

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ **(ΧΥΚ) ΤΗΣ Κ.Α.Θ. Α.Ε.**

ΑΡΘΡΟ 1 **ΣΚΟΠΟΣ**

Ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές (Χ.Υ.Κ.) καθορίζει τις παρεχόμενες από την Κ.Α.Θ. Α.Ε. υπηρεσίες και τη διαδικασία αποζημιώσεως των καταναλωτών σε περίπτωση που δεν τηρηθούν εκ μέρους της οι υποχρεώσεις και δεσμεύσεις που αναφέρονται στα άρθρα 3 και 4 του παρόντος.

Η σύνταξη αυτού του Χάρτη εντάσσεται στα πλαίσια του κοινωφελούς σκοπού της Κ.Α.Θ. Α.Ε., αποτελεί απόδειξη του ενδιαφέροντός της για συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει στους καταναλωτές της και συγχρόνως, απαρχή σειράς μέτρων που θα καταστήσει την προσφορά των υπηρεσιών της ποιοτικά καλύτερη, αποτελεσματικότερη και ταχύτερη.

Η ΚΑΘ. Α.Ε. αποτελεί Υπηρεσία Γενικού Οικονομικού Συμφέροντος, η οποία με όλα τα γραφεία που διαθέτει από την διάρθρωσή της έχει ως σκοπό την προσφορά διαφόρων υπηρεσιών προς τους εμπόρους μισθωτές των καταστημάτων, μισθωτές βοηθητικών χώρων, αγοραστές, προμηθευτές, παραγωγούς κ.λπ. και λειτουργεί –ανεξαρτήτως της νομικής μορφής της- χωρίς να μεταβάλλει τον χαρακτήρα της ως εταιρείας που ασκεί δραστηριότητα κοινής ωφέλειας.

Η ΚΑΘ Α.Ε. έχει ως σκοπό την διοίκηση, διαχείριση και καλή λειτουργία της Κεντρικής Αγοράς Θεσσαλονίκης με σκοπό την επωφελέστερη για την παραγωγή και την κατανάλωση διακίνηση – εμπορία των οπωροκηπευτικών και γενικότερα των αγροτικών προϊόντων νωπών ή μεταποιημένων στην εσωτερική αγορά, τηρουμένων των κανόνων εμπορίας και ποιοτικών προδιαγραφών που ισχύουν κάθε φορά.

Επίσης μεριμνά για την ανάπτυξη και όπου απαιτείται δημιουργία της κατάλληλης υποδομής, τον εκσυγχρονισμό και καλή συντήρηση των κτιριακών εγκαταστάσεων, την αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους συναλλασσομένους και τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας της, ώστε να διαμορφώσει στον χώρο της ευνοϊκούς όρους και προϋποθέσεις άσκησης του χονδρεμπορίου οπωροκηπευτικών, κρεάτων και γενικότερα των αγροτικών προϊόντων, νωπών ή μεταποιημένων κ.λ.π. , την διασφάλιση λειτουργίας της ελεύθερης αγοράς και του υγιούς ανταγωνισμού, προς όφελος τόσο του παραγωγού όσο και του καταναλωτή.

Περαιτέρω, οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο χώρο της Κεντρικής Αγοράς Θεσσαλονίκης Α.Ε. δύναται να αναπτύξουν τις κατάλληλες υποδομές για τη δημιουργία είτε παρασκευαστηρίου - τυποποίησης νωπών ή μεταποιημένων οπωροκηπευτικών είτε εργαστηρίου παραγωγής παρασκευασμάτων νωπού κρέατος, εφόσον έχουν λάβει τις απαιτούμενες από το Νόμο άδειες λειτουργίας που είναι αναγκαίες για τις δραστηριότητες αυτές από τις αρμόδιες υπηρεσίες των Υπουργείων και των Περιφερειακών Αυτοδιοικήσεων.

Για τον σκοπό αυτό εκμισθώνει σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις που τίθενται με αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας, τα καταστήματα, εγκαταστάσεις και υπηρεσίες της που συνδέονται με την διακίνηση, διαλογή, συσκευασία, παρασκευή, τυποποίηση, συντήρηση και εμπορία νωπών και μεταποιημένων, στις πάσης φύσεως χονδρεμπορικές επιχειρήσεις των προαναφερθέντων προϊόντων σε φυσικά ή νομικά

πρόσωπα, συνεταιριστικές οργανώσεις, ομάδες παραγωγών, έναντι μισθώματος ή άλλου αναλόγου τιμήματος. Επίσης εκμισθώνει σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις που τίθενται με αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας, στις αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες, Τράπεζες, και βοηθητικές επιχειρήσεις (εστιατορίων, αναμυκτηρίων, αντλιών βενζίνης κ.λ.π.) οποιονδήποτε χώρων επιλέξει η ίδια, ανάλογα με τις περιστάσεις και τις ανάγκες της αγοράς, έναντι μισθώματος ή άλλου αναλόγου τιμήματος.

