



Εγχειρίδιο χρήσης εφαρμογής επιχειρήσεων για δημιουργία και διαχείριση παραγγελιών

στη δράση «Superfast Broadband»

Πίνακας περιεχομένων

Πίνακας περιεχομένων.....	2
1. Εισαγωγή	3
2. Παραγγελίες	4
2.1 Καρτέλα Παραγγελίες	4
2.2 Έλεγχος Κουπονιού	4
2.3 Καταχώριση νέας παραγγελίας.....	5
2.4 Δελτίο Παραλαβής και Εξουσιοδότηση	10
2.5 Προβολή Παραγγελιών	12
2.6 Αλλαγή Προσφοράς.....	14
2.7 Αλλαγή Διεύθυνσης.....	14
2.8 Ακύρωση Παραγγελιών.....	15
2.9 Διαχείριση ένστασης.....	16



1. Εισαγωγή

Το παρόν εγχειρίδιο έχει ως στόχο την επεξήγηση της χρήσης της εφαρμογής των τηλεπικοινωνιακών παρόχων και των εξουσιοδοτημένων συνεργατών τους που έχουν ενταχθεί στον Κατάλογο της δράσης για τη δημιουργία και επεξεργασία παραγγελιών.

Παρακάτω περιγράφεται αναλυτικά η χρήση της εφαρμογής.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής
Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης
Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών
και Ταχυδρομείων



2. Παραγγελίες

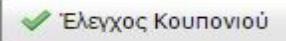
2.1 Καρτέλα Παραγγελίες

Μέσα από την καρτέλα «Παραγγελίες» οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι και οι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες τους που έχουν ενταχθεί στον Κατάλογο της δράσης έχουν τη δυνατότητα να αναζητήσουν ήδη καταχωρισμένες παραγγελίες με τη βοήθεια των φίλτρων αναζήτησης (Εικόνα 1), να ελέγξουν το κουπόνι των δικαιούχων καθώς και να δημιουργήσουν νέες παραγγελίες.

Ημ/νία Παραγγελίας	Κωδικός Παραγγελίας	Στοιχεία Δικαιούχου	Στοιχεία Τηλ/νίου	Ενέργειες
--------------------	---------------------	---------------------	-------------------	-----------

Εικόνα 1. Καρτέλα Παραγγελίες – Φίλτρα Αναζήτησης

2.2 Έλεγχος Κουπονιού

Ο έλεγχος του κουπονιού των δικαιούχων πραγματοποιείται επιλέγοντας το κουμπί  και πληκτρολογώντας (Εικόνα 2) τον δωδεκαψήφιο κωδικό του κουπονιού. Εφόσον πρόκειται για κουπόνι έγκυρης μορφής τότε εμφανίζονται τα αρχικά γράμματα του ονοματεπωνύμου του δικαιούχου και δίδεται η πληροφορία για το εάν το κουπόνι είναι ελεύθερο ή έχει δεσμευτεί ήδη στο πλαίσιο κάποιας άλλης παραγγελίας ή εάν είναι ανενεργό.

Έλεγχος Κουπονιού

>> Εισαγωγή Κωδικού Κουπονιού

Κωδικός: 1516-3153-4713

Έλεγχος Κουπονιού Κλείσιμο

Εικόνα 2. Καρτέλα Παραγγελίες – Έλεγχος Κουπονιού



Έλεγχος Κουπονιού

» Εισαγωγή Κωδικού Κουπονιού


Κωδικός:	1516-3153-4713
----------	----------------

» Στοιχεία Κουπονιού

Αρχικά Ονόματος Δικαιούχου:	ΑΝ
Αρχικά Επωνύμου Δικαιούχου:	ΠΑ
Κατάσταση Κουπονιού:	Το κουπόνι είναι διαθέσιμο για παραγγελία

Εικόνα 3. Καρτέλα Παραγγελίες – Αποτελέσματα ελέγχου κουπονιού

2.3 Καταχώριση νέας παραγγελίας

Για τη δημιουργία νέας παραγγελίας, ο χρήστης πρέπει να επιλέξει το κουμπί  Δημιουργία Νέας Παραγγελίας. Στη συνέχεια ζητείται από τον χρήστη (Εικόνα 4) να πληκτρολογήσει τον δωδεκαψήφιο μοναδικό αριθμό του κουπονιού του δικαιούχου και το Α.Φ.Μ. του και στη συνέχεια να επιλέξει στον μπλε σύνδεσμο «Αφού καταχωρήσετε το 12-ψήφιο Κωδικό και το ΑΦΜ, πατήσετε εδώ για να συνεχίσετε την παραγγελία» ώστε να συνεχίσει στην καταχώριση της παραγγελίας.



