

ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΗΣ ΔΕΘ - HELEXPO ΑΕ

ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

(Άρθρο 7 παρ. 3 του Ν. 3429/2005, ΦΕΚ Α΄ 314/27.12.2005).

Άρθρο 1

Παρεχόμενες υπηρεσίες

1. Η ΔΕΘ - HELEXPO ΑΕ έχει ως κύριο έργο την οργάνωση και τέλεση Γενικών και Ειδικών Εκθέσεων. Παράλληλα με την κύρια αυτή δραστηριότητά της, οργανώνει Συνέδρια, πολιτιστικές και λοιπές εκδηλώσεις και συνεργάζεται με φορείς του Δημοσίου και με ιδιώτες για την εκπλήρωση των σκοπών της. Η δραστηριότητά της δηλαδή συνίσταται στην παροχή υπηρεσιών κυρίως στον εκθεσιακό και συνεδριακό τομέα καθώς και στον τομέα του πολιτισμού.
2. Το πρόγραμμα των εκδηλώσεων της ΔΕΘ - HELEXPO ΑΕ ανακοινώνεται έγκαιρα στους ενδιαφερόμενους, κάθε δε αιτιολογημένη μεταβολή του, για να είναι ισχυρή έναντι τρίτων, ανακοινώνεται από τα ΜΜΕ, το διαδίκτυο, εγγράφως ή και τηλεφωνικώς στο καταναλωτικό κοινό.
3. Οι παροχές εξυπηρέτησεων και διευκολύνσεων προς τους εκθέτες και ο τρόπος λειτουργίας των Εκθέσεων περιγράφονται αναλυτικά στους Κανονισμούς κάθε Έκθεσης ή εκδήλωσης ή στα ειδικά έντυπα που κοινοποιούνται σε όλους τους συναλλασσόμενους με τη ΔΕΘ - HELEXPO ΑΕ και εφαρμόζονται με συνέπεια και χωρίς διακρίσεις.

Άρθρο 2

Χρονικά όρια παροχής υπηρεσιών

1. Στα πλαίσια των παραπάνω δραστηριοτήτων της, η ΔΕΘ - HELEXPO ΑΕ γίνεται αποδέκτης αιτημάτων των εκθετών ή των συναλλασσομένων με αυτήν για την παροχή αντιγράφων εγγράφων, βεβαιώσεων κ.λ.π.
2. Η ικανοποίηση των αιτημάτων αυτών γίνεται στο συντομότερο δυνατό χρόνο, ανάλογα με το αίτημα και, πάντως, όχι μεγαλύτερο των δεκαπέντε (15) ημερών από την υποβολή της σχετικής αίτησης.
3. Η υπέρβαση της παραπάνω προθεσμίας, εφόσον δεν δικαιολογείται από λόγους ανώτερης βίας ή από τη φύση των ζητούμενων στοιχείων και τον χρόνο που απαιτείται για τη συγκέντρωση ή τη συγκρότησή τους, επισύρει πειθαρχική ποινή για τον αρμόδιο υπάλληλο.

Άρθρο 3

Τιμολογιακή πολιτική – εκπλήρωση οικονομικών υποχρεώσεων

1. Η τιμολογιακή πολιτική της ΔΕΘ - HELEXPO ΑΕ για κάθε έτος καθορίζεται με απόφαση του Διοικητικού της Συμβουλίου μέχρι το τέλος του μηνός Νοεμβρίου του προηγούμενου έτους και γνωστοποιείται στους καταναλωτές μέσω των εντύπων που τους χορηγούνται για την υποβολή των Δηλώσεων συμμετοχής στις Εκθέσεις ή τα Συνέδρια.

2. Με την υποβολή της Δήλωσης συμμετοχής ο καταναλωτής καταβάλλει ποσοστό μέχρι τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής υποχρέωσής του, ενώ η εξόφληση γίνεται μέσα σε ένα μήνα από την έκδοση του σχετικού τιμολογίου ή, το αργότερο, μέχρι τη λήξη της Έκθεσης ή της εκδήλωσης.
3. Οικονομικά αδύναμες ομάδες καταναλωτών ή άτομα με ειδικές ανάγκες που ζητούν τις υπηρεσίες της ΔΕΘ - HELEXPO ΑΕ διευκολύνονται στην εκπλήρωση των οικονομικών τους υποχρεώσεων, εφόσον το ζητήσουν και αποδεικνύουν την υπαγωγή τους στις κατηγορίες αυτές με οποιοδήποτε νόμιμο τρόπο.

