Επίσημη Εφημερίδα
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

EL
Σειρά L

2025/293

13.2.2025

ΚΑΤ' ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2025/293 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 30ής Σεπτεμβρίου 2024

για τη συμπλήρωση του κανονισμού (ΕΕ) 2023/1114 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τα ρυθμιστικά τεχνικά πρότυπα για τον καθορισμό των απαιτήσεων, των υποδειγμάτων και των διαδικασιών για τη διαχείριση καταγγελιών που συνδέονται με μάρκες με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης,

Έχοντας υπόψη τον κανονισμό (ΕΕ) 2023/1114 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 31ης Μαΐου 2023, για τις αγορές κρυπτοστοιχείων και για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 και (ΕΕ) αριθ. 1095/2010 και των οδηγιών 2013/36/ΕΕ και (ΕΕ) 2019/1937 ([1]), και ιδίως το άρθρο 31 παράγραφος 5 τρίτο εδάφιο,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

(1) Για λόγους προστασίας των καταναλωτών και σύμφωνα με το άρθρο 31 του κανονισμού (ΕΕ) 2023/1114, οι εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία και, κατά περίπτωση, οι τρίτες οντότητες που αναφέρονται στο άρθρο 34 παράγραφος 5 πρώτο εδάφιο στοιχείο η) του εν λόγω κανονισμού θα πρέπει να παρέχουν στους κατόχους μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία και σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών. Επιπλέον, οι εν λόγω εκδότες και οι τρίτες οντότητες θα πρέπει να θέτουν στη διάθεσή τους εναρμονισμένο υπόδειγμα στις γλώσσες που χρησιμοποιούν οι εν λόγω εκδότες και οι τρίτες οντότητες για την εμπορική προώθηση των υπηρεσιών τους ή στις γλώσσες που χρησιμοποιούν για να επικοινωνούν με τον κάτοχο μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία.

(2) Προκειμένου να διασφαλιστεί η διαφάνεια για τους καταγγέλλοντες και να τους δοθεί η δυνατότητα αποτελεσματικής πρόσβασης και χρήσης των διαδικασιών υποβολής καταγγελιών, οι εν λόγω πληροφορίες θα πρέπει να περιλαμβάνουν την ενημέρωση ότι οι καταγγελίες τους υποβάλλονται και διεκπεραιώνονται δωρεάν, στις γλώσσες που χρησιμοποιούν οι εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία και, κατά περίπτωση, οι τρίτες οντότητες, για την εμπορική προώθηση των υπηρεσιών τους ή στις γλώσσες που χρησιμοποιούν για την επικοινωνία με τον κάτοχο μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία, και στις επίσημες γλώσσες του κράτους μέλους καταγωγής και των κρατών μελών υποδοχής, οι οποίες είναι επίσης επίσημες γλώσσες της Ένωσης.

(3) Για την αποφυγή αποκλινουσών διαδικασιών διαχείρισης καταγγελιών μεταξύ των εκδοτών μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία και τρίτων οντοτήτων, οι καταγγέλλοντες θα πρέπει να είναι σε θέση να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους χρησιμοποιώντας εναρμονισμένο υπόδειγμα στις διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών στους εν λόγω εκδότες και, κατά περίπτωση, στις τρίτες οντότητες, ανεξάρτητα από τον τόπο εγκατάστασης των εν λόγω εκδοτών ή τρίτων οντοτήτων ή τον τόπο διανομής της μάρκας εντός της Ένωσης. Ωστόσο, ακόμα και αν ο καταγγέλλων υποβάλει την καταγγελία σε μορφότυπο διαφορετικό από το υπόδειγμα, ο εκδότης και η τρίτη οντότητα θα πρέπει να προχωρήσουν στην εξέταση της καταγγελίας και να μην την απορρίψουν γι' αυτόν τον λόγο.

