

Δημοσίευση ετήσιας αναφοράς (Ιούλιος 2020 – Ιούλιος 2021)

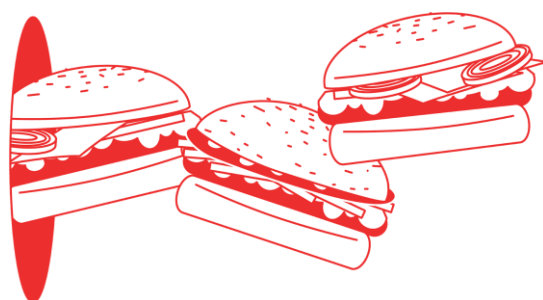
Η **Online Delivery Μονοπρόσωπη Α.Ε.**, ως πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, σε συμμόρφωση προς τον Κανονισμό (ΕΕ) 2019/1150 – Platform to Business, παρέχει δωρεάν προς τα συνεργαζόμενα με το efood καταστήματα Εσωτερικό Σύστημα Διεκπεραίωσης Καταγγελιών για την υποβολή **επίσημων** καταγγελιών αναφορικά με τεχνολογικά ζητήματα, συμπεριφορές ή μέτρα που λαμβάνει η Εταιρεία σχετιζόμενα με τις Υπηρεσίες της, τα οποία επηρεάζουν τους συνεργαζόμενους επιχειρηματικούς χρήστες και την δραστηριότητά τους.

Αναλυτικές πληροφορίες για το Εσωτερικό Σύστημα Διεκπεραίωσης Καταγγελιών του efood μπορείτε να βρείτε στο **άρθρο 10 των αναρτημένων Γενικών Όρων και Προϋποθέσεων Συνεργασίας** του efood. Σημειώνουμε ότι πρόκειται για επίσημο τρόπο επίλυσης των διαφορών σας που αφορά αποκλειστικά τη μη νομική συμμόρφωση του efood στον εν λόγω Ευρωπαϊκό Κανονισμό 1150/2019. Για να επικοινωνήσετε μαζί μας για ερωτήσεις σχετικά με το λογαριασμό σας, χρησιμοποιήστε τον σύνδεσμο "**Επικοινωνήστε μαζί μας**" στην ιστοσελίδα του efood ή επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο πωλητή σας.

**ΕΤΗΣΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ**

Ο αριθμός των καταγγελιών που έλαβε και διαχειρίστηκε η Εταιρεία από την έναρξη εφαρμογής του Κανονισμού P2B, την 12η Ιουλίου 2020, μέχρι και το τέλος του Ιουλίου 2021 ανέρχεται σε **μηδέν**. Μηδενικός είναι και ο αριθμός των εξωδικαστικών αιτήσεων επίλυσης διαφοράς μέσω διαμεσολάβησης που έλαβε η Εταιρεία από πλευράς των επιχειρηματικών χρηστών.

Παρέλκει, συνεπώς, για το χρονικό διάστημα του Ιουλίου 2020 – Ιουλίου 2021 η δημοσίευση επιπρόσθετων πληροφοριών αναφορικά με τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα του εσωτερικού συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών του efood (τύποι καταγγελιών, μέσος χρόνος επεξεργασίας καταγγελιών, συγκεντρωτικά αποτελέσματα υποθέσεων).



Regulation (EU) 2019/1150 | Platform to Business

Annual report (July 2020 – July 2021)

Online Delivery Single Member S.A. as a provider of online intermediation services, in compliance with Regulation (EU) 2019/1150 - Platform to Business, provides to all efood business users an Internal Complaint Handling System, free of charge, that allows them to submit **formal** complaints regarding technological issues, measures taken by, or behavior of the Company which relate directly to the provision of its online intermediation services and which affect the business users and their activities.

Detailed information about efood's Internal Complaint Handling System can be found in **Article 10 of our published Terms and Conditions for business users**. Please keep in mind that this is an official way of resolving your disputes with the Company that exclusively concerns non legal compliance of efood with the abovementioned European Regulation 1150/2019. To contact us for questions about your account or any other issue, you can always use the "Contact Us" form, which is available on the efood website or contact your responsible salesperson.

ANNUAL REPORT ON THE INTERNAL COMPLAINT HANDLING SYSTEM

The number of complaints received and handled by the Company from the implementation dated of the P2B Regulation, i.e. July 12, 2020, until the end of July 2021, amounts to **zero complaints**. The number of out-of-court dispute resolution mediations received by the Company from business users is also zero.

It is therefore unnecessary for the period "July 2020 - July 2021" to publish any additional information on the functioning and effectiveness of efood's internal complaint handling system (i.e. main types of complaints, average time period to process complaints or aggregated information regarding the outcome of complaints).