ΑΡΘΡΟ 2 **ΟΡΙΣΜΟΙ**

Στον παρόντα Χ.Υ.Κ. οι κατωτέρω ορισμοί έχουν την εξής έννοια :

Α. Εταιρία :

Η Κ.Α.Θ. Α.Ε.

Β. Μισθωτές :

1. Όλοι οι μισθωτές φυσικά ή νομικά πρόσωπα των καταστημάτων Λαχαναγοράς και Κρεαταγοράς της Κ.Α.Θ. Α.Ε., χονδρέμποροι οπωροκηπευτικών , και ειδών ζωϊκής προέλευσης (αλιεύματα και υποπροϊόντα).

2. Όλοι οι μισθωτές φυσικά ή νομικά πρόσωπα των βοηθητικών χώρων και καταστημάτων της Κ.Α.Θ. Α.Ε. Τραπεζών, κυλικείων, γραφείων, επαγγ/κών συνδέσμων.

Γ. Εργάσιμες ημέρες :

Οι ημέρες λειτουργίας των γραφείων της Εταιρείας (Δευτέρα – Παρασκευή) πλήν των αργιών.

Δ. Εργάσιμες ώρες :

Οι ώρες λειτουργίας των γραφείων της Εταιρείας (Δευτέρα – Παρασκευή) πλήν των αργιών.

07.00 π.μ. έως 15.00 μ.μ. – λειτουργία γραφείων.

08.00 π.μ. έως 13.30 μ.μ. - για τις οικονομικές συναλλαγές (εκτός Παρασκευής 08:00 π.μ. έως 13.00μ.μ).

Ε. Ωράριο λειτουργίας της Κ.Α.Θ. Α.Ε. :

Το ωράριο λειτουργίας των καταστημάτων Κρεαταγοράς και Λαχαναγοράς όπως αυτό καθορίζεται εκάστοτε.

Στ. Συμφωνημένη συνάντηση (ραντεβού) :

Η από κοινού συμφωνία μεταξύ του αρμοδίου οργάνου της Εταιρείας και των αιτούντων - ενδιαφερομένων, για συνάντηση σε καθορισμένο τόπο και χρόνο.

ΑΡΘΡΟ 3

ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΚΑΘ ΑΕ

Α. Τήρηση όρων υγιεινής και ασφάλειας

Η ΚΑΘ Α.Ε. υποχρεούται να τηρεί τους όρους υγιεινής και ασφάλειας σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους και εγκαταστάσεις της. Επίσης υποχρεούται να παρεμβαίνει με κάθε

νόμιμο τρόπο στις περιπτώσεις, κατά τις οποίες διαπιστώνει –είτε αυτεπαγγέλτως, είτε κατόπιν εγγράφου και επώνυμης καταγγελίας- την μη τήρηση των όρων υγιεινής και ασφάλειας εκ μέρους των μισθωτών τόσο στους κοινόχρηστους χώρους, όσο και στα μίσθια καταστήματά των.

Β. Τήρηση όρων καθαριότητας

Η ΚΑΘ Α.Ε. υποχρεούται να τηρεί τους όρους καθαριότητας σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους και εγκαταστάσεις της. Επίσης υποχρεούται να παρεμβαίνει με κάθε νόμιμο τρόπο στις περιπτώσεις, κατά τις οποίες διαπιστώνει –είτε αυτεπαγγέλτως, είτε κατόπιν εγγράφου και επώνυμης καταγγελίας, από όποιον έχει το προς τούτο έννομο συμφέρον- την μη τήρηση των όρων καθαριότητας εκ μέρους των μισθωτών τόσο στους κοινόχρηστους χώρους, όσο και στα μίσθια καταστήματά των.

Γ. Διενέργεια γεωπονικών και κτηνιατρικών ελέγχων των διακινουμένων προϊόντων.

Η ΚΑΘ Α.Ε. υποχρεούται να διενεργεί τακτικούς, αλλά και αιφνιδιαστικούς ελέγχους των διακινουμένων προϊόντων, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και τις αποφάσεις του Δ.Σ. της εταιρείας και πάντοτε σε συνεργασία με τις αρμόδιες Νομαρχιακές Υπηρεσίες, όπως προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

Οι έλεγχοι διενεργούνται από τους γεωπόνους και κτηνιάτρους της εταιρείας, σε κάθε περίπτωση και όπως ορίζεται από τον νόμο, είτε αυτεπάγγελα, είτε κατόπιν εγγράφου και επώνυμης καταγγελίας, από όποιον έχει το προς τούτο έννομο συμφέρον.

Δ. Τήρηση ραντεβού

Η ημερομηνία συναντήσεως με τον Πρόεδρο, Διευθύνοντα Σύμβουλο ή Προϊσταμένων της Κ.Α.Θ. Α.Ε. θα γίνεται κατόπιν γραπτού αιτήματος του ενδιαφερομένου και εντός προθεσμίας 5 εργασίμων ημερών, το εύρος δε της συναντήσεως, το οποίο ορίζεται από το αρμόδιο όργανο της ΚΑΘ Α.Ε. μπορεί να διαρκέσει έως μία (1) ώρα.