(4) Για τη διασφάλιση αποτελεσματικών και διαφανών διαδικασιών για την ταχεία, δίκαιη και συνεπή αντιμετώπιση των καταγγελιών που υποβάλλονται από κατόχους μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, ο εκδότης μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία και, κατά περίπτωση, οι τρίτες οντότητες, θα πρέπει να βεβαιώνει/-ουν την παραλαβή καταγγελίας στην οποία αναφέρεται σαφώς η ημερομηνία παραλαβής της και, σε περίπτωση υποβολής ηλεκτρονικού εντύπου καταγγελίας, να παρέχει/-ουν στον καταγγέλλοντα αντίγραφο της καταγγελίας. Επιπλέον, ο εκδότης μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία θα πρέπει να αξιολογεί αν η καταγγελία είναι παραδεκτή και περιέχει όλες τις σχετικές πληροφορίες που είναι αναγκαίες για τη διερεύνηση καταγγελιών και να ζητεί αμέσως από τους κατόχους μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη τυχόν πρόσθετες πληροφορίες που απαιτούνται για την ταχεία και αποτελεσματική διερεύνηση και αντιμετώπιση της καταγγελίας.

([1]) ΕΕ L 150 της 9.6.2023, σ. 40, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj.

(5) Προκειμένου να διασφαλιστεί η ίση μεταχείριση στην Ένωση, θα πρέπει να διευκρινιστεί τι θα συνιστά «εύλογο χρονικό διάστημα» για να κοινοποιήσει ένας εκδότης μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία την έκβαση των ερευνών του. Ο εκδότης θα πρέπει να τηρεί ενήμερο τον καταγγέλλοντα σχετικά με την πρόοδο της διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών και να παρέχει απάντηση χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, εντός των προθεσμιών που ορίζονται σε εθνικό επίπεδο για την εξέταση των καταγγελιών που υποβάλλουν οι καταγγέλλοντες, κατά περίπτωση. Ο εκδότης θα πρέπει να αξιολογεί όλες τις καταγγελίες, εντοπίζοντας ελλείψεις που ενδέχεται να είναι επαναλαμβανόμενες.

(6) Σύμφωνα με την αρχή της ελαχιστοποίησης των δεδομένων, θα πρέπει να ζητούνται μόνο τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που είναι απαραίτητα για την εξέταση της καταγγελίας.

(7) Ο παρών κανονισμός βασίζεται στα σχέδια ρυθμιστικών τεχνικών προτύπων που καταρτίστηκαν σε στενή συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών και υποβλήθηκαν στην Επιτροπή από την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών.

(8) Η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών διενήργησε ανοικτές δημόσιες διαβουλεύσεις σχετικά με τα σχέδια ρυθμιστικών τεχνικών προτύπων στα οποία βασίζεται ο παρών κανονισμός, προέβη σε ανάλυση του δυνητικού σχετικού κόστους και οφέλους και ζήτησε τις συμβουλές της ευρωπαϊκής ομάδας τραπεζικών συμφεροντούχων που έχει συσταθεί σύμφωνα με το άρθρο 37 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([2]).

(9) Σύμφωνα με το άρθρο 42 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([3]), ζητήθηκε η γνώμη του Ευρωπαίου Επόπτη Προστασίας Δεδομένων, ο οποίος γνωμοδότησε στις 21 Ιουνίου 2024,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

Άρθρο 1

Διαχείριση καταγγελιών, πολιτική και λειτουργία της διαχείρισης καταγγελιών

1. Οι εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία και, κατά περίπτωση, οι τρίτες οντότητες θεσπίζουν και διατηρούν διαδικασίες για τη διαχείριση καταγγελιών, όταν μια καταγγελία:

α) αποτελεί δήλωση δυσαρέσκειας που τους απευθύνει φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή οποιοδήποτε άλλο ενδιαφερόμενο μέρος, συμπεριλαμβανομένων ενώσεων καταναλωτών που εκπροσωπούν κατόχους μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία, σχετικά με την έκδοση, την προσφορά ή την επιδίωξη εισαγωγής προς διαπραγμάτευση μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2023/1114·