» Στοιχεία Δικαιούχου	
12-ψήφιος Κωδικός Κουπονιού:	<input type="text"/>
Α.Φ.Μ.:	<input type="text"/>

[Αφού καταχωρήσετε το 12-ψήφιο Κωδικό και το ΑΦΜ, πατήστε εδώ για να συνεχίσετε την παραγγελία](#)

Κλείσιμο

Εικόνα 4. Καρτέλα Παραγγελίες – Δημιουργία Παραγγελίας, Στοιχεία Δικαιούχου

Μετά την εισαγωγή των παραπάνω στοιχείων εμφανίζονται τα στοιχεία του δικαιούχου και τα υπόλοιπα πεδία της φόρμας καταχώρισης της παραγγελίας όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα (Εικόνα 5).



» Στοιχεία Δικαιούχου	
12-ψήφιος Κωδικός Κουπονιού:	<input type="text" value="1045-2377-0788"/>
A.Φ.Μ.:	<input type="text" value="027913058"/>
Όνοματεπώνυμο:	<input type="text"/>

» Διεύθυνση	
Οδός - Αριθμός:	ΔΙΟΝΥΣΙΟΥ ΣΟΛΩΜΟΥ 4
T.K.:	10683
Περιφερειακή Ενότητα:	ΑΤΤΙΚΗΣ
Καλλικρατικός Δήμος:	ΑΘΗΝΑΙΩΝ

» Στοιχεία Παρεχόμενης Σύνδεσης	
Κωδικός Προσφοράς:	<input type="text" value="-- επιλέξτε προσφορά --"/>
Αριθμός Τηλεφώνου:	<input type="text"/>
Αριθμός/Αναγνωριστικό Τηλ/κού Συμβολαίου:	<input type="text"/>
Τιμή πώλησης μετά την επιδότηση (συμπ. ΦΠΑ):	<input type="text"/> (ανά μήνα)

» Στοιχεία Ταυτοπροσωπίας Δικαιούχου	
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας Δικαιούχου:	<input type="text"/>

Έλεγχος Στοιχείων Παραγγελίας

Εικόνα 5. Καρτέλα Παραγγελίες – Δημιουργία Παραγγελίας

Παρακάτω περιγράφονται οι κατηγορίες στοιχείων και τα συγκεκριμένα πεδία για κάθε κατηγορία που ζητούνται ή/και εμφανίζονται στη Φόρμα Δημιουργίας Παραγγελίας :

➤ **Στοιχεία Δικαιούχου**

- **12 – ψήφιος Κωδικός Κουπονιού:** Συμπληρώνεται ο δωδεκαψήφιος κωδικός του κουπονιού που έχει λάβει και έχει προσκομίσει στο κατάστημα ο δικαιούχος.
- **A.Φ.Μ.:** Συμπληρώνεται το A.Φ.Μ. του δικαιούχου.
- **Όνοματεπώνυμο:** Αντλείται αυτόματα από το πληροφοριακό σύστημα το ονοματεπώνυμο του δικαιούχου.

➤ **Στοιχεία Παρεχόμενης Σύνδεσης**

- **Νέο συμβόλαιο σταθερής SFBBs σύνδεσης**
 - **Κωδικός Προσφοράς:** Επιλέγεται ο κωδικός της προσφοράς που επιθυμεί να λάβει ο δικαιούχος.
 - **Αριθμός Τηλεφώνου:** Συμπληρώνεται ο αριθμός τηλεφώνου του νέου συμβολαίου Σταθερής SFBBs Σύνδεσης του δικαιούχου.



- **Αριθμός/Αναγνωριστικό Τηλ/κού Συμβολαίου:** Συμπληρώνεται ο αριθμός/αναγνωριστικό του Τηλεπικοινωνιακού Συμβολαίου.
- **Τιμή πώλησης μετά την επιδότηση (συμπ. ΦΠΑ):** Συμπληρώνεται η Τιμή Πώλησης της Τηλεπικοινωνιακής Υπηρεσίας ανά μήνα.
Προσοχή: Η τιμή αυτή προσυμπληρώνεται αυτόματα από το πληροφοριακό σύστημα με βάση την εγκεκριμένη τιμή της προσφοράς.

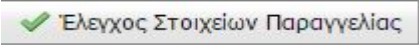
➤ **Στοιχεία Διεύθυνσης Δικαιούχου**

Στην κατηγορία των στοιχείων διεύθυνσης του δικαιούχου ο χρήστης δεν απαιτείται να καταχωρίσει κάτι σε αυτά τα στοιχεία δεδομένου ότι είναι προσυμπληρωμένα από το λογαριασμό του δικαιούχου, αλλά θα πρέπει να επιβεβαιώσει ότι η διεύθυνση εγκατάστασης της σύνδεσης είναι η ίδια με τα στοιχεία που αναγράφονται. Σε αντίθετη περίπτωση, θα πρέπει να προτρέψει το δικαιούχο να αλλάξει τα στοιχεία της διεύθυνσης που έχει δηλώσει στο λογαριασμό του και να επανέλθει εκ νέου για την καταχώριση της παραγγελίας.

- **Οδός - Αριθμός:** Προσυμπληρώνεται από το πληροφοριακό σύστημα η οδός και ο αριθμός της διεύθυνσης κατοικίας του δικαιούχου, όπου και θα εγκατασταθεί η σταθερή SFBB σύνδεση.
- **ΤΚ:** Προσυμπληρώνεται από το πληροφοριακό σύστημα ο ταχυδρομικός κώδικας της διεύθυνσης κατοικίας του δικαιούχου, όπου και θα εγκατασταθεί η σταθερή SFBB σύνδεση.
- **Περιφερειακή ενότητα:** Προσυμπληρώνεται από το πληροφοριακό σύστημα η περιφερειακή ενότητα της διεύθυνσης κατοικίας του δικαιούχου, όπου και θα εγκατασταθεί η σταθερή SFBB σύνδεση.
- **Καλλικρατικός δήμος:** Προσυμπληρώνεται από το πληροφοριακό σύστημα ο καλλικρατικός δήμος της διεύθυνσης κατοικίας του δικαιούχου, όπου και θα εγκατασταθεί η σταθερή SFBB σύνδεση.


➤ **Στοιχεία Ταυτοπροσωπίας Δικαιούχου**

- **Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας Δικαιούχου:** Συμπληρώνεται ο Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας του δικαιούχου. Εφόσον ο δικαιούχος έχει στην κατοχή του διαβατήριο, συμπληρώνεται ο αριθμός διαβατηρίου του.

Μετά την συμπλήρωση όλων των απαιτούμενων πεδίων ο χρήστης έχει τη δυνατότητα, εφόσον το επιθυμεί, να επιλέξει το κουμπί  ώστε να επιβεβαιώσει ότι έχει καταχωρίσει έγκυρες τιμές για όλα τα πεδία της παραγγελίας. Εφόσον δεν έχει παραλείψει κάποιο πεδίο ή δεν έχει βάλει μη προβλεπόμενη τιμή σε κάποιο από αυτά τότε εμφανίζεται το επιβεβαιωτικό μήνυμα της Εικόνας 6.



Εικόνα 6. Καρτέλα Παραγγελίες – Έλεγχος στοιχείων παραγγελίας

Ακολούθως, επιλέγοντας το κουμπί  ο χρήστης μπορεί να εκτελέσει την παραγγελία.

2.4 Δελτίο Παραλαβής και Εξουσιοδότηση

Μετά την επιτυχή εκτέλεση της παραγγελίας ο χρήστης θα πρέπει να κάνει εξαγωγή του Δελτίου Παραλαβής που θα προκύψει σε μορφή .pdf, πατώντας το κουμπί «Εξαγωγή δελτίου παραλαβής σε PDF» το οποίο εμφανίζεται (Εικόνα 7) μετά την εκτέλεση της παραγγελίας. Ομοίως θα πρέπει να κάνει εξαγωγή της Εξουσιοδότησης με το σχετικό κουμπί.

