ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2021/331 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 24ης Φεβρουαρίου 2021

σχετικά με την καταγγελία καταχρήσεων που διαπράττονται από εμπορικούς διαμεσολαβητές που παρέχουν υπηρεσίες υποβολής αίτησης για άδεια ταξιδιού σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1240 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης,

Έχοντας υπόψη τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1240 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Σεπτεμβρίου 2018, για τη θέσπιση Ευρωπαϊκού Συστήματος Πληροφοριών και Αδειοδότησης Ταξιδιού (ETIAS), καθώς και για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 1077/2011, (ΕΕ) αριθ. 515/2014, (ΕΕ) 2016/399, (ΕΕ) 2016/1624 και (ΕΕ) 2017/2226 ([1]), και ιδίως το άρθρο 15 παράγραφος 5 και το άρθρο 16 παράγραφος 10,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

(1) Ο κανονισμός (ΕΕ) 2018/1240 θεσπίζει το Ευρωπαϊκό Σύστημα Πληροφοριών και Αδειοδότησης Ταξιδιού (στο εξής: ETIAS) για υπηκόους τρίτων χωρών που απαλλάσσονται από την υποχρέωση κατοχής θεώρησης για τους σκοπούς της εισόδου και διαμονής στην επικράτεια των κρατών μελών.

(2) Για την απόκτηση της άδειας ταξιδιού, η αίτηση πρέπει να υποβάλλεται απευθείας από τον αιτούντα ή από τρίτο πρόσωπο ή εμπορικό διαμεσολαβητή εξουσιοδοτημένο από τον αιτούντα να υποβάλει την αίτηση εξ ονόματός του.

(3) Στο πλαίσιο συγκρίσιμων συστημάτων αδειοδότησης ταξιδιού, οι εμπορικοί διαμεσολαβητές είναι γνωστό ότι επιδίδονται σε καταχρηστικές πρακτικές. Οι καταχρήσεις μπορεί να λάβουν διάφορες μορφές, όπως: απόπειρα παραπλάνησης των αιτούντων ώστε να πιστεύουν ότι ο ιστότοπός τους είναι ο ειδικός επίσημος δημόσιος ιστότοπος ή η εφαρμογή για φορητές συσκευές για την υποβολή αίτησης, με αποτέλεσμα να δημιουργείται η εσφαλμένη εντύπωση ότι το επιπλέον ποσό που χρεώνεται από τον εμπορικό διαμεσολαβητή αποτελεί υποχρεωτικό μέρος της διαδικασίας υποβολής αίτησης και και δεν αποτελεί αντιστάθμισμα για την οικειοθελή χρήση εμπορικής υπηρεσίας· δόλια χρήση των προσωπικών ή οικονομικών δεδομένων που παρέχει ο αιτών· χρέωση αδικαιολόγητα υψηλής τιμής για την υπηρεσία ή παράλειψη υποβολής της αίτησης, εξ ονόματος του ατόμου που την υποβάλει, στον χρόνο, τον μορφότυπο και την ποιότητα που απαιτείται.

(4) Για τον εντοπισμό καταχρηστικών πρακτικών και την πρόληψη της επανάληψής τους, θα πρέπει να καταστεί προσβάσιμο, μέσω του επίσημου δημόσιου ιστότοπου και της εφαρμογής για φορητές συσκευές, ένα επιγραμμικό έντυπο για την καταγγελία καταχρήσεων εμπορικών διαμεσολαβητών. Προκειμένου να προωθηθεί η ευαισθητοποίηση σχετικά με τη δυνατότητα καταγγελίας καταχρήσεων και για να διευκολύνεται η υποβολή τέτοιων καταγγελιών, οι πληροφορίες σχετικά με την ακολουθητέα διαδικασία θα πρέπει να απεικονίζονται εμφανώς στον δημόσιο ιστότοπο και στην εφαρμογή για φορητές συσκευές. Το έντυπο θα πρέπει να περιέχει τυποποιημένα πεδία και να απαιτεί από τους χρήστες να εισαγάγουν λεπτομέρειες σχετικά με την καταχρηστική συμπεριφορά.