β) υποβάλλεται από «καταγγέλλοντα», ο οποίος είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή οποιοδήποτε άλλο ενδιαφερόμενο μέρος, συμπεριλαμβανομένων ενώσεων καταναλωτών που εκπροσωπούν κατόχους μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία και εφόσον το εν λόγω πρόσωπο, ή οποιοδήποτε άλλο ενδιαφερόμενο μέρος, θεωρεί ότι δικαιούται να υποβάλει καταγγελία σε εκδότη μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία ή σε τρίτη οντότητα που διανέμει, εν όλω ή εν μέρει, μάρκες με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία.

2. Οι εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία θεσπίζουν και διατηρούν διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών που περιλαμβάνουν όλα τα ακόλουθα:

α) «πολιτική διαχείρισης καταγγελιών», η οποία:

i) ορίζεται και εγκρίνεται από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη του εκδότη μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία, τα οποία είναι επίσης υπεύθυνα για την εφαρμογή της εν λόγω πολιτικής και για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με αυτήν·

ii) περιλαμβάνεται σε γραπτό έγγραφο διαθέσιμο σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή·

([2]) Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών), την τροποποίηση της απόφασης αριθ. 716/2009/ΕΚ και την κατάργηση της απόφασης 2009/78/ΕΚ της Επιτροπής (ΕΕ L 331 της 15.12.2010, σ. 12, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([3]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

iii) τίθεται στη διάθεση όλων των σχετικών μελών του προσωπικού του εκδότη μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία μέσω κατάλληλου εσωτερικού διαύλου·

β) «λειτουργία διαχείρισης καταγγελιών», η οποία:

i) καθιστά δυνατή τη δίκαιη διερεύνηση των καταγγελιών·

ii) εντοπίζει και μετριάζει τις πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων.

Άρθρο 2

Παροχή πληροφοριών στον κάτοχο μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία και σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

1. Οι εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία παρέχουν στον καταγγέλλοντα, κατόπιν αιτήματος ή κατά τη βεβαίωση της παραλαβής καταγγελίας, σαφείς, ακριβείς και επικαιροποιημένες γραπτές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών. Οι πληροφορίες που παρέχονται από τον εκδότη περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

α) τις προϋποθέσεις για το παραδεκτό των καταγγελιών, όπως αναφέρονται στο άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο α)·

β) λεπτομερή στοιχεία για τη διαδικασία υποβολής καταγγελίας, μεταξύ άλλων το είδος των πληροφοριών που πρέπει να παρέχονται από τον καταγγέλλοντα και την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου ή της υπηρεσίας στο οποίο ή στην οποία απευθύνεται η καταγγελία·

γ) τη διαδικασία που θα ακολουθείται κατά την εξέταση μιας καταγγελίας, μεταξύ άλλων όταν επιβεβαιώνεται η παραλαβή της καταγγελίας, τα ενδεικτικά χρονοδιαγράμματα διαχείρισης και τη διαθεσιμότητα αρμόδιας αρχής, διαμεσολαβητή ή εναλλακτικών μηχανισμών επίλυσης διαφορών·

δ) πληροφορίες ότι οι καταγγελίες υποβάλλονται και διεκπεραιώνονται δωρεάν στους εκδότες ή, κατά περίπτωση, στις τρίτες οντότητες·

ε) αναφορά στην υποχρέωση του εκδότη να τηρεί ενήμερο τον καταγγέλλοντα σχετικά με την περαιτέρω διαχείριση της καταγγελίας.

2. Οι εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία δημοσιοποιούν επικαιροποιημένη περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών, καθώς και το υπόδειγμα για την υποβολή καταγγελιών που περιλαμβάνεται στο παράρτημα, με εύκολα προσβάσιμο τρόπο, μεταξύ άλλων μέσω φυλλαδίων, ενημερωτικών εντύπων, συμβατικών εγγράφων ή μέσω του ιστοτόπου τους.