» Βασικά Στοιχεία Παραγγελίας	
Κωδικός Παραγγελίας:	2616- [REDACTED]
Ημ/νία Ενεργοποίησης:	19/01/2022 00:00 από το χρήστη sfbb_ [REDACTED]
Τιμή Πώλησης Τηλ/κών Υπηρεσιών (ανά μήνα, συμμ. ΦΠΑ):	52,90 € (επιδοτούμενο ανά μήνα: 13,00 €)
Κόστος Σύνδεσης (εφάπαξ):	50,00 € (επιδοτούμενο: 48,00 €)
Μέγιστο Συνολικό Ποσό Επιδότησης:	360,00 € (συνολικό επιδοτούμενο ανά μήνα: 312,00 € + εφάπαξ επιδότηση σύνδεσης: 48,00 €)
Έχει Ακυρωθεί:	ΟΧΙ

» Στοιχεία Επιχείρησης	
ID:	23
Επωνυμία:	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ [REDACTED]
Διακριτικός Τίτλος:	[REDACTED]
Α.Φ.Μ.:	[REDACTED]
Πεδίο Δραστηριότητας:	Τηλ/κός Πάροχος
Όνομα Νόμιμου Εκπροσώπου:	[REDACTED]
Διεύθυνση:	[REDACTED]
Τ.Κ.:	15124
Καλλικρατικός Δήμος:	ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ
Περιφερειακή Ενότητα:	ΑΤΤΙΚΗΣ

» Στοιχεία Δικαιούχου	
Όνομα:	[REDACTED]
Επώνυμο/Επωνυμία:	[REDACTED]
Α.Φ.Μ.:	[REDACTED]
12-ψήφιος Κωδικός Κουπονιού:	7406-1043-0202
Ειδική κατηγορία:	Επιτηδεύματίας

Εξαγωγή δελτίου παραλαβής σε PDF Εξαγωγή Εξουσιοδότησης σε PDF Κλείσιμο

Εικόνα 7. Καρτέλα Παραγγελίες – Εξαγωγή Δελτίου Παραλαβής/Εξουσιοδότηση

Παρακάτω παρουσιάζεται το δελτίο παραλαβής (Εικόνα 8α) και η εξουσιοδότηση (Εικόνα 8β) που εξάγονται από την εφαρμογή.





ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ

Κωδικός Παραγγελίας: 2616- [REDACTED]

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΩΦΕΛΟΜΕΝΟΥ

Κωδικός Κουπονιού: 7406-1043-0202

Όνοματεπώνυμο: [REDACTED]

ΑΔΤ: Α

ΑΦΜ: [REDACTED]

Διεύθυνση: ΙΩΑΝΝΟΥ ΜΠΟΥΚΟΥΒΑΛΑ 44

Τ.Κ.: 11475

Καλλικρατικός Δήμος: Δ. ΑΘΗΝΑΙΩΝ

Επιτηδεύματίας: ΝΑΙ

Όνοματεπώνυμο Νόμιμου Εκπροσώπου: -

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ

Επωνυμία: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ [REDACTED]

ΑΦΜ: [REDACTED]

ΔΟΥ: Φ.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ

Διεύθυνση: [REDACTED]

Τ.Κ.: 15124

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Κωδικός προσφοράς: BDP_100_Basic

Τίτλος προσφοράς: COSMOTE Business Double Play Fiberspeed 100 Basic

Αριθμός τηλεπικοινωνιακού συμβολαίου: α

Διεύθυνση λειτουργίας της σύνδεσης: ΙΩΑΝΝΟΥ ΜΠΟΥΚΟΥΒΑΛΑ 44

Εφάπαξ ποσό σύνδεσης: 50,0 ευρώ (επιδοτούμενο 48,0 ευρώ)

Τιμή ανά μήνα: 52,90 ευρώ (επιδοτούμενο 13,00 ευρώ)

Συνολικό μέγιστο ποσό επιδότησης: 360,0 ευρώ



Εικόνα 8α. Δελτίο Παραλαβής



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής
Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης
Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών
και Ταχυδρομείων



Αρχική Εταιρικά Στοιχεία Προσφορές **Παραγγελίες** Παραστατικά Υποκαταστήματα Franchisees Επιχειρήσεις Χρήστες Επικοινωνία