Άρθρο 4

Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών μεταξύ ΔΕΘ Α.Ε. και καταναλωτών

1. Η ΔΕΘ - HELEXPO ΑΕ συγκροτεί Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών μεταξύ αυτής και των καταναλωτών.
2. Η Επιτροπή έχει ως Πρόεδρο ένα (1) μέλος του Δ.Σ. της ΔΕΘ - HELEXPO ΑΕ και μέλη ένα (1) εκπρόσωπο των εργαζομένων και ένα (1) εκπρόσωπο της Επιτροπής Προστασίας Καταναλωτών των ΔΕΚΟ.
3. Στην Επιτροπή μπορεί να προσφύγει οποιοσδήποτε καταναλωτής με απλή αίτησή του.
4. Κατά την εξέταση της αίτησής του, ο καταναλωτής μπορεί να προσέλθει είτε αυτοπροσώπως είτε με πληρεξούσιο Δικηγόρο.
5. Η πρόσκληση του ενδιαφερομένου για την εξέταση της αίτησής του γίνεται είτε εγγράφως ή και τηλεφωνικά, αν υπάρχει επείγουσα περίπτωση.
6. Η συγκρότηση της Επιτροπής γίνεται μέσα σε ένα μήνα από την έγκριση του παρόντος. Η θητεία της είναι τριετής, με δυνατότητα απεριόριστης ανανέωσης και αντικατάστασης των μελών της όταν τούτο καθίσταται αναγκαίο.
7. Η επιτροπή συνεδριάζει όταν κριθεί αναγκαίο και ο τρόπος αποζημίωσης των μελών της επιτροπής καθορίζεται με απόφαση του Δ.Σ. της ΔΕΘ - HELEXPO ΑΕ.

Άρθρο 5

Εκσυγχρονισμός εξοπλισμού

1. Η ΔΕΘ - HELEXPO ΑΕ θα συνεχίσει την προσπάθεια για την ολοκλήρωση του προγράμματος μηχανογράφησης και μηχανοργάνωσης, ώστε να παρέχονται στον καταναλωτή βελτιωμένες υπηρεσίες και εξυπηρέτηση στον ελάχιστο δυνατό χρόνο.
2. Η ΔΕΘ - HELEXPO ΑΕ θα συνεχίσει τα προγράμματα επιμόρφωσης του προσωπικού της (διοικητικού και τεχνικού), ώστε να παρέχει στον καταναλωτή την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση.
3. Άρνηση παροχής οφειλόμενης υπηρεσίας ή πλημμελής παροχή της, εκτός του δικαιώματος προσφυγής στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, γεννά και λόγο άσκησης πειθαρχικής αγωγής κατά του υπαλλήλου.

Άρθρο 6

Κυρώσεις παραβάσεων – Γνωστοποίηση Κανονισμού

1. Ο παρών Κανονισμός διανέμεται στους εκθέτες και τους οργανωτές συνεδρίων κατά την υποβολή της Δήλωσης συμμετοχής ή οργάνωσης Συνεδρίου και είναι προσιτός σε κάθε ενδιαφερόμενο.
2. Σε περίπτωση παράβασης των όρων του παρόντος ή των όρων των Κανονισμών της ΔΕΘ - ΗΕΛΕΧΡΟ ΑΕ που αναφέρονται σε κάθε της εκδήλωση από το προσωπικό της ΔΕΘ - ΗΕΛΕΧΡΟ ΑΕ, δημιουργείται υποχρέωση της ΔΕΘ - ΗΕΛΕΧΡΟ ΑΕ για αποζημίωση σύμφωνα με το άρθρο 71 του Α.Κ.
3. Πριν από την κατάθεση της σχετικής αγωγής, ο ζημιωθείς έχει την υποχρέωση να προσφύγει στην Επιτροπή Διαφορών.

Άρθρο 7
Έναρξη ισχύος

Ο παρών Κανονισμός τίθεται σε ισχύ μετά την έγκρισή του από το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας.