

ZA5942

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

**Country Questionnaire
Cyprus**

Ευρωβαρόμετρο Flash FL396 – Οι στάσεις των λιανεμπόρων απέναντι στο διασυνοριακό εμπόριο και η προστασία των καταναλωτών 2014

A Αριθμός σύντομης παρουσίασης

--	--	--	--

--

B Χώρα

--	--

--

C Αριθμός συνέντευξης

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

--

NACE Κωδικός NACE (Πληροφορίες δείγματος)

--

Κωδικός NACE - 4 ψηφία

--

--

SIZE Μέγεθος εταιρείας (Πληροφορίες δείγματος)

--

Μέγεθος εταιρείας

--

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

(INTRO2) ΕΑΝ Ο ΜΕΣΑΖΟΝΤΑΣ ΖΗΤΑ ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ: Επικοινωνούμε με βασικούς παράγοντες λήψης αποφάσεων σε εταιρείες σε ολόκληρη την Ευρώπη ώστε να μάθουμε τις απόψεις τους για τρέχοντα επιχειρηματικά θέματα. Τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν για τη στήριξη μελλοντικών Ευρωπαϊκών πολιτικών λήψης αποφάσεων και σχεδιασμού. Θα το εκτιμούσα πολύ εάν μπορούσα να μιλήσω μαζί του ή της ώστε να συμπεριλάβω την άποψή του/της στη μελέτη.

ΕΑΝ Ο ΠΡΟΣΟΝΤΟΥΧΟΣ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΑΣ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΣ, ΚΛΕΙΣΤΕ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

(INTRO3) (ΟΤΑΝ ΜΙΛΑΤΕ ΣΤΟΥΣ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΕΣ ΣΤΟΧΟΥΣ) Χαίρεται, ονομάζομαι (ΟΝΟΜΑ) και καλώ από (ΟΝΟΜΑ ΕΘΝΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ), μία εταιρεία έρευνας αγοράς.

EAN P5d<>"" ΚΑΙ P5d<> 999 ΠΡΟΒΑΛΕΤΕ "ΣΥΣΤΑΣΗ ΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ: " & P5d (ΣΤΗΝ ΙΔΙΑ ΟΘΟΝΗ ΜΕ ΤΟ INTRO3)

(INTRO4) Επικοινωνούμε με βασικούς παράγοντες λήψης αποφάσεων σε εταιρείες σε ολόκληρη την Ευρώπη σχετικά με τις απόψεις τους για τρέχοντα επιχειρηματικά θέματα και θα εκτιμούσαμε πραγματικά τη συμβολή σας. Τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν για τη στήριξη λήψης αποφάσεων και για σχεδιασμό μελλοντικών Ευρωπαϊκών πολιτικών. 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 θέλετε να διενεργηθεί 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

Κύπρος - Ελληνικά	35
Ρουμανία - Ρουμανικά	36
Σλοβακία - Σλοβακικά	37
Σλοβενία - Σλοβενικά	38
Ισπανία - Καταλανικά	39
Ισπανία - Ισπανικά	40
Σουηδία - Σουηδικά	41
Ελβετία - Γερμανικά	42
Ελβετία - Γαλλικά	43
Ελβετία - Ιταλικά	44
Τουρκία - Τουρκικά	45
Τουρκία - Κουρδικά	46
Τουρκοκυπριακή κοινότητα - Τουρκικά	47
Ηνωμένο Βασίλειο - Αγγλικά	48
Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής - Αγγλικά	49

--

(ΔΙΑΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΑ) Θα ήθελα να σας διαβεβαιώσω πως η συνεργασία σας είναι απολύτως εθελοντική και όλες οι απαντήσεις σας είναι εμπιστευτικές. Για σκοπούς ελέγχου ποιότητας και εκπαίδευσης η συνέντευξη αυτή μπορεί να παρακολουθείται ή να καταγράφεται. Αρχικά, θα σας υποβάλλω μερικές ερωτήσεις καθαρά για λόγους ταξινόμησης...

ΡΩΤΗΣΤΕ ΟΛΟΥΣ

--

P1	Η εταιρεία σας πραγματοποιεί πωλήσεις απευθείας σε τελικούς καταναλωτές;
----	--

--

Ναι	1
Όχι	2

FL359 P1

ΕΑΝ "ΟΧΙ", ΚΩΔΙΚΟΣ 2 ΣΤΗΝ P1, ΤΟΤΕ ΣΤΑΜΑΤΗΣΤΕ ΤΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

--

P2a	Πόσους υπαλλήλους έχετε στην εταιρεία σας;
-----	--

(ΕΡΕΥ.: ΕΑΝ "ΔΓ\ΔΑ", ΚΩΔΙΚΟΣ '999') - (ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