✓ Έλεγχος Κουπονιού Δημιουργία Νέας Παραγγελίας Προβολή όλων των παραγγελιών

Φίλτρα Αναζήτησης Δημιουργημένων Παραγγελιών

Κωδ. Παραγγελίας: Ον/μο Δικαιούχου:

Αρ. Κουπονιού: Α.Φ.Η. Δικαιούχου:

Ημ/νία Παραγγελίας	Κωδικός Παραγγελίας	Στοιχεία Δικαιούχου	Στοιχεία Τηλ/νός	Αλλαγή Προσφοράς	Αλλαγή Διεύθυνσης	Ενέργειες
14/05/2018 10:56 τραγονος	1842-6503	ΧΑΡΙΤΙΝΗ ΜΠΑΛΑΤΣΙΟΥ 1688-3444-7555	Επιχείρηση: COSMOTE Κωδικός: FIBER2 Αρ. Συνόδεσης: 2152157851 Αρ. Τηλ/κού Συμβολαίου: 1234567897 Τιμή Πώλησης: 40,00 € (επίδοτούμενο 13,00 €)			

Εικόνα 9. Προβολή της καταχωρισμένης παραγγελίας

Αρχική Εταιρικά Στοιχεία Προσφορές **Παραγγελίες** Παραστατικά Υποκαταστήματα Franchisees Επιχειρήσεις Χρήστες Επικοινωνία

[Επιστροφή στη σελίδα Δημιουργίας Παραγγελιών](#)

Φίλτρα Αναζήτησης Δημιουργημένων Παραγγελιών

Κωδ. Παραγγελίας: Ον/μο Δικαιούχου: Ημ/νία Εκτέλεσης: Από: Έως:

Αρ. Κουπονιού: Α.Φ.Η. Δικαιούχου: Εκτέλεση Από:

Κατάσταση: Προσφορά:


Ημ/νία Παραγγελίας	Κωδικός Παραγγελίας	Στοιχεία Δικαιούχου	Στοιχεία Τηλ/νός	Αλλαγή Προσφοράς	Αλλαγή Διεύθυνσης	Ενέργειες
14/05/2018 12:42 τραγονος	1328-1489	ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ ΧΑΤΖΗΓΕΩΡΓΙΟΥ 1327-7888-5287	Επιχείρηση: COSMOTE Κωδικός: FIBER2 Αρ. Συνόδεσης: 2222222222 Αρ. Τηλ/κού Συμβολαίου: α Τιμή Πώλησης: 45,25 € (επίδοτούμενο 13,00 €)			
14/05/2018 12:42 τραγονος	1626-8189	ΘΕΑΝΩ ΠΑΠΟΥΤΣΗ 1755-6028-4081	Επιχείρηση: COSMOTE Κωδικός: FIBER1 Αρ. Συνόδεσης: 2222222222 Αρ. Τηλ/κού Συμβολαίου: α Τιμή Πώλησης: 40,00 € (επίδοτούμενο 13,00 €)			
14/05/2018 12:41 τραγονος	1623-6155	ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ 1385-0133-4557	Επιχείρηση: COSMOTE Κωδικός: FIBER4 Αρ. Συνόδεσης: 2222222222 Αρ. Τηλ/κού Συμβολαίου: α Τιμή Πώλησης: 67,25 € (επίδοτούμενο 13,00 €)			
14/05/2018 10:56 τραγονος	1842-6503	ΧΑΡΙΤΙΝΗ ΜΠΑΛΑΤΣΙΟΥ 1688-3444-7555	Επιχείρηση: COSMOTE Κωδικός: FIBER2 Αρ. Συνόδεσης: 2152157851 Αρ. Τηλ/κού Συμβολαίου: 1234567897 Τιμή Πώλησης: 40,00 € (επίδοτούμενο 13,00 €)			

Εικόνα 10. Προβολή όλων των καταχωρισμένων παραγγελιών


Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει τα εικονίδια:

- Εικονίδιο προβολής στοιχείων της παραγγελίας για να δει τα στοιχεία της παραγγελίας και να επανεκτυπώσει το δελτίο παραλαβής.
- Εικονίδιο ακύρωσης της παραγγελίας για να ακυρώσει εντός 72 ωρών την παραγγελία (βλ. παράγραφο 2.8).
- Εικονίδιο επεξεργασίας της παραγγελίας για να τροποποιήσει τα στοιχεία της παραγγελίας που δεν συμπεριλαμβάνονται στο δελτίο παραλαβής. Συγκεκριμένα η επεξεργασία αφορά μόνο τα παρακάτω πεδία:
 - Αριθμός τηλεφώνου
 - Αριθμός/Αναγνωριστικό Τηλ/κού Συμβολαίου
- Εικονίδιο αλλαγής Προσφοράς ώστε να αλλάξει την προσφορά εφόσον ζητηθεί. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να επανεκτυπωθεί το τροποποιημένο δελτίο παραλαβής.