Άρθρο 3

Υποδείγματα και καταγραφή

Οι εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία:

α) καταρτίζουν και θέτουν στη διάθεση των κατόχων μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία και άλλων ενδιαφερόμενων μερών, συμπεριλαμβανομένων ενώσεων καταναλωτών που εκπροσωπούν κατόχους μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία, υπόδειγμα για την υποβολή καταγγελιών, όπως ορίζεται στο παράρτημα·

β) διασφαλίζουν ότι οι κάτοχοι μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία και κάθε άλλο ενδιαφερόμενο μέρος είναι σε θέση:

i) να υποβάλλουν καταγγελίες με ηλεκτρονικά μέσα ή σε έντυπη μορφή·

ii) να υποβάλλουν καταγγελίες δωρεάν·

γ) βεβαιώνουν την παραλαβή καταγγελίας στην οποία αναφέρεται σαφώς η ημερομηνία παραλαβής της και, σε περίπτωση υποβολής ηλεκτρονικού εντύπου καταγγελίας, παρέχουν στον καταγγέλλοντα αντίγραφο της εν λόγω καταγγελίας·

δ) καταγράφουν, εσωτερικά και με τον κατάλληλο τρόπο, τις καταγγελίες και τα μέτρα που λαμβάνονται για την αντιμετώπισή τους, όπως μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικού μητρώου, και για εύλογο χρονικό διάστημα και, σε κάθε περίπτωση, όχι μεγαλύτερο από το επιτρεπόμενο βάσει των εθνικών χρονικών απαιτήσεων, κατά περίπτωση·

ε) αποδέχονται και εξετάζουν μια καταγγελία, ακόμα και αν ο καταγγέλλων υποβάλει την καταγγελία σε μορφότυπο διαφορετικό από το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο παράρτημα·

στ) παρέχουν στον καταγγέλλοντα δήλωση περί ιδιωτικότητας η οποία συνοδεύει το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο παράρτημα του παρόντος κανονισμού, σύμφωνα με τα άρθρα 13 και 14 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([4]).

Άρθρο 4

Γλώσσες

Οι εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία και, κατά περίπτωση, οι τρίτες οντότητες:

α) δημοσιοποιούν την περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών και το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο παράρτημα στις γλώσσες που χρησιμοποιούν για την εμπορική προώθηση των υπηρεσιών τους ή στις γλώσσες που χρησιμοποιούν για την επικοινωνία με τον κάτοχο μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία·

β) διασφαλίζουν ότι οι καταγγέλλοντες είναι σε θέση να υποβάλλουν καταγγελίες:

i) στις γλώσσες που χρησιμοποιούν οι εν λόγω εκδότες και οι τρίτες οντότητες για την εμπορική προώθηση των υπηρεσιών τους ή στις γλώσσες που χρησιμοποιούν για την επικοινωνία με τον κάτοχο μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία·

ii) στις επίσημες γλώσσες του κράτους μέλους καταγωγής και των κρατών μελών υποδοχής, οι οποίες είναι επίσης επίσημες γλώσσες της Ένωσης.

Άρθρο 5

Διαδικασία διερεύνησης καταγγελιών και κοινοποίησης της έκβασης των ερευνών στους καταγγέλλοντες

1. Οι εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία:

α) μετά την παραλαβή καταγγελίας, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αξιολογούν αν η καταγγελία είναι σαφής και πλήρης και, ειδικότερα, αξιολογούν αν η καταγγελία περιέχει όλες τις σχετικές πληροφορίες και αποδεικτικά στοιχεία και ενημερώνουν τον καταγγέλλοντα σχετικά με το αν η καταγγελία πληροί τις προϋποθέσεις του παραδεκτού, δηλαδή αν είναι δίκαιη, εύλογη και δεν περιορίζει αδικαιολόγητα το δικαίωμα των φυσικών ή νομικών προσώπων να υποβάλουν καταγγελία·