Ε. Απάντηση σε γραπτά αιτήματα – παράπονα

Όταν δεν απαιτείται έρευνα, εντός 50 εργασίμων ημερών.

Όταν απαιτείται έρευνα, εντός 60 εργασίμων ημερών.

Όταν επιπλέον εμπλέκονται περισσότερα Τμήματα ή απαιτείται απόφαση Δ.Σ., εντός 60 εργασίμων ημερών.

Σε κάθε περίπτωση το αίτημα, παράπονο κ.λπ. του ενδιαφερομένου πρέπει να υποβάλλεται γραπτώς και υπό την προϋπόθεση ότι υφίσταται έννομο συμφέρον του αιτούντος.

Εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, το αρμόδιο τμήμα οφείλει, εντός πέντε (5) τουλάχιστον ημερών πριν από την εκπονή των παραπάνω προθεσμιών, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα: α) τους λόγους της καθυστέρησης, β) τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του, για την παροχή πληροφοριών και γ) κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία.

Εάν αίτημα ή παράπονο υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή υποχρεούται μέσα σε πέντε ημέρες να το διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να γνωστοποιήσει αυτό στον ενδιαφερόμενο.

Στ. Επέμβαση για διαρρύθμιση – επιδιορθώσεις χώρων εντός των κατ/των των μισθωτών

Εντός 15 εργασίμων ημερών και υπό την προϋπόθεση ότι, η επέμβαση δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του μισθωτή.

Ζ. Πρόσβαση σε έγγραφα

1. Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ειδικό έννομο συμφέρον έχει το δικαίωμα, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των διοικητικών και των ιδιωτικών εγγράφων που τηρούνται στο αρχείο της ΚΑΘ Α.Ε. και είναι σχετικά με υπόθεσή του, η οποία εκκρεμεί ή έχει διεκπεραιωθεί από την ΚΑΘ Α.Ε. εκτός εάν το έγγραφο αφορά τρίτον, ή αν παραβιάζεται απόρρητο (ιδιωτικό, οικονομικό, επιχειρηματικό, οικογενειακό τρίτου).

2. Το δικαίωμα της παρ. 1 ασκείται : α) με μελέτη του εγγράφου στο κατάστημα της υπηρεσίας, ή β) με χορήγηση αντιγράφου, η δαπάνη αναπαραγωγής βαρύνει τον αιτούντα. , εκτός αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά.

3. Η χρονική προθεσμία για τη χορήγηση εγγράφων κατά τα ανωτέρω ή την αιτιολογημένη απόρριψη της σχετικής αίτησης είναι είκοσι (20) ημέρες.

Η. Επιστροφή χρημάτων αχρεωστήτως καταβληθέντων

Εντός 30 εργασίμων ημερών.

Η προθεσμία αρχίζει από την ημέρα υποβολής του γραπτού αιτήματος και εφόσον έχουν υποβληθεί όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Η επιστροφή των αχρεωστήτων γίνεται κατόπιν εκδόσεως σχετικής διαπιστωτικής πράξης της υπηρεσίας και σχετικής απόφασης του Δ.Σ. της εταιρείας ή -και εφόσον υπάρχει αμφισβήτηση- μόνον μετά την έκδοση αμετάκλητης δικαστικής απόφασης.

Από την ως άνω προθεσμία εξαιρούνται περιπτώσεις, οι οποίες θα είχαν αποτέλεσμα την υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση ή ανατροπή των οικονομικών στοιχείων της εταιρείας και την αποσταθεροποίηση της οικονομικής της θέσης. Στην περίπτωση αυτή η ΚΑΘ Α.Ε. μπορεί να καθορίζει την καταβολή των αχρεωστήτων με άτοκες τμηματικές καταβολές που δεν θα ξεπερνούν τις έξι (6) εξαμηνιαίες δόσεις.

Θ. Επισκευή – αποκατάσταση βλαβών ρευματοληψίας και υδροληψίας.

Σε απλές περιπτώσεις, εντός 10 εργασίμων ημερών.

Σε περίπλοκες περιπτώσεις, εντός 20 εργασίμων ημερών.

Πάντοτε υπό την προϋπόθεση ότι η προς επισκευή βλάβη δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του μισθωτή.

Σε κάθε περίπτωση οι προθεσμίες μπορούν να παρατείνονται με σχετική αιτιολογία της παράτασης.

Ι. Συντήρηση κ.λπ. κτιριακών εγκαταστάσεων .

Η Κ.Α.Θ. Α.Ε. υποχρεούται να μεριμνά για την συντήρηση, ανακαίνιση, ευπρεπισμό, εκσυγχρονισμό, ασφάλεια, υγιεινή των εγκαταστάσεων, προκειμένου να διεξάγεται το εμπόριο εντός των χώρων της σε υγιείς και σύγχρονες συνθήκες. Επίσης υποχρεούται να μεριμνά για τον διαρκή εκσυγχρονισμό και αναβάθμιση των παρεχομένων από αυτήν υπηρεσιών εντός του σκοπού της.