(5) Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι αιτούντες είναι επαρκώς ενημερωμένοι για τη φύση και τον σκοπό του μέσου υποβολής καταγγελίας, το έντυπο θα πρέπει να διευκρινίζει ότι το σύστημα υποβολής καταγγελιών προορίζεται για σκοπούς παρακολούθησης, δεν συλλέγει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και δεν αποτελεί δίαυλο προσφυγής κατά αποφάσεων επί των αιτήσεων ή υποκατάστατο της άσκησης ένδικων μέσων βάσει του διοικητικού, αστικού ή ποινικού δικαίου.

(6) Η κεντρική μονάδα ETIAS θα πρέπει να παραλαμβάνει και να αξιολογεί τις εν λόγω καταγελίες, λαμβάνοντας υπόψη τις ομοιότητες και τις επαναλήψεις των καταχρήσεων που καταγγέλλονται. Η κεντρική μονάδα ETIAS θα πρέπει να υποβάλλει τακτικά εκθέσεις στην Επιτροπή, ανάλογα με τις ανάγκες, σχετικά με τις καταγγελόμενες καταχρήσεις και τις διενεργηθείσες αξιολογήσεις. Οι αξιολογήσεις αυτές θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τον σχεδιασμό από την Επιτροπή ενημερωτικών εκστρατειών που αναφέρονται στο άρθρο 72 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1240. Βάσει των αξιολογήσεων, η κεντρική μονάδα ETIAS θα πρέπει να τροποποιεί, κατά περίπτωση, τις πληροφορίες που παρεχόνται στο ευρύ κοινό, και ιδίως στους αιτούντες, οι οποίες αναφέρονται στο άρθρο 71 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1240.

([1]) ΕΕ L 236 της 19.9.2018, σ. 1.

(7) Σύμφωνα με τα άρθρα 1 και 2 του πρωτοκόλλου αριθ. 22 σχετικά με τη θέση της Δανίας, το οποίο προσαρτάται στη Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΣΕΕ) και στη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ), η Δανία δεν συμμετείχε στη θέσπιση του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1240 και δεν δεσμεύεται από αυτόν ούτε υπόκειται στην εφαρμογή του. Ωστόσο, επειδή ο κανονισμός (ΕΕ) 2018/1240 βασίζεται στο κεκτημένο του Σένγκεν, η Δανία κοινοποίησε στις 21 Δεκεμβρίου 2018, σύμφωνα με το άρθρο 4 του εν λόγω πρωτοκόλλου, την απόφασή της να εφαρμόζει τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1240 στο εθνικό της δίκαιο.

(8) Ο παρών κανονισμός συνιστά ανάπτυξη των διατάξεων του κεκτημένου του Σένγκεν στις οποίες δεν συμμετέχει η Ιρλανδία, σύμφωνα με την απόφαση 2002/192/ΕΚ του Συμβουλίου ([2])· ως εκ τούτου, η Ιρλανδία δεν συμμετέχει στη θέσπιση του παρόντος κανονισμού και δεν δεσμεύεται από αυτόν ούτε υπόκειται στην εφαρμογή του.

(9) Όσον αφορά την Ισλανδία και τη Νορβηγία, ο παρών κανονισμός συνιστά ανάπτυξη των διατάξεων του κεκτημένου του Σένγκεν κατά την έννοια της συμφωνίας η οποία συνήφθη από το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και από τη Δημοκρατία της Ισλανδίας και το Βασίλειο της Νορβηγίας για τη σύνδεση των δύο αυτών κρατών με την υλοποίηση, την εφαρμογή και την ανάπτυξη του κεκτημένου του Σένγκεν ([3]), οι οποίες διατάξεις εμπίπτουν στον τομέα στον οποίο αναφέρεται το άρθρο 1 σημείο Α της απόφασης 1999/437/ΕΚ του Συμβουλίου ([4]).