β) όταν καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι μια καταγγελία είναι ασαφής ή ελλιπής, ζητούν αμέσως από τον καταγγέλλοντα κάθε πρόσθετη πληροφορία ή αποδεικτικό στοιχείο που απαιτείται για την ορθή αντιμετώπιση της καταγγελίας·

γ) όταν μια καταγγελία δεν πληροί τις προϋποθέσεις του παραδεκτού, παρέχουν στον καταγγέλλοντα σαφή επεξήγηση των λόγων απόρριψης της καταγγελίας ως απαράδεκτης·

δ) επιδιώκουν να συγκεντρώνουν και να διερευνούν όλες τις σχετικές πληροφορίες και τα αποδεικτικά στοιχεία που αφορούν την καταγγελία·

ε) όταν δεν είναι αρμόδιοι σε σχέση με το αντικείμενο της καταγγελίας, ενημερώνουν σχετικά τον καταγγέλλοντα και παρέχουν τα στοιχεία επικοινωνίας της οντότητας που είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση της καταγγελίας, εφόσον είναι γνωστά·

στ) τηρούν τον καταγγέλλοντα δεόντως ενήμερο σχετικά με τυχόν πρόσθετες ενέργειες που απαιτούνται για την αντιμετώπιση της καταγγελίας και απαντούν χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση σε εύλογα αιτήματα παροχής πληροφοριών που υποβάλλονται από τον καταγγέλλοντα.

2. Οι εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία αναλύουν, σε συνεχή βάση, τα δεδομένα για τη διαχείριση καταγγελιών με σκοπό τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση τυχόν επαναλαμβανόμενων ή συστημικών προβλημάτων, καθώς και δυνητικών νομικών και λειτουργικών κινδύνων. Οι εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία:

α) αναλύουν τα αίτια των μεμονωμένων καταγγελιών, ώστε να εντοπίζουν τα γενεσιουργά αίτια που είναι κοινά για τα διάφορα είδη καταγγελιών·

β) εξετάζουν αν τα εν λόγω γενεσιουργά αίτια ενδέχεται να επηρεάσουν και άλλες διαδικασίες ή προϊόντα, συμπεριλαμβανομένων αυτών που δεν αποτελούν αντικείμενο άμεσης καταγγελίας·

([4]) Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

γ) αντιμετωπίζουν αυτά τα γενεσιουργά αίτια.

3. Οι εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία κοινοποιούν στους καταγγέλλοντες την έκβαση των ερευνών σχετικά με τις υποβληθείσες καταγγελίες:

α) σε απλή γλώσσα που είναι εύκολα κατανοητή από τους καταγγέλλοντες·

β) παρέχοντας απάντηση χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση εντός των προθεσμιών που ορίζονται σε εθνικό επίπεδο για την εξέταση των καταγγελιών που υποβάλλουν οι καταγγέλλοντες, κατά περίπτωση· και

γ) συμπεριλαμβάνοντας διεξοδική επεξήγηση της θέσης τους σχετικά με την καταγγελία όταν η τελική απόφαση δεν ικανοποιεί πλήρως το αίτημα του καταγγέλλοντος (ή οποιαδήποτε τελική απόφαση, εφόσον το απαιτεί το εθνικό δίκαιο), και καθορίζοντας τη δυνατότητα του καταγγέλλοντος να διατηρήσει την καταγγελία, συμπεριλαμβανομένης της διαθεσιμότητας διαμεσολαβητή, εναλλακτικών μηχανισμών επίλυσης διαφορών και εθνικών αρμόδιων αρχών.

Για τους σκοπούς του στοιχείου β), όταν δεν μπορεί να δοθεί απάντηση εντός των αναμενόμενων προθεσμιών, οι εκδότες μάρκας με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία ενημερώνουν τον καταγγέλλοντα σχετικά με τα αίτια της καθυστέρησης αναφέροντας πότε είναι πιθανό να ολοκληρωθεί η έρευνά τους.

Για τους σκοπούς του στοιχείου γ), η εν λόγω απόφαση παρέχεται εγγράφως.