					υπάλληλοι
--	--	--	--	--	-----------

FL359 P2a

ΕΑΝ ΛΙΓΟΤΕΡΟΥΣ ΑΠΟ 10 ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ, P2a<10, ΣΤΑΜΑΤΗΣΤΕ ΤΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ - ΕΑΝ P2a=999, ΜΕΤΑΒΕΙΤΕ ΣΤΗΝ P2b – ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ ΜΕΤΑΒΕΙΤΕ ΣΤΗΝ P3
--

--

P2b	Η εταιρεία σας έχει...
-----	------------------------

(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
Άλλη (ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ)	4

FL359 P3

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

P3ο Ποια/ες άλλη/ες;

(ΚΑΤΑΓΡΑΨΤΕ)

2 2 (2032,2033-2036)

--	--

FL359 P3ο

P4 Έχετε αρμοδιότητα λήψης αποφάσεων στην εταιρεία 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 ερωτηθέντες που έχουν αρμοδιότητες λήψης αποφάσεων. 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 ΤΗΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ - 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 ΣΥΣΤΑΣΗΣ - 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 ΤΗΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ - 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 ΠΟΥ ΣΥΝΟΜΙΛΕΙΤΕ - ΕΑΝ "ΚΑΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ/ ΑΡΝΗΣΗ", ΚΩΔΙΚΟΣ '999')

10	2
----	---

(2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΚΛΗΣΗΣ

(ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ο ερωτηθέντας σας συνδέει με τη σύσταση	1
---	---

Θα καλέσετε τη σύσταση αργότερα	2
---------------------------------	---

FL359 P5e

ΕΑΝ ΚΩΔΙΚΟΣ 1 ΣΤΗΝ P5e ΤΟΤΕ ΜΕΤΑΒΕΙΤΕ 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 Κύπρο, σε ποιες χώρες της ΕΕ πραγματοποιείτε τώρα διασυνοριακές πωλήσεις σε τελικούς καταναλωτές; «Διασυνοριακή πώληση» σημαίνει πώληση σε τελικό καταναλωτή που είναι κάτοικος διαφορετικού κράτους μέλους της ΕΕ από αυτό του πωλητή. Σε αυτές δεν περιλαμβάνονται 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 τη (ΧΩΡΑ ΜΑΣ)	29,
ΔΓ/ ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	30,

NEW

D4 Χρησιμοποιείτε τα ακόλουθα κανάλια λιανικής πώλησης;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Ηλεκτρονικό εμπόριο	1,
Κινητό εμπόριο (δηλ. ο αγοραστής κάνει την αγορά μέσω ειδικών εφαρμογών σε κινητές συσκευές όπως smartphone ή tablet)	2,
Ταχυδρομική παραγγελία (μέσω ταχυδρομείου)	3,
Τηλεπωλήσεις/τηλεφωνικό κέντρο (π.χ. τηλεφωνικές πωλήσεις, αγορές μέσω τηλεόρασης), εξαιρουμένου του ηλεκτρονικού εμπορίου.	4,

Πωλήσεις μέσω αντιπροσώπων που επισκέπτονται καταναλωτές στα σπίτια τους	5,
Άμεση 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 Κύπρο	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 Κύπρο	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 «τρόφιμα» εννοούμε: είδη τροφίμων που οι καταναλωτές μπορούν να φάνε στο σπίτι τους, να πάρουν σε πακέτο ή να φάνε επί τόπου.

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Τρόφιμα	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 μέσα στους επόμενους 12 μήνες;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ναι, μόνο σε καταναλωτές στην Κύπρο	1
Ναι, μόνο σε καταναλωτές σε άλλες χώρες της ΕΕ	2
Ναι, τόσο σε καταναλωτές στην Κύπρο όσο 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 μέσα στους επόμενους 12 μήνες;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ναι, μόνο σε καταναλωτές στην Κύπρο	1
Ναι, μόνο σε καταναλωτές σε άλλες χώρες της ΕΕ	2
Ναι, τόσο σε καταναλωτές στην Κύπρο όσο 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 Κύπρο	1
Ναι, αλλά μόνο όταν πραγματοποιεί πωλήσεις σε καταναλωτές σε άλλες χώρες της ΕΕ	2
Ναι, όταν πραγματοποιεί πωλήσεις σε καταναλωτές τόσο στην Κύπρο όσο 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 πολύ 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 αστικών αδικημάτων και συμβάσεων	1	2	3	4	5
4	Υψηλότερο κόστος διασυνοριακών παραδόσεων σε σύγκριση με τις εγχώριες παραδόσεις	1	2	3	4	5
5	Πιθανώς υψηλότερο κόστος 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	Επιπλέον κόστος που προκύπτει από γλωσσικές διαφορές	1	2	3	4	5
8	Επιπλέον κόστος από υπηρεσίες 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 για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών πωλήσεων από την εταιρεία σας;

