

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΕΛΩΝ

του Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών «ReviewFair Europe»
κατά το άρθρο 21 παρ. 5 του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 (DSA) — Έκδοση 5, 05.08.2026

Άρθρο 1 — Αντικείμενο

1.1. Η παρούσα Πολιτική Τελών ρυθμίζει τα αναγκαία τέλη που καταβάλλονται, κατά το άρθρο 21 παρ. 5 DSA, στο όργανο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών «ReviewFair Europe» (εφεξής: «το Όργανο») για τη διεξαγωγή της διαδικασίας κατά τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του («Κανονισμός»).

1.2. Τα μέρη ενημερώνονται κατά την έναρξη της διαδικασίας, με ηλεκτρονικό μήνυμα, για την εκάστοτε ισχύουσα έκδοση της παρούσας, η οποία είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο [WWW.ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ].

Άρθρο 2 — Ορισμοί

2.1. Για τους σκοπούς της παρούσας νοούνται ως (κατά τα λοιπά ισχύουν οι ορισμοί του Άρθρου 2 του Κανονισμού):

α. «Τέλος διαδικασίας»: το ενιαίο τέλος που καταβάλλει η online πλατφόρμα ανά υπόθεση για τη διεξαγωγή της διαδικασίας ODS, οριζόμενο κατά το Άρθρο 4 ώστε να μην υπερβαίνει το πραγματικό κόστος του Οργάνου (άρθρο 21 παρ. 5 DSA).

β. «Απλή υπόθεση»: υπόθεση που αφορά έναν χρήστη και ένα στοιχείο περιεχομένου, κρίνεται βάσει της συνήθους εφαρμογής των πολιτικών της πλατφόρμας και του εφαρμοστέου δικαίου χωρίς σύνθετα ζητήματα, και δεν απαιτεί άνω των δύο (2) ωρών επαγγελματικής εργασίας του Υπευθύνου Λήψης Αποφάσεων.

γ. «Σύνθετη υπόθεση»: υπόθεση που αφορά περισσότερα στοιχεία περιεχομένου, συστημικά ή διασυννοριακά ζητήματα, κατηγορίες υψηλού αντικτύπου, ή απαιτεί άνω των δύο (2) ωρών επαγγελματικής εργασίας ή/και τη συνδρομή εξωτερικού εμπειρογνώμονα ή εκτεταμένη μετάφραση.

δ. «Συναινετική επίλυση»: η κατάληξη των μερών σε συμφωνία, η οποία αποτυπώνεται σε συναινετική απόφαση του Υπευθύνου Λήψης Αποφάσεων.

ε. «Μη συναινετική απόφαση»: περατωτική απόφαση επί της ουσίας ελλείψει συμφωνίας των μερών ή ερήμην της πλατφόρμας.

στ. «Απόσυρση Μέτρου»: η άρση ή ανάκληση του Μέτρου από την πλατφόρμα πριν την έκδοση απόφασης.

ζ. «Επαγγελματική μετάφραση»: η ανθρώπινη ή επίσημη μετάφραση στην οποία προσφεύγει το Όργανο όταν η ακριβής διατύπωση του περιεχομένου είναι κρίσιμη για την κρίση της Διαφοράς, κατά το Άρθρο 12 του Κανονισμού.

η. «Πραγματικές δαπάνες»: οι αναγκαίες, τεκμηριωμένες με παραστατικά δαπάνες στις οποίες υποβάλλεται το Όργανο για τη διεξαγωγή συγκεκριμένης διαδικασίας, ιδίως εξωτερικού εμπειρογνώμονα ή επαγγελματικής μετάφρασης.

Άρθρο 3 — Διάρθρωση Κόστους και Αμοιβών

3.1. Οι υπηρεσίες του Οργάνου παρέχονται στους χρήστες δωρεάν. Τούτο ισχύει και επί υποβολής απαράδεκτης ή εκτός των τομέων εξειδίκευσης Καταγγελίας, εκτός εάν ο χρήστης ενεργεί προδήλως κακόπιστα, οπότε δύναται να επιβαρυνθεί με το πραγματικό κόστος της διαδικασίας· στην κακοπιστία τίθενται αυστηρές προϋποθέσεις.

3.2. Η online πλατφόρμα βαρύνεται με τα τέλη της παρούσας για τη διεξαγωγή της διαδικασίας, σύμφωνα με το άρθρο 21 παρ. 5 DSA και τον κανονισμό τελών του Οργάνου, ανεξαρτήτως της

έκβασης της Διαφοράς. Εφόσον η Διαφορά επιλυθεί υπέρ του χρήστη, η πλατφόρμα φέρει επιπλέον τις εύλογες δαπάνες του χρήστη που συνδέονται άμεσα με τη διαδικασία (άρθρο 21 παρ. 5 DSA). Ακόμη και επί έκβασης υπέρ της πλατφόρμας, ο χρήστης δεν βαρύνεται με τέλη ή δαπάνες, εκτός προδήλου κακοπιστίας.