(10) Όσον αφορά την Ελβετία, ο παρών κανονισμός συνιστά ανάπτυξη των διατάξεων του κεκτημένου του Σένγκεν, κατά την έννοια της συμφωνίας μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και της Ελβετικής Συνομοσπονδίας σχετικά με τη σύνδεση της Ελβετικής Συνομοσπονδίας προς την υλοποίηση, την εφαρμογή και την ανάπτυξη του κεκτημένου του Σένγκεν ([5]), οι οποίες διατάξεις εμπίπτουν στον τομέα στον οποίο αναφέρεται το άρθρο 1 σημείο Α της απόφασης 1999/437/ΕΚ σε συνδυασμό με το άρθρο 3 της απόφασης 2008/146/ΕΚ του Συμβουλίου ([6]).

(11) Όσον αφορά το Λιχτενστάιν, ο παρών κανονισμός συνιστά ανάπτυξη των διατάξεων του κεκτημένου Σένγκεν, κατά την έννοια του πρωτοκόλλου μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, της Ελβετικής Συνομοσπονδίας και του Πριγκιπάτου του Λιχτενστάιν για την προσχώρηση του Πριγκιπάτου του Λιχτενστάιν στη συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και της Ελβετικής Συνομοσπονδίας σχετικά με τη σύνδεση της Ελβετικής Συνομοσπονδίας προς τη θέση σε ισχύ, την εφαρμογή και την ανάπτυξη του κεκτημένου του Σένγκεν ([7]), οι οποίες διατάξεις εμπίπτουν στον τομέα στον οποίο αναφέρεται το άρθρο 1 σημείο Α της απόφασης 1999/437/ΕΚ σε συνδυασμό με το άρθρο 3 της απόφασης 2011/350/ΕΕ του Συμβουλίου ([8]).

(12) Όσον αφορά την Κύπρο, τη Βουλγαρία, τη Ρουμανία και την Κροατία, ο παρών κανονισμός συνιστά πράξη που βασίζεται στο κεκτημένο του Σένγκεν ή συνδέεται άλλως με αυτό, κατά την έννοια, αντιστοίχως, του άρθρου 3 παράγραφος 1 της πράξης προσχώρησης του 2003, του άρθρου 4 παράγραφος 1 της πράξης προσχώρησης του 2005, και του άρθρου 4 παράγραφος 1 της πράξης προσχώρησης του 2011.

(13) Ζητήθηκε η γνώμη του Ευρωπαίου Επόπτη Προστασίας Δεδομένων σύμφωνα με το άρθρο 42 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([9]), ο οποίος γνωμοδότησε στις 4 Σεπτεμβρίου 2020.

([2]) Απόφαση 2002/192/ΕΚ του Συμβουλίου, της 28ης Φεβρουαρίου 2002, σχετικά με το αίτημα της Ιρλανδίας να συμμετέχει σε ορισμένες από τις διατάξεις του κεκτημένου του Σένγκεν (ΕΕ L 64 της 7.3.2002, σ. 20).

([3]) ΕΕ L 176 της 10.7.1999, σ. 36.

([4]) Απόφαση 1999/437/ΕΚ του Συμβουλίου, της 17ης Μαΐου 1999, σχετικά με ορισμένες λεπτομέρειες εφαρμογής της συμφωνίας που έχει συναφθεί από το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τη Δημοκρατία της Ισλανδίας και το Βασίλειο της Νορβηγίας για τη σύνδεση των δύο αυτών κρατών, με την υλοποίηση, την εφαρμογή και την ανάπτυξη του κεκτημένου του Σένγκεν (ΕΕ L 176 της 10.7.1999, σ. 31).

([5]) ΕΕ L 53 της 27.2.2008, σ. 52.

([6]) Απόφαση 2008/146/ΕΚ του Συμβουλίου, της 28ης Ιανουαρίου 2008, για τη σύναψη εξ ονόματος της Ευρωπαϊκής Κοινότητας της συμφωνίας μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και της Ελβετικής Συνομοσπονδίας σχετικά με τη σύνδεση της Ελβετικής Συνομοσπονδίας προς την υλοποίηση, την εφαρμογή και την ανάπτυξη του κεκτημένου του Σένγκεν (ΕΕ L 53 της 27.2.2008, σ. 1).