ΙΑ. Θέσπιση ωραρίου λειτουργίας της Αγοράς.

Η ΚΑΘ Α.Ε. υποχρεούται να ελέγχει την διεξαγωγή της εμπορίας εντός των χώρων της Αγοράς, προκειμένου αυτή να γίνεται στο πλαίσιο Κανονισμού Λειτουργίας της Αγοράς που εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Ο έλεγχος τήρησης του συγκεκριμένου

κανονισμού ανατίθεται στο αρμόδιο Τμήμα της ΚΑ.Θ. Α.Ε., το οποίο συντονίζει και ελέγχει τόσο το Προσωπικό της Κ.Α.Θ. Α.Ε. όσο και τους εργολάβους που έχουν επιφορτιστεί με τα σχετικά καθήκοντα.

Με αποφάσεις του Δ.Σ. θα καθορίζονται : 1) οι όροι της χρήσης των κυρίων εγκαταστάσεων και λοιπών βοηθητικών χώρων της ΚΑΘ ΑΕ από τους εμπόρους , τους αγοραστές , τους μεταφορείς και φορτοεκφορτωτές 2) οι ώρες εισόδου και κυκλοφορίας τροχοφόρων, 3) οι όροι καθαριότητας και υγιεινής στους χώρους της ΚΑΘ ΑΕ , 4) οι όροι για τις φορτοεκφορτώσεις και μεταφορές από, προς και εντός του χώρου της ΚΑΘ ΑΕ , 5) οι όροι λειτουργίας των βοηθητικών επιχειρήσεων (κυλικεία, χαρτεμπόριο, είδη συσκευασίας κλπ καταστήματα της ΚΑΘ ΑΕ 6) τα πρόστιμα από 30,00 έως 800,00 € που θα επιβάλλει σε όλους τους παραβάτες σύμφωνα με τις διατάξεις του αρθρ. 34 § 18 Ν. 1845/89 και των κανονιστικών αποφάσεων του ΔΣ της ΚΑΘ ΑΕ.

Ειδικώς το ωράριο λειτουργίας των καταστημάτων εμπορίας αγροτικών προϊόντων θα καθορίζεται με απόφαση του ΔΣ λαμβάνοντας υπ' όψιν τις προτάσεις των εμπλεκόμενων φορέων της ΚΑΘ με σκοπό την επωφελέστερη για την παραγωγή και την κατανάλωση διακίνηση – εμπορία των οπωροκηπευτικών και γενικότερα των αγροτικών προϊόντων νωπών ή μεταποιημένων στην εσωτερική αγορά με γνώμονα και το γεγονός, ότι η ΚΑΘ εξυπηρετεί πληθώρα τουριστικών περιοχών συναλλασσόμενη με αγοραστές και προμηθευτές από όλη την Ελληνική Επικράτεια. Η τήρηση του ωραρίου λειτουργίας της αγοράς –όπως αποφασίζεται από το Δ.Σ.- είναι υποχρεωτική για όλους. Ελέγχεται δε αυτή και επιβάλλεται η εφαρμογή της από την ΚΑΘ Α.Ε. δια των εντεταλμένων εκάστοτε οργάνων της. Σε κάθε περίπτωση παραβίασης του ωραρίου η ΚΑΘ μπορεί να επιβάλλει στον παραβάτη πρόστιμο, σύμφωνα με το άρθρο 11§3 του Ειδικού Κανονισμού λειτουργίας Λαχαναγοράς – Κρεαταγοράς, το οποίο ορίζεται με την υπ' αριθμ. 249/7/17-7-2008 απόφαση του Δ.Σ. στο ποσό των 300,00€, καθώς και έξωσή του από το μίσθιο.

ΙΒ. Παρεμπόριο – μεταφορτώσεις.

Η ΚΑΘ Α.Ε. υποχρεούται να απαγορεύει την διενέργεια μεταφορτώσεων από οχήματα εντός του χώρου της Αγοράς, όταν τα μεταφορτωνόμενα εμπορεύματα δεν ανήκουν σε έμπορο – μισθωτή της Αγοράς. Οι ιδιοκτήτες των εμπλεκόμενων οχημάτων υποχρεούνται να δίδουν τα πλήρη στοιχεία τους στον εντεταλμένο για τον έλεγχο της μεταφόρτωσης (άρθρο 8§8 του Ειδικού Κανονισμού Λειτουργίας Λαχαναγοράς – Κρεαταγοράς).

Η ΚΑΘ Α.Ε. δικαιούται σε περίπτωση παράβασης της διάταξης αυτής να καταλογίσει πρόστιμο ποσού 400,00€ σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 314/4/6-10-2010 απόφαση του Δ.Σ. κατά την εκάστοτε κείμενη νομοθεσία και τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας στους ιδιοκτήτες των εμπλεκόμενων οχημάτων.

