nem	NT/NV
1	Fogyasztói panasz érkezett Önökhöz bármely Önök által értékesített termék biztonságával kapcsolatban	1	2	3
2	A hatóságok vizsgálták az Önök által értékesített termékek valamelyikének a biztonságos mivoltát	1	2	3
3	A hatóságok arra kérték, hogy vonják vagy hívják vissza valamely Önök által értékesített terméket	1	2	3
4	A hatóságok arra kérték, hogy adjanak ki nyilvános figyelmeztetést bármely, az Önök által értékesített termék biztonságát illetően	1	2	3
5	Önök, mint kiskereskedők, tesztelték valamelyik Önök által forgalmazott terméket, hogy biztonságos-e	1	2	3

6	Bármilyen más termékbiztonsággal kapcsolatos végrehajtási intézkedés	1	2	3
---	----------------------------------------------------------------------	---	---	---

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

AKKOR KÉRDEZZE A Q14.2-T, HA AZ "Eladók nem élelmiszer termékeket értékesítenek", 2 KÓD A D3-BAN

AKKOR KÉRDEZZE A Q14.3-T, HA AZ "Eladók élelmiszer termékeket értékesítenek", 1 KÓD A D3-BAN

KÉRDEZZE MINDENKITŐL A Q14.1, Q14.4, Q14.5, Q14.6, Q14.7 KÉRDÉSEKET

Q14	A következő állítások a fogyasztóvédelmi és termékbiztonsági jogszabályok betartásának ellenőrzésével kapcsolatosak. Kérem, mondja meg, hogy nagyon egyetért, egyetért, nem ért egyet vagy nagyon nem ért egyet a következő állításokkal!
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(OLVASD FEL-SORONKÉNT EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

		Nagyon egyetért	Egyetértek	Nem értek egyet	Nagyon nem értek egyet	NT/NV
1	Magyarországon a hatóságok aktívan ellenőrzik és biztosítják a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak való megfelelést a cége tevékenységi területén	1	2	3	4	5
2	(AKKOR KÉRDEZZE HA D3=2) A hatóságok aktívan ellenőrzik és biztosítják a termékbiztonsági jogszabályoknak való megfelelést a cége tevékenységi területén Magyarországon	1	2	3	4	5
3	(AKKOR KÉRDEZZE HA D3=1) A hatóságok aktívan ellenőrzik és biztosítják az élelmiszerbiztonsági jogszabályoknak való megfelelést a cége tevékenységi területén Magyarországon	1	2	3	4	5

4	A fogyasztóvédelmi civil szervezetek aktívan ellenőrzik a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak való megfelelést a cége tevékenységi területén Magyarországon	1	2	3	4	5
5	Az önszabályozó testületek aktívan ellenőrzik az etikai/üzleti kódexek tiszteletben tartását a cége tevékenységi területén Magyarországon	1	2	3	4	5
6	A média rendszeresen tudósít olyan cégekről, akik nem tartják tiszteletben a fogyasztóvédelmi törvényeket	1	2	3	4	5
7	Valamely média által bemutatott eset kapcsán változtatott az üzleti gyakorlatán	1	2	3	4	5

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

KÉRDEZZE MINDENKITŐL, KIVÉVE FINNORSZÁGOT ÉS SVÉDORSZÁGOT

Q15a	Ön ismer bármilyen alternatív vitarendező testületet (mint például választottbíróóság, mediátorok, ombudsman, békéltető testületek, fogyasztói panaszirodák vagy más bíróságon kívüli vitarendező testületek) amely a magyarországi fogyasztók vitás kérdéseit rendezi?
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(OLVASD FEL - EGY VÁLASZ LEHETSÉGES)

Igen, de Ön nem tagja egy vitarendező testületnek sem	1
Igen, és Ön tagja egy vitarendező testületnek	2
Nem	3
NT/NV	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

A Q15b KÉRDÉST CSAK FINNORSZÁGBAN KÉRDEZZE

Q15b	
------	--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14b

A Q15c KÉRDEZT CSAK SVÉDORSZÁGBAN KÉRDEZZE

Q15c	
------	--

	1
	2
	3
	4

NEW BASED ON FL331 Q14a TREND MODIFIED

AKKOR KÉRDEZZE A Q16a-T, HA "ismer bármilyen alternatív vitarendező testületet", 1 vagy 2 kód a Q15a-ban

Q16a	Az elmúlt két évben fordult Ön bármilyen bíróságon kívüli vitarendező testülethez fogyasztók vitás kérdéseinek rendezése érdekében (mint például választottbírók, mediátorok, ombudsman, békéltető testületek vagy más bíróságon kívüli vitarendező testületek)?
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

OLVASD FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET! EGY VÁLASZ LEHETSÉGES

Igen, több alkalommal	1
Igen, egy vagy két alkalommal	2
Nem	3
NT/NV	4

NEW

AKKOR KÉRDEZZE A Q16b-T Finnországban és HA "ismer bármilyen alternatív vitarendező testületet", 1 vagy 2 kód a Q15b-ben

AKKOR KÉRDEZZE A Q16b-T Svédországban, HA "ismer bármilyen alternatív vitarendező testületet", 1 vagy 2 kód a Q15c-ben

Q16b	
------	--

--

	1
	2
	3
	4

NEW

Demográfia

PROG: Az összeget forintban kell beírni és ezt az összeget automatikusan konvertáljuk Euróba (az átváltási táblázatot elküldtük)

--

D1	Mennyi volt a tavaly a vállalat forgalma?
----	-------------------------------------------

(KÉRDEZŐ: HA A VÁLASZ "NT/NV", KÓDOLJON '999'-ET)

										Ft
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

FL331 D1

--

D2	Ön használja a következő értékesítési csatornákat?
----	----------------------------------------------------

(OLVASSA FEL - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

E-kereskedelem/ Internet	1,
Postai árurendelés (postai úton)	2,
Telesales/ call center (nem tartozik ide az e-kereskedelem, pl. a telefonos értékesítés, televíziós vásárlás)	3,
Értékesítés saját képviselő révén, aki otthonukban keresi fel a fogyasztókat	4,
Közvetlen kiskereskedelmi értékesítés (pl. az üzletben)	5,
Más (NE OLVASD FEL)	6,
NT/NV	7,

FL331 D2

--

D4	Milyen nyelveken értékesít Ön végső fogyasztó számára?
----	--------------------------------------------------------

(NE OLVASSA FEL A VÁLASZLEHETŐSÉGEKET - TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES)

bolgár	1,
cseh	2,

horvát	3,
dán	4,
holland	5,
angol	6,
észti	7,
finn	8,
francia	9,
német	10,
görög	11,
magyar	12,
ír	13,
olasz	14,
lett	15,
litván	16,
máltai	17,
lengyel	18,
portugál	19,
román	20,
szlovák	21,
szlovén	22,
spanyol	23,
svéd	24,
izlandi	25,
norvég	26,
luxemburgi	27,
orosz	28,
egyéb (SPONTÁN)	29,
NT/NV	30,

FL331 D4 MODIFIED TREND

Ez az interjú vége, nagyon köszönöm, hogy időt szánt rá. Még egyszer, a nevem (NÉV). Ha bármilyen kérdése lenne a kérdőív vagy a cégem valódiságát illetően, felhívhatja az itteni telefonközpont vezetőjét vagy a TNS-Hoffmann számát, akik megerősíthetik a hívás jóhiszeműségét. Ha van kéznél toll, kérem írja le a telefonszámokat. [ADJA MEG A TNS-HOFFMANN NEVÉT ÉS TELEFONSZÁMÁT]

)

)

)

)

)