([7]) ΕΕ L 160 της 18.6.2011, σ. 21.

([8]) Απόφαση 2011/350/ΕΕ του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2011, για τη σύναψη, εξ ονόματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, του πρωτοκόλλου μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, της Ελβετικής Συνομοσπονδίας και του Πριγκιπάτου του Λιχτενστάιν για την προσχώρηση του Πριγκιπάτου του Λιχτενστάιν στη συμφωνία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και της Ελβετικής Συνομοσπονδίας σχετικά με τη σύνδεση της Ελβετικής Συνομοσπονδίας προς τη θέση σε ισχύ, την εφαρμογή και την ανάπτυξη του κεκτημένου του Σένγκεν, όσον αφορά την κατάργηση των ελέγχων στα εσωτερικά σύνορα και την κυκλοφορία των προσώπων (ΕΕ L 160 της 18.6.2011, σ. 19).

([9]) Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2018, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001 και της απόφασης αριθ. 1247/2002/ΕΚ (ΕΕ L 295 της 21.11.2018, σ. 39).

(14) Τα μέτρα που προβλέπονται στον παρόντα κανονισμό είναι σύμφωνα με τη γνώμη της επιτροπής έξυπνης διαχείρισης συνόρων (ETIAS),

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

Άρθρο 1

Έντυπο για την καταγγελία καταχρήσεων

1. Η καταγγελία κατάχρησης από εμπορικό διαμεσολαβητή πραγματοποιείται με τη χρήση εντύπου που περιέχει τις πληροφορίες και πληροί τις τεχνικές απαιτήσεις που ορίζονται στα σημεία 1 έως 7 του παραρτήματος.

2. Το έντυπο μπορεί να συμπληρωθεί σε οποιαδήποτε από τις επίσημες γλώσσες της Ένωσης.

3. Πριν από την υποβολή του εντύπου, οι αιτούντες καλούνται να παράσχουν επιβεβαίωση ότι έχουν κατανοήσει και συμφωνήσει με τους γενικούς όρους που ισχύουν για την υποβολή καταγγελίας κατάχρησης, μεταξύ άλλων ότι δεν θα πρέπει να περιλαμβάνουν στην καταγγελία τους δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και τους σκοπούς για τους οποίους θα χρησιμοποιηθούν οι πληροφορίες, όπως ορίζεται στο σημείο 7 του παραρτήματος.

4. Μόλις υποβληθεί, το έντυπο αποστέλλεται αυτομάτως στην κεντρική μονάδα ETIAS.

Άρθρο 2

Συμπληρωματικά δικαιολογητικά έγγραφα

Οι περιορισμοί ως προς τον αριθμό και το μέγεθος των πρόσθετων αρχείων που μπορούν να τηλεφορτωθούν καθορίζονται στις τεχνικές προδιαγραφές που αναφέρονται στο άρθρο 73 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1240.

Άρθρο 3

Κοινοποίηση στους αιτούντες

1. Η κοινοποίηση της παραλαβής της καταγγελίας κατάχρησης εμφανίζεται αυτόματα στην οθόνη του αιτούντος. Παρέχεται στον αιτούντα η δυνατότητα να αποθηκεύσει τοπικά ή να εκτυπώσει την απόδειξη παραλαβής.

2. Οι κοινοποιήσεις περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής:

α) βεβαίωση παραλαβής της καταγγελίας και επιβεβαίωση της ημερομηνίας και ώρας υποβολής του εντύπου·

β) υπενθύμιση όλων των σχετικών πληροφοριών σε σχέση με την υποβολή αίτησης για άδεια ταξιδιού, όπως αναφέρεται στο άρθρο 71 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1240·

γ) ενημέρωση ότι η καταγγελία κατάχρησης θα χρησιμοποιηθεί για να βοηθήσει στην παρακολούθηση και τη βελτίωση του Ευρωπαϊκού Συστήματος Πληροφοριών και Αδειοδότησης Ταξιδιού. Αντιθέτως, το μέσο υποβολής καταγγελίας δεν αποσκοπεί στην παροχή μέσων έννομης προστασίας σε μεμονωμένες περιπτώσεις και δεν υποκαθιστά την άσκηση τυχόν αξιώσεων διοικητικού, αστικού ή ποινικού δικαίου που ενδέχεται να προβλέπονται από το εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο.