Επίσης εάν στην παράνομη μεταφόρτωση συμμετείχε και μέλος του σωματείου Φορτοεκφορτωτών, τότε η ΚΑΘ ΑΕ δικαιούται να καταλογίσει ισόποσο πρόστιμο σωρευτικά και στο Σωματείο.

ΙΓ. Εναπόθεση εμπορευμάτων επί της ράμπας

Όταν γίνεται εκφόρτωση εμπορευμάτων επί της ράμπας για λογαριασμό αγοραστή, ο οποίος δεν είναι έμπορος – μισθωτής καταστήματος της ΚΑΘ ΑΕ, τότε η ΚΑΘ ΑΕ δικαιούται να καταλογίσει στον παραλήπτη πρόστιμο (άρθρο 11§3 του Ειδικού Κανονισμού Λειτουργίας Λαχαναγοράς – Κρεαταγοράς), ποσού 147,00€ σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 14//8/18-5-2005 απόφαση του Δ.Σ.

Και στην περίπτωση αυτή, εάν η εκφόρτωση από το όχημα στη ράμπα γίνεται από μέλος του Σωματείου Φορτοεκφορτωτών, τότε η ΚΑΘ ΑΕ δικαιούται να καταλογίσει ισόποσο πρόστιμο σωρευτικά και στο Σωματείο.

ΙΑ. Επιβολή προστίμων

Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις (υπό στοιχ. ΙΑ, ΙΒ και ΙΓ) η ΚΑΘ Α.Ε. μπορεί να επιβάλλει τα ανωτέρω πρόστιμα, στους μη συμμορφούμενους, καθώς επίσης και στις περιπτώσεις του συνημμένου πίνακα, όπως αυτά θα ισχύουν κάθε φορά σύμφωνα με τις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της Κ.Α.Θ. Α.Ε.

ΙΕ. Παράταση προθεσμιών εξαιτίας λόγων ανωτέρας βίας

Σε περίπτωση κατά την οποία οι υπόχρεοι προς την Καθ Α.Ε. υποστούν σημαντικές ζημιές ή καταστροφές από λόγους ανωτέρας βίας (π.χ. σεισμοί, πλημμύρες κ.λπ.), οι προθεσμίες για την εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεών τους μπορούν –κατόπιν αποφάσεως του Δ.Σ.- να παρατείνονται για έναν μήνα.

ΙΣΤ. Διευκολύνσεις ΑΜΕΑ

Άτομα με ειδικές ανάγκες εξυπηρετούνται κατ' απόλυτη προτεραιότητα σε όλες τις συναλλαγές τους με την ΚΑΘ Α.Ε.

Ακόμη η ΚΑΘ Α.Ε. υποχρεούται να μεριμνά για την δημιουργία διευκολύνσεων για την πρόσβαση των ατόμων με κινητικές δυσχέρειες στις εγκαταστάσεις της.

ΙΖ. Ιστοσελίδα στο Διαδίκτυο

Η ΚΑΘ Α.Ε. έχει δημιουργήσει και λειτουργεί ιστοσελίδα στο Διαδίκτυο μέσω της οποίας παρέχει κάθε είδους πληροφόρηση προς τους πολίτες και συναλλασσομένους με αυτήν.

ΙΗ. Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς της Κ.Α.Θ. Α.Ε.

Οι υπάλληλοι της ΚΑΘ Α.Ε. πρέπει με προθυμία και εντός των ορίων της αρμοδιότητάς τους να εξυπηρετούν τους συναλλασσομένους με την εταιρεία καθώς και να παρέχουν τις αναγκαίες πληροφορίες, αποσαφηνίσεις και υποδείξεις για την επίλυση των ζητημάτων των συναλλασσομένων με αυτήν.

Για τον λόγο αυτόν η ΚΑΘ Α.Ε. έχει συντάξει Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς της Κ.Α.Θ. Α.Ε., τον οποίο έχει αναρτήσει σε εμφανή μέρη εντός των εγκαταστάσεων των γραφείων της εταιρείας.

ΙΘ. Διαχείριση παραπόνων

Οι συναλλασσόμενοι με την ΚΑΘ Α.Ε. μπορούν να υποβάλλουν εγγράφως τα παράπονά τους σχετικά με την εξυπηρέτησή τους από την εταιρεία, εφόσον έχουν το προς τούτο απαιτούμενο έννομο συμφέρον.

Σε κάθε τέτοια περίπτωση, του ζητήματος επιλαμβάνεται η Διεύθυνση της εταιρείας, η οποία εντός προθεσμίας είκοσι (20) εργασιμών ημερών οφείλει να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο για τις ενέργειες της και το αποτέλεσμα τους.

Σε περίπτωση μη ικανοποίησης του παραπονούμενου, η ΚΑΘ Α.Ε. οφείλει να του υποδεικνύει την προσφυγή τους φορείς στους οποίους μπορεί αυτός να απευθυνθεί περαιτέρω (π.χ. Συνήγορος του Καταναλωτή, ΓΓΚ, Συνήγορος του Πολίτη κ.λπ.).