3.3. Οι Υπεύθυνοι Λήψης Αποφάσεων αμείβονται με αμοιβή έργου ή με πάγιες τακτικές αποδοχές· η αμοιβή τους είναι ανεξάρτητη από την έκβαση της Διαφοράς.

3.4. Η ανά υπόθεση χρέωση συνίσταται στο ενιαίο τέλος διαδικασίας του Άρθρου 4.

3.5. Εφόσον η Διαφορά επιλυθεί υπέρ του χρήστη (άρθρο 21 παρ. 5 DSA), η πλατφόρμα υποχρεούται, κατά το άρθρο 21 παρ. 5 DSA, να του αποδώσει τυχόν εύλογες δαπάνες που κατέβαλε σε σχέση με τη διαδικασία (ενδεικτικές κατηγορίες: δαπάνες μετάφρασης εγγράφων που ζήτησε το Όργανο, ταχυδρομικές/τεχνικές δαπάνες υποβολής). Ο χρήστης δεν υποχρεούται σε απόδοση δαπανών της πλατφόρμας, εκτός εάν ενήργησε προδήλως κακόπιστα.

3.6. Το σύστημα διαχείρισης υποθέσεων (CMS) του Οργάνου δύναται να παρέχει αυτοματοποιημένη μετάφραση για τη διοικητική υποστήριξη της διαδικασίας, χωρίς χωριστή χρέωση προς τον χρήστη. Όταν, κατά το Άρθρο 12 του Κανονισμού, απαιτείται επίσημη ή επαγγελματική (ανθρώπινη) μετάφραση επειδή η ακριβής διατύπωση είναι κρίσιμη για την κρίση της Διαφοράς, η σχετική αναγκαία και πραγματική δαπάνη αντιμετωπίζεται ως δαπάνη της διαδικασίας, τιμολογείται στο πραγματικό της ύψος με επίδειξη παραστατικών και κατανέμεται σύμφωνα με το άρθρο 21 παρ. 5 DSA και την παρούσα.

Άρθρο 4 — Ύψος Τελών

4.1. Το τέλος διαδικασίας ανά υπόθεση, καταβαλλόμενο από την online πλατφόρμα, καθορίζεται ανάλογα με το στάδιο στο οποίο έφθασε η Διαφορά και το είδος της περάτωσής της, ως εξής (όλα τα ποσά πλέον ΦΠΑ, όπου οφείλεται):

α. Μη παραδεκτή ή μη διαβιβασθείσα στην πλατφόρμα υπόθεση: 0 €.

β. Βάσιμη άρνηση εξέτασης της καταγγελίας από την πλατφόρμα κατά το άρθρο 21 παρ. 2 DSA: 0 €.

δ. Συναινετική επίλυση, σε κάθε τύπο υπόθεσης: 250 €.

ε. Απόσυρση του Μέτρου από την πλατφόρμα πριν την έκδοση απόφασης: 250 €.

στ. Μη συναινετική απόφαση σε απλή υπόθεση: 500 €.

ζ. Μη συναινετική απόφαση σε σύνθετη υπόθεση: 500 € πάγιο τέλος πλέον 250 € ανά ώρα επαγγελματικής εργασίας του Υπευθύνου Λήψης Αποφάσεων· το συνολικό ποσό (πάγιο πλέον ωριαίας χρέωσης) δεν υπερβαίνει σε καμία περίπτωση τα 1.500 € ανά υπόθεση, πλέον των πραγματικών δαπανών τυχόν εξωτερικού εμπειρογνώμονα ή επαγγελματικής μετάφρασης (Άρθρο 3 παρ. 6).

4.2. Το τέλος του στοιχείου στ' (απλή υπόθεση) οφείλεται και επί εκδόσεως αποφάσεως ερήμην, όταν η πλατφόρμα, μολονότι κλήθηκε προσηκόντως, δεν απαντά ή δεν συμπράττει καλόπιστα στη διαδικασία.

4.3. Τα ανωτέρω τέλη προσανατολίζονται στην κάλυψη του πραγματικού κόστους του Οργάνου και δεν το υπερβαίνουν· η αμοιβή των Υπευθύνων Λήψης Αποφάσεων (αμοιβή έργου ή πάγιες αποδοχές) είναι ανεξάρτητη από την έκβαση.

4.4. Επί πλατφορμών εγκατεστημένων εκτός Ελλάδος, ο ΦΠΑ αποδίδεται κατά τις εκάστοτε διατάξεις περί ενδοενοσιακών υπηρεσιών (μηχανισμός αντίστροφης επιβάρυνσης, όπου εφαρμόζεται).