Άρθρο 4

Καθήκοντα της κεντρικής μονάδας ETIAS

1. Η κεντρική μονάδα ETIAS:

α) παρακολουθεί, επεξεργάζεται και αναλύει όλες τις καταγγελίες καταχρήσεων·

β) δημοσιεύει στον ειδικό δημόσιο ιστότοπο και στην εφαρμογή για φορητές συσκευές σχετικές πληροφορίες για την πρόληψη καταχρήσεων.

2. Μία φορά το χρόνο, η κεντρική μονάδα ETIAS υποβάλλει στην Επιτροπή έκθεση, η οποία περιλαμβάνει, τουλάχιστον:

α) ανώνυμη περιγραφή των καταγγελλόμενων περιπτώσεων κατάχρησης, συμπεριλαμβανομένων των ομοιοτήτων μεταξύ των περιπτώσεων, των επαναλαμβανόμενων περιπτώσεων, των τάσεων και των χαρακτηριστικών·

β) επισκόπηση των ενεργειών για την προσαρμογή των πληροφοριών στο ευρύ κοινό και στους αιτούντες.

Άρθρο 5

Ειδικά μέτρα ασφαλείας

Το έντυπο καταγγελίας καταχρήσεων σχεδιάζεται και εφαρμόζεται κατά τρόπο ώστε να διασφαλίζονται η εμπιστευτικότητα, η ακεραιότητα, η διαθεσιμότητα, η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και η μη άρνηση αναγνώρισης συναλλαγών, όπως αναφέρεται στην απόφαση (ΕΕ, Ευρατόμ) 2017/46 της Επιτροπής ([10]). Η τεχνική και οργανωτική εφαρμογή του πληροί τις απαιτήσεις του σχεδίου ασφαλείας του Ευρωπαϊκού Συστήματος Πληροφοριών και Αδειοδότησης Ταξιδιού που αναφέρεται στο άρθρο 59 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1240 και συμμορφώνεται με τους κανόνες περί προστασίας των δεδομένων και ασφάλειας που ισχύουν για τον δημόσιο ιστότοπο και την εφαρμογή για φορητές συσκευές που αναφέρονται στο άρθρο 16 παράγραφος 10 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1240.

Άρθρο 6

Έναρξη ισχύος

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα στα κράτη μέλη σύμφωνα με τις Συνθήκες.

Βρυξέλλες, 24 Φεβρουαρίου 2021.

Για την Επιτροπή
Η Πρόεδρος
Ursula VON DER LEYEN

([10]) Απόφαση (ΕΕ, Ευρατόμ) 2017/46 της Επιτροπής, της 10ης Ιανουαρίου 2017, σχετικά με την ασφάλεια των συστημάτων επικοινωνίας και πληροφοριών στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή (ΕΕ L 6 της 11.1.2017, σ. 40).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΝΤΥΠΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΚΑΤΑΧΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΕΣ ΠΟΥ ΥΠΟΒΑΛΛΟΥΝ ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΑΔΕΙΑ ΤΑΞΙΔΙΟΥ ΕΞ ΟΝΟΜΑΤΟΣ ΑΙΤΟΥΝΤΟΣ

1. **Εισαγωγή**

α) Το έντυπο για την καταγγελία καταχρήσεων από εμπορικούς διαμεσολαβητές πρέπει να φέρει τον ακόλουθο τίτλο:

«*Έντυπο για την καταγγελία κατάχρησης από εμπορικούς διαμεσολαβητές που υποβάλλουν αίτηση για άδεια ταξιδιού εξ ονόματος αιτούντος.*»

β) Στην αρχή του εν λόγω εντύπου πρέπει να εμφανίζεται η ακόλουθη εισαγωγική σημείωση:

«*Συμπληρώστε το παρόν έντυπο για να καταγγείλετε περιστατικά κατάχρησης που μπορεί να έχετε υποστεί από εμπορικό διαμεσολαβητή που υποβάλλει αίτηση για άδεια ταξιδιού εξ ονόματός σας.*

Επισημαίνεται ότι οι πληροφορίες που θα υποβάλετε θα χρησιμοποιηθούν για τη διευκόλυνση της παρακολούθησης και της βελτίωσης του ETIAS.