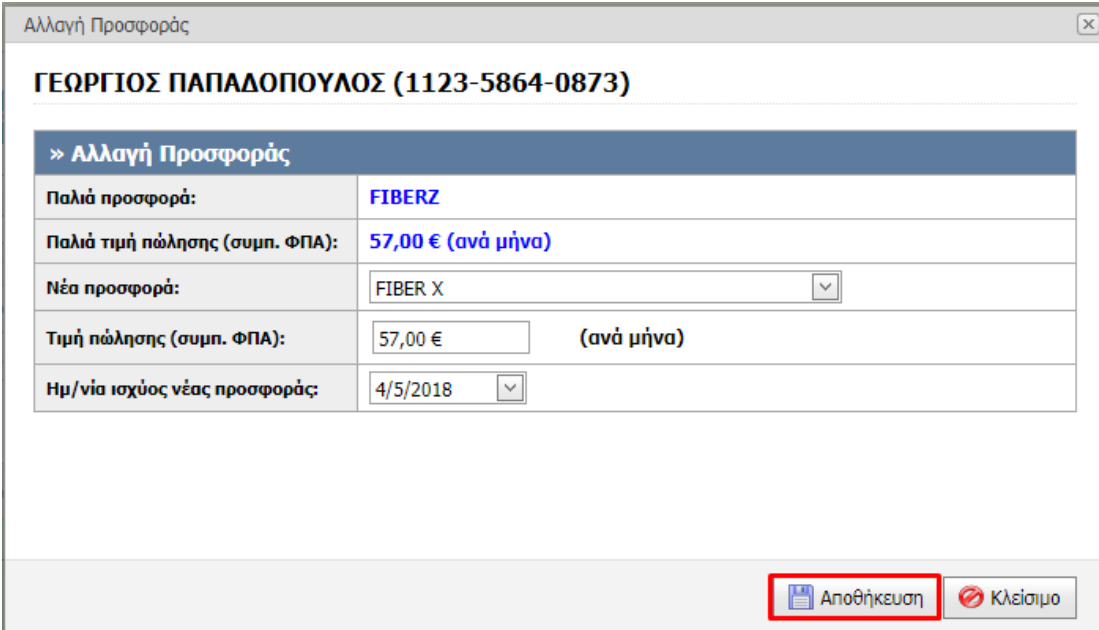


- Εικονίδιο Αλλαγής Διεύθυνσης  ώστε να αλλάξει την διεύθυνση του δικαιούχου εφόσον ζητηθεί. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να επανεκτυπωθεί το τροποποιημένο δελτίο παραλαβής.

2.6 Αλλαγή Προσφοράς

Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αλλάξει την ισχύουσα προσφορά SFBB Υπηρεσίας με άλλη εγκεκριμένη προσφορά από τις Δημοσιευμένες προσφορές του Τηλ/κού Παρόχου της αρχικής παραγγελίας, από το πεδίο "Αλλαγή Προσφοράς" επιλέγοντας το αντίστοιχο εικονίδιο ().

Στη συνέχεια, ο χρήστης επιλέγει τη Νέα προσφορά από την διαθέσιμη λίστα, την Τιμή πώλησης (συμπ. ΦΠΑ) και την Ημερομηνία ισχύος της νέας προσφοράς. Προκειμένου να αποθηκευτούν οι αλλαγές, επιλέγει το κουμπί "Αποθήκευση" (Εικόνα 11).