Κ. Συμβάσεις και Συμβόλαια

Οι πάσης φύσεως συμβάσεις που υπογράφει η ΚΑΘ Α.Ε. με τους συναλλασσομένους με αυτήν δεν πρέπει να περιέχουν καταχρηστικούς όρους και προϋποθέσεις.

ΑΡΘΡΟ 4

ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΕΣ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ

1. Σε περίπτωση που οποιαδήποτε από τις ανωτέρω υποχρεώσεις δεν τηρηθεί μέσα στις προβλεπόμενες προθεσμίες –εφόσον προβλέπονται τέτοιες- η Κ.Α.Θ. Α.Ε. δεσμεύεται να καταβάλλει στον καταναλωτή που δεν εξυπηρετήθηκε το ποσό των 30 Ευρώ ως αποζημίωση και απόδειξη της θελήσεως της να φανεί συνεπής, βασιζόμενη στην ευσυνειδησία και στις ικανότητες του προσωπικού της.

2. Σε περίπτωση που η χρονική καθυστέρηση υπερβεί (α) το ήμισυ και (β) το διπλάσιο των ως άνω τασσομένων προθεσμιών –όπου αυτές προβλέπονται- το ποσό αυξάνεται σε 60 € και 90 € αντιστοίχως.

3. Σε περίπτωση ανάρμοστης αποδεδειγμένα συμπεριφοράς υπηρεσιακών οργάνων προς τον καταναλωτή κατά την εκτέλεση της εργασίας τους 50 €.

Απαραίτητη βασική προϋπόθεση στην περίπτωση αυτή, είναι να υπάρξει και τελεσίδικη πειθαρχική καταδίκη στον υπάλληλο της Εταιρίας σύμφωνα με τον εσωτερικό κανονισμό εργασίας της ΚΑΘ Α.Ε.

4. Η καταβολή της αποφασιζόμενης από την Εταιρία αποζημίωσης γίνεται με καταβολή μετρητών.

5. Ο συναλλασσόμενος οφείλει να διατυπώσει εγγράφως το αργότερο μέσα σε 10 εργάσιμες ημέρες το περιστατικό στο οποίο αναφέρεται και το αίτημά του.

6. Σε κάθε συναλλασσόμενο, καταβάλλεται μια και μόνο φορά η προβλεπόμενη αποζημίωση, εφόσον αφορά στο αυτό θέμα του Χ.Υ.Κ.

Η ανωτέρω αποζημίωση αφαιρείται από το τυχόν, μεταγενεστέρως, επιδικαζόμενο ποσό, εφόσον γίνει δεκτή από το αρμόδιο δικαστήριο σχετική αγωγική απαίτηση, κατά τις περισταστικής ευθύνης διατάξεις.

7. Επιπλέον, όταν σύμφωνα με τους εσωτερικούς κανονισμούς της ΚΑΘ Α.Ε. η μη τήρηση ή η πλημμελής παροχή των οφειλομένων υπηρεσιών επισύρει πειθαρχικό έλεγχο των υπευθύνων οργάνων τους, η απόφαση του πειθαρχικού συμβουλίου θα κοινοποιείται στον αιτούντα – ενδιαφερόμενο.

ΑΡΘΡΟ 5

ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

1. Όλες οι προαναφερθείσες προθεσμίες αντιστοιχούν σε ημέρες και ώρες εργάσιμες, δηλαδή ημέρες και ώρες κατά τις οποίες λειτουργούν οι υπηρεσίες της Κ.Α.Θ. Α.Ε.

2. Οι προθεσμίες υπολογίζονται από την επομένη εργάσιμη ημέρα που θα περιέλθει το έγγραφο αίτημα του καταναλωτή στο πρωτόκολλο της εταιρείας, όπου μπορεί να κατατεθεί απευθείας ή να σταλεί ταχυδρομικώς.

3. Γραπτή απάντηση παραλείπεται όταν μέσα στην οριζόμενη κατά περίπτωση προθεσμία, (α) ικανοποιείται το αίτημα – παράπονο και (β) ενημερώνεται τηλεφωνικά ο αιτών και δηλώνει πως αρκείται σε αυτή την τηλεφωνική απάντηση.

4. Όλα τα στοιχεία που σχετίζονται με τον παρόντα Χ.Υ.Κ. αντλούνται από τα αντίστοιχα δεδομένα της Κ.Α.Θ. Α.Ε., εφ' όσον αυτά δεν ανατρέπονται από τα στοιχεία που διαθέτει ο αιτών.

5. Η καταβολή της αποζημιώσεως προϋποθέτει :

A) Υποβολή σχετικού γραπτού αιτήματος από τον καταναλωτή που δεν εξυπηρετήθηκε εμπρόθεσμα, μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την λήξη του δεσμευτικού χρόνου εντός του οποίου έπρεπε να εξυπηρετηθεί.

B) Την έννομη σχέση και το έννομο συμφέρον που τον συνδέει με την Κ.Α.Θ. Α.Ε.