Άρθρο 5 — Απαιτητό και Τιμολόγηση

5.1. Η υποχρέωση τελών γεννάται με την επεξεργασία Διαφοράς από το Όργανο, ήτοι με την υποβολή πλήρους αίτησης που πληροί τις προϋποθέσεις του Άρθρου 6 του Κανονισμού. Επί απαραδέκτου,

τέλη επιβάλλονται στην πλατφόρμα μόνον κατ' εξαίρεση, όταν συντρέχει η περίπτωση αβάσιμης ή καταχρηστικής άρνησης του Άρθρου 4 παρ. 1 στοιχ. γ'.

5.2. Τα τέλη καθίστανται απαιτητά με την περάτωση της διαδικασίας (Άρθρο 9 Κανονισμού). Το Όργανο τιμολογεί την υπόχρεη πλατφόρμα εντός του επόμενου μήνα για όλες τις υποθέσεις που περατώθηκαν τον προηγούμενο μήνα, μέσω των προβλεπόμενων ηλεκτρονικών συστημάτων τιμολόγησης. Η πληρωμή καταβάλλεται εντός τριάντα (30) ημερών από την τιμολόγηση· άλλως επέρχεται υπερήμερία.

Άρθρο 6 — Επανεξέταση και Επικαιροποίηση

6.1. Το Όργανο επανεξετάζει την παρούσα τακτικά ως προς τη βιωσιμότητα και την κάλυψη κόστους. Τα τέλη του Άρθρου 4 επανεξετάζονται τουλάχιστον ετησίως, λαμβανομένων υπόψη του όγκου των διαδικασιών του προηγούμενου έτους και των αναμενόμενων διαδικασιών του επόμενου οικονομικού έτους.

6.2. Το συνολικό ύψος των τελών τελεί σε εύλογη αναλογία προς τις πραγματικές δαπάνες του Οργάνου και σε καμία περίπτωση δεν τις υπερβαίνει. Κάθε τροποποίηση της παρούσας γνωστοποιείται στην ΕΕΤΤ ως αρμόδιο Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών.

Παράρτημα Α' — Πίνακας Τελών

Κατηγορία υπόθεσης	Χρέωση προς την πλατφόρμα (πλέον ΦΠΑ)
Μη παραδεκτή ή μη διαβιβασθείσα υπόθεση	0 €
Βάσιμη άρνηση εξέτασης από την πλατφόρμα	0 €
Συναινετική επίλυση (κάθε τύπου υπόθεση)	250 €
Απόσυρση του Μέτρου πριν την έκδοση απόφασης	250 €
Μη συναινετική απόφαση — απλή υπόθεση / ερήμην	500 €
Μη συναινετική απόφαση — σύνθετη υπόθεση	500 € + 250 €/ώρα (ανώτατο 1.500 €)
Αναγκαίες δαπάνες εξωτερικού εμπειρογνώμονα ή επαγγελματικής μετάφρασης	πραγματικό κόστος με παραστατικά, εφόσον εφαρμόζεται

Όλα τα ποσά νοούνται πλέον ΦΠΑ, όπου αυτός οφείλεται. Επί σύνθετων υποθέσεων εφαρμόζεται το Άρθρο 4 παρ. 1 στοιχ. ζ' της παρούσας.

Παράρτημα Β' — Κατηγορίες Δαπανών Καλυπτόμενες από τα Τέλη

Τα τέλη της παρούσας καλύπτουν αποκλειστικά τις ακόλουθες κατηγορίες πραγματικών δαπανών του Οργάνου:

- Αμοιβές Υπευθύνων Λήψης Αποφάσεων (ανά υπόθεση ή πάγια αντιμισθία, ανεξάρτητες από την έκβαση).
- Δαπάνες διαχείρισης υποθέσεων (παραλαβή, προέλεγχος συγκρούσεων, έλεγχος παραδεκτού, αλληλογραφία, τήρηση προθεσμιών, κοινοποιήσεις).
- Τεχνική υποδομή (ιστότοπος, ηλεκτρονική φόρμα, σύστημα διαχείρισης υποθέσεων, φιλοξενία, ασφάλεια πληροφοριών).
- Λογιστικές και φορολογικές υπηρεσίες, ηλεκτρονική τιμολόγηση.
- Συμμόρφωση και εποπτεία (προστασία δεδομένων, ετήσιες αναφορές προς ΕΕΤΤ, ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης).

6. Επιμόρφωση των Υπευθύνων Λήψης Αποφάσεων.
7. Γενικές διοικητικές δαπάνες σε εύλογη αναλογική κατανομή.
8. Δαπάνες αυτόματης και επαγγελματικής μετάφρασης (Άρθρο 3 παρ. 6).

Θεσσαλονίκη, 5 Αυγούστου 2026

PROTOS AI Agency I.K.E. / ReviewFair Europe