Άρθρο 6

Ειδικές διατάξεις για τη διαχείριση καταγγελιών στις οποίες εμπλέκονται τρίτες οντότητες

1. Όταν οι μάρκες έχουν διανεμηθεί, εν όλω ή εν μέρει, μέσω τρίτων οντοτήτων, οι εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία διασφαλίζουν ότι:

α) οι τρίτες οντότητες τούς κοινοποιούν εγκαίρως τυχόν καταγγελίες που λαμβάνουν σχετικά με τη διανομή των εν λόγω μαρκών και τις διαβιβάζουν στον εκδότη μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία, ο οποίος και τις αξιολογεί·

β) ενημερώνουν εγκαίρως τις τρίτες οντότητες που διανέμουν τις εν λόγω μάρκες για τυχόν καταγγελίες που λαμβάνει ο εκδότης μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία σχετικά με τη διανομή των συγκεκριμένων μαρκών.

2. Οι τρίτες οντότητες:

α) δίνουν τη δυνατότητα στους καταγγέλλοντες:

i) να υποβάλλουν καταγγελίες με ηλεκτρονικά μέσα ή σε έντυπη μορφή·

ii) να υποβάλλουν καταγγελίες δωρεάν·

β) βεβαιώνουν την παραλαβή καταγγελίας σχετικά με τη διανομή των εν λόγω μαρκών, στην οποία αναφέρεται σαφώς η ημερομηνία παραλαβής της και, σε περίπτωση υποβολής ηλεκτρονικού εντύπου καταγγελίας, παρέχουν στον καταγγέλλοντα αντίγραφο της καταγγελίας·

γ) παρέχουν στον καταγγέλλοντα τα στοιχεία επικοινωνίας των εκδοτών μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία, ώστε ο καταγγέλλων να έχει τη δυνατότητα να υποβάλει καταγγελίες απευθείας στους εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία·

δ) καταρτίζουν και θέτουν στη διάθεση των κατόχων μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία το ίδιο υπόδειγμα για την υποβολή καταγγελιών που παρέχεται στον εκδότη μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία, χρησιμοποιώντας το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο παράρτημα·

ε) καταγράφουν εσωτερικά, με κατάλληλο τρόπο μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικού μητρώου, όλες τις καταγγελίες που λαμβάνονται και τυχόν μέτρα που λαμβάνονται για την αντιμετώπισή τους για εύλογο χρονικό διάστημα και, σε κάθε περίπτωση, όχι περισσότερο από το επιτρεπόμενο βάσει των εθνικών χρονικών απαιτήσεων, κατά περίπτωση·

στ) παρέχουν στον καταγγέλλοντα δήλωση περί ιδιωτικότητας η οποία συνοδεύει το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο παράρτημα του παρόντος κανονισμού, σύμφωνα με τα άρθρα 13 και 14 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

Άρθρο 7

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 σε κάθε κράτος μέλος.

Βρυξέλλες, 30 Σεπτεμβρίου 2024.

Για την Επιτροπή
Η Πρόεδρος
Ursula VON DER LEYEN

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Υπόδειγμα που οι εκδότες μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία και, κατά περίπτωση, τρίτες οντότητες, θέτουν στη διάθεση των κατόχων μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία για την υποβολή καταγγελιών

ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

1.α. **Πληροφορίες σχετικά με τον καταγγέλλοντα**

ΕΠΩΝΥΜΟ / ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΝΟΜΙΚΗΣ ΟΝΤΟΤΗΤΑΣ	ΟΝΟΜΑ	ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗΣ ΑΡΙΘΜΟΣ	ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ ΝΟΜΙΚΗΣ ΟΝΤΟΤΗΤΑΣ (ΕΑΝ ΥΠΑΡΧΕΙ)	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΠΕΛΑΤΗ (ΕΑΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΟΔΟΣ, ΑΡΙΘΜΟΣ, ΟΡΟΦΟΣ (Σε περίπτωση νομικής οντότητας, διεύθυνση της καταστατικής έδρας)	Τ.Κ.	ΠΟΛΗ	ΧΩΡΑ