1. Εφόσον το αίτημα κριθεί βάσιμο, η καταβολή της αποζημιώσεως σε μετρητά μετά από απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου, ή του Διοικητικού Συμβουλίου εάν για την διαφορά έχει επιληφθεί αυτό, κατά τα οριζόμενα στο άρθρ. 6 § 2 του παρόντος Χ.Υ.Κ.

2. Για συγκεκριμένη περίπτωση καταβάλλεται μία και μόνη φορά αποζημίωση.

ΑΡΘΡΟ 6

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΕΩΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

1. Σε περιπτώσεις διαφορών ως προς την τήρηση των όρων του παρόντος Χ.Υ.Κ. μεταξύ του καταναλωτή και των αρμοδίων υπηρεσιών της Κ.Α.Θ. Α.Ε. επιλαμβάνεται του θέματος ο αρμόδιος Προϊστάμενος Υπηρεσίας. Το θέμα παραπέμπεται σε εξουσιοδοτημένο από το Διοικητικό Συμβούλιο εντεταλμένο όργανο με διετή θητεία. Το εντεταλμένο όργανο υποχρεούται να καλέσει εγγράφως σε προηγούμενη ακρόαση τον καταναλωτή, όπου μπορεί να παραβρεθεί ο ίδιος ή εκπρόσωπός του προ 5 πλήρων ημερών, αναφέροντας στην πρόσκληση τον τόπο, την ημέρα και την ώρα της ακρόασης.

Ο ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα να λάβει γνώση των σχετικών αποδεικτικών στοιχείων και να προβεί σε ανταπόδειξη. Η τήρηση της προαναφερόμενης διαδικασίας, καθώς και η λήψη υπόψη των απόψεων του ενδιαφερομένου, πρέπει να προκύπτουν από την Αιτιολογία της απόφασης.

2. Όταν δεν επιτευχθεί λύση της διαφοράς από το εντεταλμένο όργανο το θέμα παραπέμπεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας, ο οποίος μπορεί κατά την κρίση του είτε να επιλαμβάνεται ο ίδιος, είτε να παραπέμπει το θέμα στο Δ.Σ.

3. Αν και πάλι δεν επιτευχθεί λύση, ο καταναλωτής μπορεί να προσφύγει στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.

ΑΡΘΡΟ 7

ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

Η Κ.Α.Θ. Α.Ε. δεν δεσμεύεται από τον παρόντα Χ.Υ.Κ. σε περιπτώσεις, ενδεικτικά:

- Ανωτέρας βίας ή εκτάκτων περιστατικών (π.χ. απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες κ.λ.π.).
- Αδυναμίας προσβάσεως στο ακίνητο ή στην περιοχή του καταναλωτή, με υπαιτιότητα αυτού ή λόγω άλλων εμποδίων.
- Μη αρμοδιότητας των υπηρεσιών της για επέμβαση ή επίλυση του προβλήματος.

- Ενεργειών που έρχονται σε αντίθεση με τις ισχύουσες διατάξεις.
- Υπαιτιότητας, αρνήσεως συμπράξεως ή επιθυμίας του καταναλωτή.
- Εξαρτήσεως των ενεργειών της από άλλους φορείς (π.χ. ενδεικτικά Δ/ση Πολεοδομίας, ΟΤΑ, Δασαρχείο, Διεύθυνση Υγιεινής κ.λ.π.).
- Αιτήματος εμφανώς παρανόμου, αορίστου, ακατάληπτου, ανυπόστατου ή επαναλαμβανόμενου καταχρηστικώς.

ΑΡΘΡΟ 8 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η ΚΑΘ Α.Ε. οφείλει να ενημερώνει την Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος καθώς την πολιτική που ασκεί για την επίλυση συγκεκριμένων προβλημάτων καθώς και για την ανταπόκρισή της στις συστάσεις της Επιτροπής, εφόσον υπάρξουν τέτοιες.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες καθώς και η εφαρμογή του παρόντος εκ μέρους της ΚΑΘ Α.Ε. αξιολογούνται από τις κατά τον νόμο εκάστοτε αρμόδιες υπηρεσίες.