Παρακαλείσθε να μην εισαγάγετε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στο παρόν έντυπο, είτε δικά σας είτε οποιουδήποτε άλλου προσώπου. »

γ) Το έντυπο πρέπει να περιέχει υποδείξεις με τις οποίες να ζητείται και να επιτρέπεται η καταχώριση των στοιχείων δεδομένων που παρατίθενται στον κατωτέρω πίνακα (αν και όχι απαραιτήτως με την αναφερόμενη σειρά) σύμφωνα με τα πρότυπα, τους μορφότυπους και τις απαιτήσεις που αναφέρονται.

2. **Περιστάσεις της κατάχρησης**

Περιστάσεις της κατάχρησης	**Πρότυπο**	**Μορφότυπος**	**Απαίτηση**
Ο αιτών πρέπει να έχει τη δυνατότητα να αναφέρει αν η καταγγελία του έχει προκύψει σε μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες περιστάσεις: — ο αιτών εξουσιοδότησε εν γνώσει του εμπορικό διαμεσολαβητή να υποβάλει αίτηση εξ ονόματός του — ο αιτών συμπλήρωσε την αίτηση απευθείας χωρίς να γνωρίζει ότι χρησιμοποιούσε μη επίσημο ιστότοπο της ΕΕ τον οποίο διαχειρίζεται εμπορικός διαμεσολαβητής. — άλλη	A.A.	Επιλέξτε τα αντίστοιχα τετραγωνίδια.	Υποχρεωτικό.
Εάν η απάντηση στις «περιστάσεις της κατάχρησης» είναι «άλλη».	A.A.	Ελεύθερο κείμενο, το οποίο περιλαμβάνει: χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου A-Z, διαστήματα, διακριτικά σημεία, αποστρόφους και παύλες, μόνο. [επιτρεπόμενος αριθμός χαρακτήρων: 255]	Υποχρεωτικό.

3. **Στοιχεία σχετικά με τον ταξιδιώτη που καταγγέλλει την κατάχρηση**

Στοιχεία	Πρότυπο	Μορφότυπος	Απαίτηση
Χώρα γέννησης	ISO 3166-1	Κατάλογος επιλογής όλων των χωρών, συμπεριλαμβανομένων χωρών που δεν υπάρχουν πλέον.	Υποχρεωτικό. διατίθεται η επιλογή «Άγνωστο».
Εθνικότητα	ISO 3166-1	Κατάλογος επιλογής όλων των χωρών, συμπεριλαμβανομένων χωρών που δεν υπάρχουν πλέον.	Υποχρεωτικό. διατίθεται η επιλογή «Άγνωστο».
Ηλικιακή ομάδα	Α.Α.	18-25 26-40 41-55 >55	Προαιρετικό.
Φύλο		Επιλέξτε τα αντίστοιχα τετραγωνίδια: Άνδρας / Γυναίκα / Άλλο	Προαιρετικό.