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Πολύ σημαντικό	Αρκετά σημαντικό	Όχι πολύ 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 ηλεκτρονική επίλυση καταγγελιών και διαφορών	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 επένδυση 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 «ΛΙΑΝΟΠΩΛΗΤΕΣ ΠΟΥ ΠΩΛΟΥΝ ΜΗ ΦΑΓΩΣΙΜΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ», 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 Κύπρο νομίζετε...;

(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 χαλά χωρίς κανένα σφάλμα από την πλευρά 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 Κύπρο όσον αφορά τις εμπορικές πρακτικές. Κάποιες από αυτές είναι απαγορευμένες και κάποιες δεν είναι. Για κάθε δήλωση, σας παρακαλώ πείτε μου εάν νομίζετε ότι είναι απαγορευμένη ή όχι.
----	--

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Απαγορευμένες	Μη απαγορευμένες	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)
1	Η συμπερίληψη ενός τιμολογίου ή παρόμοιου εγγράφου το οποίο αναζητά 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 με απευθείας στόχευση των γονέων 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 από ανταγωνιστές σας τους τελευταίους 12 μήνες:

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ – ΕΩΣ 2 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΓΡΑΜΜΗ)

		Ναι, στην Κύπρο	Ναι, σε άλλη χώρα της ΕΕ	Όχι	ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)
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 ψευδών κριτικών, που στην πραγματικότητα είναι κρυφές διαφημίσεις ή κρυφές 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 από ανταγωνιστές σας στην Κύπρο κατά τους τελευταίους 12 μήνες:

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

		Ναι	Όχι	ΔΓ/ ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤ Ε)
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 ψευδών κριτικών, που στην πραγματικότητα είναι κρυφές διαφημίσεις ή κρυφές 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 «ΛΙΑΝΟΠΩΛΗΤΗΣ ΠΟΥ ΠΩΛΕΙ ΜΗ ΦΑΓΩΣΙΜΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.», 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 Κύπρο:

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ) (ΕΠΑΝΑΛΑΒΕΤΕ «ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ:» πριν από κάθε στοιχείο)

		Συμφωνώ έντονα	Συμφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ έντονα	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 οποιοδήποτε από τα ακόλουθα κατά 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 Κύπρο. 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 Κύπρο 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 διαφορών) για τη διευθέτηση διαφορών με τους καταναλωτές στην Κύπρο;

(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

Q13b

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ- ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΜΟΝΟ)

	1
	2
	3
Όχι	4
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q13c στη ΣΟΥΗΔΙΑ ΜΟΝΟ

Q13c

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ -ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

	1
	2
Όχι	3
ΔΓ/ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	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 Κύπρο;

(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 άλλοι εξωδικαστικοί 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

Q14b

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
ΔΓ/ ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	8,

NEW

ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΗΝ Q14c ΜΟΝΟ ΣΤΗ ΣΟΥΗΔΙΑ

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

Q14c

(ΔΙΑΒΑΣΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

	1,
--	----

	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,
ΔΓ/ ΔΑ (ΜΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ)	8,

NEW

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 άλλοι εξωδικαστικοί 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 ΛΙΑΝΟΠΩΛΗΤΕΣ 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 Κύπρο 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 ΛΙΑΝΟΠΩΛΗΤΕΣ 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

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 στην εν λόγω γλώσσα, οδηγίες/εγχειρίδιο χρήστη στην εν λόγω γλώσσα, κατάλογος προϊόντων, έκδοση του ιστοτόπου στην εν λόγω γλώσσα...

D3 Σε ποιες γλώσσες πραγματοποιείτε πωλήσεις σε τελικούς καταναλωτές;

(ΜΗΝ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

Βουλγάρικα	1,
Τσέχικα	2,
Κροατικά	3,
Δανικά	4,

Ολλανδικά	5,
Αγγλικά	6,
Εσθονικά	7,
Φιλλανδικά	8,
Γαλλικά	9,
Γερμανικά	10,
Ελληνικά	11,
Ουγγαρέζικα	12,
Ιρλανδικά	13,
Ιταλικά	14,
Λετονικά	15,
Λιθουανικά	16,
Μαλτέζικα	17,
Πολωνέζικα	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, σας ευχαριστούμε πάρα πολύ για το χρόνο σας. Σας υπενθυμίζω ότι ονομάζομαι (NAME). Σε περίπτωση που έχετε ερωτήσεις σχετικά με την εγκυρότητα αυτής της έρευνας ή την εταιρεία μου, μπορείτε να καλέσετε είτε τον Υπεύθυνο του Τηλεφωνικού Κέντρου κο. Παναγιώτη Αντωνίου στο 22468000 ή να μου αναφέρετε το όνομα και τηλέφωνο σας για να επικοινωνήσει μαζί σας ένα από τα Διευθυντικά στελέχη της εταιρείας.

)

)

)

)

)