» Αλλαγή Προσφοράς	
Παλιά προσφορά:	FIBERZ
Παλιά τιμή πώλησης (συμπ. ΦΠΑ):	57,00 € (ανά μήνα)
Νέα προσφορά:	FIBER X
Τιμή πώλησης (συμπ. ΦΠΑ):	57,00 € (ανά μήνα)
Ημ/νία ισχύος νέας προσφοράς:	4/5/2018

Εικόνα 11. Αλλαγή Προσφοράς

2.7 Αλλαγή Διεύθυνσης

Ο χρήστης δύναται να τροποποιήσει τη διεύθυνση του ωφελούμενου, ύστερα από αίτημα το δεύτερου, υπό την προϋπόθεση ότι στην νέα διεύθυνση της σύνδεσης θα παρέχονται οι αντίστοιχες SFBB Υπηρεσίες. Από το πεδίο "Αλλαγή Διεύθυνσης", επιλέγοντας το

εικονίδιο () ο χρήστης εισάγει τα στοιχεία της νέας διεύθυνσης (Ταχυδρομικός Κώδικας, Οδός, Αριθμός), την Τιμή πώλησης (συμπ. ΦΠΑ) και την Ημερομηνία Ισχύος Νέας





Διεύθυνσης. Προκειμένου να αποθηκευτούν οι αλλαγές, επιλέγει το κουμπί "Αποθήκευση" (Εικόνα 12).

» Αλλαγή Διεύθυνσης	
Παλιά Διεύθυνση:	ΤΚ 11745, ΛΕΟΝΤΙΟΥ 26
Παλιά τιμή πώλησης (συμπ. ΦΠΑ):	57,00 € (ανά μήνα)
Τ.Κ.:	11472
Οδός:	ΤΣΙΜΙΣΚΗ
Αριθμός:	35
Τιμή πώλησης (συμπ. ΦΠΑ):	57,00 € (ανά μήνα)
Ημ/νία Ισχύος Νέας Διεύθυνσης:	7/5/2018

Εικόνα 12. Αλλαγή Διεύθυνσης

2.8 Ακύρωση Παραγγελιών

Ο χρήστης έχει το δικαίωμα, σε διάστημα **72 ωρών** να ακυρώσει την παραγγελία, από το πεδίο ενεργειών του ιστορικού με το εικονίδιο  ή να την προβάλει και να εξάγει εκ νέου το έγγραφο .pdf της σύμβασης και να δει πάλι τα αναλυτικά στοιχεία της παραγγελίας με το εικονίδιο .

Για να υποβάλει αίτημα ακύρωσης μετά την παρέλευση των 72ωρών, ο χρήστης της επιχείρησης θα πρέπει να στείλει γραπτό τεκμηριωμένο αίτημα στο γραφείο αρωγής μέσα από το λογαριασμό του (καρτέλα «Επικοινωνία με Γραφείο Αρωγής»), προκειμένου αυτό να αξιολογηθεί.




2.9 Διαχείριση ένστασης

Μετά την επιτυχή καταχώριση παραγγελίας, αποστέλλεται Email Ενεργοποίησης προς τον Ωφελούμενο με τα στοιχεία της παραγγελίας. Σε περίπτωση που ο δικαιούχος διαφωνεί με κάποιο από τα στοιχεία της παραγγελίας που αναφέρονται στο Email Ενεργοποίησης, μπορεί να υποβάλλει ένσταση μέσω του Π.Σ. εντός πέντε (5) ημερών από την ημερομηνία αποστολής του Email Ενεργοποίησης. Ο Πάροχος ενημερώνεται για την υποβολή της ένστασης μέσω ειδικής λειτουργικότητας του Π.Σ. και η διαφορά επιλύεται σε συνεργασία με τον Ωφελούμενο. Η διαδικασία υποβολής ένστασης είναι ενεργή για παραγγελίες με ημερομηνία ενεργοποίησης από τις 28/01/2022. Για τη διαχείριση της ένστασης, ο χρήστης μεταβαίνει στην καρτέλα «Παραγγελίες» του Π.Σ. της δράσης και αναζητάει το δικαιούχο με τη χρήση των παρεχόμενων φίλτρων. Στην οθόνη εμφανίζονται οι παραγγελίες και με κόκκινο χρώμα διακρίνονται οι ενστάσεις (Εικόνα 13).