ΑΡΘΡΟ 9 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η εφαρμογή του παρόντος Χ.Υ.Κ. περιορίζεται στα πλαίσια των υποχρεώσεων που αναλαμβάνονται με αυτόν και δεν αφορά οποιαδήποτε άλλη ενέργεια της Κ.Α.Θ. Α.Ε.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΑΡΑΒΑΣΕΩΝ & ΕΠΙΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ-ΤΕΛΩΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ Κ.Α.Θ.			
ΕΙΔΟΣ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ	ΠΟΣΟ ΠΡΟΣΤΙΜΟΥ	ΔΙΑΤΑΞΗ ΒΑΣΕΙ ΤΗΣ ΟΠΟΙΑΣ ΕΠΙΒΑΛΕΤΑΙ	ΕΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ Δ.Σ Κ.Α.Θ. Α.Ε.
ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ	147,00 €	Άρθρο 34α § 18 εδαφ. δ' του Ν. 1845/1989 (Φ.Ε.Κ. 102 Α') με την οποία τροποποιήθηκαν οι διατάξεις του Ν. 1279/82	148/8/18-5-2005
ΕΙΣΟΔΟΥ ΟΧΗΜΑΤΩΝ	147,00 €	Άρθρο 34α § 18 εδαφ. δ' του Ν. 1845/1989 (Φ.Ε.Κ. 102 Α') με την οποία τροποποιήθηκαν οι διατάξεις του Ν. 1279/83	148/8/18-5-2005
ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΧΩΡΙΣ Ο ΠΩΛΩΝ ΝΑ ΕΧΕΙ ΜΙΣΘΙΟ ή ΑΔΕΙΑ	147,00 €	Άρθρο 34α § 18 εδαφ. δ' του Ν. 1845/1989 (Φ.Ε.Κ. 102 Α') με την οποία τροποποιήθηκαν οι διατάξεις του Ν. 1279/84	148/8/18-5-2005
ΚΑΤΑΛΗΨΗΣ ΚΑΤ/ΤΩΝ	147,00 €	Άρθρο 11 §3 Ειδικού Κανονισμού Λειτουργίας Λαχαναγοράς - Κρεαταγοράς	148/8/18-5-2005
ΚΑΤΑΛΗΨΗΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ	147,00 €	Άρθρο 11 § 3 περ. δ' του Ειδικού Κανονισμού Λειτουργίας Λαχαναγοράς-Κρεαταγοράς	148/8/18-5-2005 & 377/11/5-7-2012

ΡΥΠΑΝΣΗΣ ΧΩΡΟΥ ΑΓΟΡΑΣ	147,00 €	Άρθρο 11 § 3 Ειδικού Κανονισμού Λειτουργίας Λαχαναγοράς - Κρεαταγοράς & άρθρο 9§1 περ. (δ) της Α2-2187/2009 Κ.Υ.Α.	(148/8/18-5-2005) & 342/3/20-6-2011
ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΤ/ΤΩΝ	300,00 €, πέρα των 3 το θέμα υποβάλλετε στο Δ.Σ. για περαιτέρω κυρώσεις & έξωση	Άρθρο 14§7 του Ν. 3557/2007 (Φ.Ε.Κ. 100 Α'), όπως αυτό συμπληρώνει τον Ν. 1845/1989	249/7/17-7-2008
ΜΕΤΑΦΟΡΤΩΣΕΙΣ	400,00 €	Άρθρο 8§ 8 του Ειδικού Κανονισμού Λειτουργίας Λαχαναγοράς-Κρεαταγοράς	314/4/6-10-2010
ΦΘΟΡΕΣ ΣΕ ΜΟΝΩΣΕΙΣ	500,00 €		270/3/4-2-2009
ΑΡΝΗΣΗΣ ΚΑΤΑΒΟΛΗΣ ΤΕΛΟΥΣ ΧΡΗΣΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	30,00 €	Άρθρο 5 περ. ζ' του Ειδικού Κανονισμού Λειτουργίας Λαχαναγοράς-Κρεαταγοράς	376/4/25-6-2012
ΖΗΜΙΑ ΣΤΑ ΣΤΗΘΑΙΑ ΤΩΝ ΠΥΛΩΝ	50,00 €	Άρθρο 11 § 3 του Ειδικού Κανονισμού Λειτουργίας Λαχαναγοράς-Κρεαταγοράς	310/6/1-9-2010
ΖΗΜΙΑ ΣΤΟΝ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟ ΤΩΝ ΣΤΗΘΑΙΩΝ	800,00 €	Άρθρο 11 § 3 του Ειδικού Κανονισμού Λειτουργίας Λαχαναγοράς-Κρεαταγοράς	310/6/1-9-2010
ΡΑΜΠΕΣ	300,00 €	Άρθρο 6§5 του Ειδικού Κανονισμού Λειτουργίας Λαχαναγοράς-Κρεαταγοράς	328/5/3-2-2011
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ-ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΔΙΩΝ ΖΩΩΝ	50,00 €	Άρθρο 8 § 5 άρθρο 10 § 13 & άρθρο 11 § 1 & 3 του Ειδικού Κανονισμού Λειτουργίας Λαχαναγοράς-Κρεαταγοράς	347/4/29-7-2011
ΜΗ ΠΡΟΣΚΟΜΙΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΝΑ ΤΕΤΡΑΜΗΝΟ	147,00 €	άρθρο 9 § 1,3,4 & 5 του Ειδικού Κανονισμού Λειτουργίας Λαχαναγοράς-Κρεαταγοράς	347/4/29-7-2011
ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΗ	9,00 € ανά ημέρα	άρθρο 8 § 1 εδαφ. 2 του Ειδικού Κανονισμού Λειτουργίας Λαχαναγοράς-Κρεαταγοράς	352/20-9-2011
ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΝΩΠΩΝ ΑΓΡΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΕ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΕΣ ΚΛΟΥΒΕΣ	300,00 €	άρθρο 10 § 15 & 16 του Ειδικού Κανονισμού Λειτουργίας Λαχαναγοράς-Κρεαταγοράς	423/5/25-6-2013