ΤΗΛΕΦΩΝΟ		ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ	

1.β. **Στοιχεία επικοινωνίας (εάν είναι διαφορετικά από το 1.α)**

ΕΠΩΝΥΜΟ / ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΝΟΜΙΚΗΣ ΟΝΤΟΤΗΤΑΣ	ΟΝΟΜΑ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΟΔΟΣ, ΑΡΙΘΜΟΣ, ΟΡΟΦΟΣ (Σε περίπτωση νομικής οντότητας, διεύθυνση της καταστατικής έδρας)	Τ.Κ.	ΠΟΛΗ	ΧΩΡΑ

ΤΗΛΕΦΩΝΟ		ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ	

2.α. **Πληροφορίες σχετικά με τον νόμιμο εκπρόσωπο (κατά περίπτωση) (πληρεξούσιο ή άλλο επίσημο έγγραφο ως απόδειξη του ορισμού του εκπροσώπου)**

ΕΠΩΝΥΜΟ / ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΝΟΜΙΚΗΣ ΟΝΤΟΤΗΤΑΣ	ΟΝΟΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗΣ	ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ ΝΟΜΙΚΗΣ ΟΝΤΟΤΗΤΑΣ (ΕΑΝ ΥΠΑΡΧΕΙ)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΟΔΟΣ, ΑΡΙΘΜΟΣ, ΟΡΟΦΟΣ (Σε περίπτωση νομικής οντότητας, διεύθυνση της καταστατικής έδρας)	Τ.Κ.	ΠΟΛΗ	ΧΩΡΑ

ΤΗΛΕΦΩΝΟ		ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ	

2.β. **Στοιχεία επικοινωνίας (εάν είναι διαφορετικά από το 2.α)**

ΕΠΩΝΥΜΟ / ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΝΟΜΙΚΗΣ ΟΝΤΟΤΗΤΑΣ	ΟΝΟΜΑ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΟΔΟΣ, ΑΡΙΘΜΟΣ, ΟΡΟΦΟΣ (Σε περίπτωση νομικής οντότητας, διεύθυνση της καταστατικής έδρας)	Τ.Κ.	ΠΟΛΗ	ΧΩΡΑ

ΤΗΛΕΦΩΝΟ		ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ	

3. **Πληροφορίες σχετικά με την καταγγελία**

3.α. **Πλήρης αναφορά της έκδοσης, προσφοράς ή επιδίωξης εισαγωγής προς διαπραγμάτευση μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία ή συμφωνίας με την οποία συνδέεται η καταγγελία (δηλαδή όνομα των εκδοτών μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία, αριθμός αναφοράς μαρκών με αναφορά σε περιουσιακά στοιχεία ή άλλα στοιχεία αναφοράς των σχετικών συναλλαγών...)**

3.β. **Περιγραφή του αντικειμένου της καταγγελίας**

Να υποβληθούν έγγραφα τεκμηρίωσης προς επίρρωση των αναφερόμενων πραγματικών περιστατικών.

3.γ. **Ημερομηνία/-ες των πραγματικών περιστατικών που οδήγησαν στην καταγγελία**

3.δ. **Περιγραφή της προκληθείσας ζημίας, απώλειας ή βλάβης (κατά περίπτωση)**

3.ε. **Άλλες παρατηρήσεις ή σχετικές πληροφορίες (κατά περίπτωση)**

Στη/-ο ..... (*τόπος*), την .....(*ημερομηνία*)

Υπογραφή:

ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ / ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ

Υποβαλλόμενα έγγραφα τεκμηρίωσης *(επιλέξτε το κατάλληλο τετραγωνίδιο):*

Πληρεξούσιο ή άλλο σχετικό έγγραφο	
Αντίγραφο των συμβατικών εγγράφων των επενδύσεων τις οποίες αφορά η καταγγελία	
Άλλα έγγραφα προς επίρρωση της καταγγελίας:	