Ημ/νία Ενεργοποίησης	Ημ/νία Διακοπής Παραγγελίας	Στοιχεία Επιχείρησης	Στοιχεία Δικαιούχου	Επιτηδεύματος/Επιχείρηση	Παραστατικά	Αλλαγή Προσφοράς	Αλλαγή Διεύθυνσης	Στοιχεία Τηλ/νίας	Απούμενο Ποσό Επιδότησης Τηλ/κτς Υπηρεσίας	Μέγιστο επιτρεπόμενο Ποσό Επιδότησης Τηλ/κτς Υπηρεσίας	Υποβληθέν Ποσό Επιδότησης Τηλ/κτς Υπηρεσίας	Ενέργειες
27/01/2022 00:00 sfbb_complaint		ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΝΔΙΑΣΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΟΤΕ Α.Ε. 094019245	ΧΡΗΣΤΟΣ 8088-4588-5007	ΝΑΙ				Επιχείρηση: ΟΤΕ Α.Ε. Κωδικός: 832 - 100 Superfast Αρ. Σύνδεσης: 2101234567 Αρ. Τηλ/κτς Συμβολαίου: 123456789 Τιμή Πώλησης: 67,90 € (επιδοδοτούμενο 13,00 €) Κόστος Σύνδεσης: 50,00 € (επιδοδοτούμενο 48,00 €)				Διαχείριση Ένστασης

Εικόνα 13. Διαχείριση ένστασης

Πατώντας το  ανοίγει το παράθυρο διαχείρισης της ένστασης. Ο χρήστης μπορεί να δει το κείμενο της ένστασης και να προβεί σε διορθώσεις (Εικόνα 14). Στη συνέχεια επιλέγει το πεδίο «Έλεγχος Στοιχείων Παραγγελίας» και εφόσον δεν υπάρχει κάποιο σφάλμα εμφανίζεται επιβεβαιωτικό μήνυμα (Εικόνα 15). Εάν δεν διαπιστωθούν ελλείψεις ο Πάροχος μπορεί να ζητήσει από το δικαιούχο να αναιρέσει την ένσταση μέσω του λογαριασμού του.

Τροποποιητική Παραγγελία μετά απο έναταση

» Κείμενο Ένστασης	
Αιτιολογία Ένστασης:	Λάθος ΑΔΤ.
» Στοιχεία Δικαιούχου	
12-ψήφιος Κωδικός Κουπονιού:	808845885007
Α.Φ.Μ.:	
Όνοματεπώνυμο:	ΧΡΗΣΤΟΣ
» Διεύθυνση	
Οδός - Αριθμός:	ΠΙΚΡΟΔΑΦΝΗΣ 22Α
Τ.Κ.:	17455
Περιφερειακή Ενότητα:	ΑΤΤΙΚΗΣ
Καλλικρατικός Δήμος:	ΠΑΛΛΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ
» Στοιχεία Παρεχόμενης Σύνδεσης	
Κωδικός Προσφοράς:	COSMOTE Business Double Play Fiberspeed 100 Full Pack (Κωδ. BDP_100_FullPack)
Αριθμός Τηλεφώνου:	2101234567
Αριθμός/Αναγνωριστικό Τηλ/κού Συμβολαίου:	123456789
Τιμή πώλησης (συμπ. ΦΠΑ):	67,90 € (ανά μήνα)
» Στοιχεία Ταυτοπροσωπίας Δικαιούχου	
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας Δικαιούχου:	AA123456
Ημ/νία Ενεργοποίησης:	26/1/2022

Έλεγχος Στοιχείων Παραγγελίας

Εικόνα 14. Τροποποιητική παραγγελία κατόπιν ένστασης

Στοιχεία Δικαιούχου

Η παραγγελία μπορεί να εκτελεστεί κανονικά.
Για την εκτέλεση της, παρακαλούμε πατήστε το κουμπι Εκτέλεση της Παραγγελίας.

» Στοιχεία Δικαιούχου	
Όνομα:	ΧΡΗΣΤΟΣ
Επώνυμο:	
Α.Φ.Μ.:	
Κωδικός Κουπονιού:	8088-4588-5007
Ενεργό Κουπόνι:	ΝΑΙ
Ημερομηνία Ενεργοποίησης Κουπονιού:	30/8/2021
ΚΑΔ:	72191200 - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Εικόνα 15. Έλεγχος στοιχείων παραγγελίας

Τέλος, ο χρήστης πατάει «Εκτέλεση Παραγγελίας».