4. **Λεπτομέρειες σχετικά με την κατάχρηση**

Λεπτομέρειες σχετικά με την κατάχρηση	Πρότυπο	Μορφότυπος	Απαίτηση
Ημερομηνία της κατάχρησης	Α.Α.	ΗΗ Μήνας ως λέξη/ΕΕΕΕ	Προαιρετικό. Υποχρεωτικό.
Περιγραφή και συνέπειες της κατάχρησης	Α.Α.	Ελεύθερο κείμενο, το οποίο περιλαμβάνει: χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου A-Z, ψηφία, διαστήματα, διακριτικά σημεία, αποστρόφους και παύλες, μόνο. [Επιτρεπόμενος αριθμός χαρακτήρων: θα καθοριστεί]	Υποχρεωτικό.
Ληφθείσα άδεια ταξιδιού	Α.Α.	Επιλέξτε τα αντίστοιχα τετραγωνίδια: ναι/όχι/δεν γνωρίζω).	Υποχρεωτικό.
Η συνολική αμοιβή που χρεώθηκε για την άδεια ταξιδιού και την παροχή υπηρεσιών διαμεσολαβητή	Α.Α.	Ελεύθερο κείμενο (ψηφία και νόμισμα).	Υποχρεωτικό. είναι διαθέσιμη η επιλογή «άνευ αντικειμένου»
Τρόπος πληρωμής της αμοιβής	Α.Α.	Ελεύθερο κείμενο.	Υποχρεωτικό. είναι διαθέσιμη η επιλογή «άνευ αντικειμένου»

5. **Στοιχεία σχετικά με τον εμπορικό διαμεσολαβητή**

Στοιχεία	Πρότυπο	Μορφότυπος	Απαίτηση
Εμπορική επωνυμία του εμπορικού διαμεσολαβητή		Ελεύθερο κείμενο, το οποίο περιλαμβάνει: χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου A-Z, ψηφία, διαστήματα, διακριτικά σημεία, αποστρόφους και παύλες. Άλλοι ειδικοί χαρακτήρες: «!», «@», «#», «$», «&», «*», «?».	Υποχρεωτικό.

Στοιχεία	Πρότυπο	Μορφότυπος	Απαίτηση
Κύριες εμπορικές δραστηριότητες	Α.Α.	Ελεύθερο κείμενο, το οποίο περιλαμβάνει: χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου A-Z, ψηφία, διαστήματα, διακριτικά σημεία, αποστρόφους και παύλες. Άλλοι ειδικοί χαρακτήρες: «!», «@», «#», «$», «&», «*», «?».	Υποχρεωτικό. είναι διαθέσιμη η επιλογή «άνευ αντικειμένου».
Διαδικτυακή διεύθυνση	Α.Α.	Ελεύθερο κείμενο, το οποίο περιλαμβάνει: χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου A-Z, ψηφία, διαστήματα, διακριτικά σημεία, πλαγιοκαθέτους και παύλες, μόνο.	Υποχρεωτικό. είναι διαθέσιμη η επιλογή «άνευ αντικειμένου».
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	Α.Α.	Local-part@domain	Υποχρεωτικό. είναι διαθέσιμη η επιλογή «άνευ αντικειμένου»
Τηλεφωνικός αριθμός εργασίας:	ITU T, E.123 και E.164(κωδικοί χωρών)	Κατάλογος επιλογής με όλους τους κωδικούς χωρών και ελεύθερο κείμενο (μόνο ψηφία).	Υποχρεωτικό είναι διαθέσιμη η επιλογή «άνευ αντικειμένου».
Ταχυδρομική διεύθυνση — Οδός	Α.Α.	Ελεύθερο κείμενο, το οποίο περιλαμβάνει: χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου A-Z, ψηφία, διαστήματα, διακριτικά σημεία, αποστρόφους, πλαγιοκαθέτους και παύλες, μόνο.	Υποχρεωτικό. είναι διαθέσιμη η επιλογή «άνευ αντικειμένου».
Ταχυδρομική διεύθυνση: — Αριθμός	Α.Α.	Ελεύθερο κείμενο, το οποίο περιλαμβάνει: χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου A-Z, ψηφία, διαστήματα, διακριτικά σημεία, πλαγιοκαθέτους και παύλες, μόνο.	Υποχρεωτικό. είναι διαθέσιμη η επιλογή «άνευ αντικειμένου».
Ταχυδρομική διεύθυνση: — Αριθμός διαμερίσματος	Α.Α.	Ελεύθερο κείμενο, το οποίο περιλαμβάνει: χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου A-Z, ψηφία, διαστήματα, διακριτικά σημεία, πλαγιοκαθέτους και παύλες, μόνο.	Υποχρεωτικό. είναι διαθέσιμη η επιλογή «άνευ αντικειμένου».
Ταχυδρομική διεύθυνση: — 2η γραμμή διεύθυνση	Α.Α.	Ελεύθερο κείμενο, το οποίο περιλαμβάνει: χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου A-Z, ψηφία, διαστήματα, διακριτικά σημεία, αποστρόφους, πλαγιοκαθέτους και παύλες, μόνο.	Υποχρεωτικό. είναι διαθέσιμη η επιλογή «άνευ αντικειμένου».
Ταχυδρομική διεύθυνση: — Πόλη	Α.Α.	Ελεύθερο κείμενο, το οποίο περιλαμβάνει: χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου A-Z, ψηφία, διαστήματα, διακριτικά σημεία, αποστρόφους και παύλες, μόνο.	Υποχρεωτικό. είναι διαθέσιμη η επιλογή «άνευ αντικειμένου».
Ταχυδρομική διεύθυνση: — Ταχυδρομικός κώδικας	Α.Α.	Ελεύθερο κείμενο, το οποίο περιλαμβάνει: χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου A-Z, ψηφία, διαστήματα, διακριτικά σημεία, πλαγιοκαθέτους και παύλες, μόνο.	Υποχρεωτικό. είναι διαθέσιμη η επιλογή «άνευ αντικειμένου».
Ταχυδρομική διεύθυνση: — Χώρα	ISO 3166-1	Κατάλογος επιλογής εδαφών που εξαρτώνται από χώρες και ειδικών περιοχών γεωγραφικού ενδιαφέροντος.	Υποχρεωτικό είναι διαθέσιμη η επιλογή «άνευ αντικειμένου».

6. **Συνοδευτικά έγγραφα**

Συνοδευτικά έγγραφα	Πρότυπο	Μορφότυπος	Απαίτηση
Ο αιτών πρέπει να έχει τη δυνατότητα να τηλεφορτώσει έγγραφα προς υποστήριξη της καταγγελίας (εφόσον υπάρχουν). Ο αιτών πρέπει να γνωρίζει ότι τα έγγραφα που θα τηλεφορτώσει δεν περιέχουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή ότι φρόντισε και απέκρυψε τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα προτού τηλεφορτώσει τα έγγραφα.	Α.Α.	Τετραγωνίδιο τηλεφόρτωσης Επιλέξτε το αντίστοιχο τετραγωνίδιο	Μέγεθος και αριθμός πρόσθετων αρχείων που μπορούν να τηλεφορτωθούν. Αποδεκτοί μορφότυποι: μορφότυπος φορητού εγγράφου (PDF)· κοινή φωτογραφική ομάδα εμπειρογνωμόνων (JPEG)· φορητά γραφικά δικτύου (PNG).

7. **Ειδοποίηση και συγκατάθεση**

Ειδοποίηση και συγκατάθεση	Πρότυπο	Μορφότυπος	Απαίτηση
Πριν από την υποβολή, πρέπει να παρέχεται στον αιτούντα η δυνατότητα να επιβεβαιώσει: i) ότι κατανοεί ότι οι πληροφορίες που παρέχει θα χρησιμοποιηθούν για τη διευκόλυνση της παρακολούθησης και της βελτίωσης του ETIAS. ii) ότι κατανοεί ότι το μέσον υποβολής καταγγελίας δεν συνιστά διαδικασία προσφυγής κατά άρνησης, ακύρωσης ή ανάκλησης άδειας ταξιδιού που μπορεί να αποδοθεί στη συμπεριφορά εμπορικού διαμεσολαβητή. Ότι δεν προβλέπει έννομα μέσα προστασίας σε μεμονωμένες περιπτώσεις και δεν υποκαθιστά την άσκηση τυχόν αξιώσεων αστικού ή ποινικού δικαίου που μπορεί να προβλέπονται από το εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο. iii) ο αιτών έχει γνώση ότι στην καταγγελία δεν θα πρέπει να περιλαμβάνονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και ότι, εφόσον παρέχονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, συναινεί στην απαλοιφή τους.	Α.Α.	Επιλέξτε το αντίστοιχο τετραγωνίδιο	Υποχρεωτικό.