



CYPRUS CONSUMER CENTER
FOR ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

ΚΑΝΟΝΕΣ

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

(GR)
Έκδοση 1.02

Άρθρο 1 - Εισαγωγικές Διατάξεις

1. Οι Κανονισμοί Διαμεσολάβησης (οι «**Κανονισμοί**») του Κυπριακού Κέντρου Καταναλωτή για Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών (το «**Κέντρο**») προβλέπουν στον διορισμό ουδέτερου τρίτου μέρους (του «**Διαμεσολαβητή**») για να βοηθήσει τα μέρη να επιλύσουν τη διαφορά τους.
2. Η διαμεσολάβηση θα διεξάγεται σύμφωνα με τους Κανονισμούς, εκτός εάν, πριν από την επιβεβαίωση ή τον διορισμό του Διαμεσολαβητή ή με την αποδοχή του Διαμεσολαβητή, τα μέρη συμφωνήσουν διαφορετική διαδικασία διακανονισμού ή συνδυασμό διαδικασιών διακανονισμού.
3. Ο όρος «**διαμεσολάβηση**» όπως χρησιμοποιείται στους Κανονισμούς θεωρείται ότι καλύπτει τη διαδικασία ή τις διαδικασίες διακανονισμού και ο όρος «**Διαμεσολαβητής**» θεωρείται ότι καλύπτει το φυσικό πρόσωπο το οποίο διεξάγει τη διαδικασία ή τις διαδικασίες διακανονισμού. Οποιαδήποτε διαδικασία διακανονισμού χρησιμοποιείται, ο όρος "Διαδικασίες" ως αυτός χρησιμοποιείται στους Κανονισμούς αναφέρεται στη διαδικασία από την έναρξή της και τελειώνει με τη λήξη της σύμφωνα με τους Κανονισμούς.
4. Όλοι οι συμβαλλόμενοι δύνανται να συμφωνήσουν να τροποποιήσουν οποιαδήποτε από τις διατάξεις των Κανονισμών, υπό τον όρο, ότι το Κέντρο δύναται να αποφασίσει να μην διεκπεραιώσει τη διαμεσολάβηση εάν, κατά την κρίση του, κρίνει ότι οποιαδήποτε τέτοια τροποποίηση δεν συνάδει με το πνεύμα των Κανονισμών.
5. Σε οποιοδήποτε χρόνο μετά την επιβεβαίωση ή τον διορισμό του Διαμεσολαβητή, οποιαδήποτε συμφωνία τροποποίησης των διατάξεων των Κανονισμών υπόκειται σε έγκριση από τον Διαμεσολαβητή.
6. Το Κέντρο δεν είναι υποχρεωμένο να εξετάσει μια διαφορά η οποία έχει υποβληθεί βάσει των Κανονισμών σε περίπτωση όπου:
(α) η διαφορά είναι επουσιώδης ή βασίζεται σε κακόβουλη καταγγελία·
(β) η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα ΕΕΔ ή από δικαστήριο·
(γ) η εξέταση μιας τέτοιας διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του Κέντρου

Επιπρόσθετα, σε περίπτωση όπου η διαφορά εγείρεται από καταναλωτή εναντίον επιχείρησης το Κέντρο δεν είναι υποχρεωμένο να εξετάσει τη διαφορά όταν:

(α) ο καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με την επιχείρηση προκειμένου να συζητήσει τη διαφορά του και να επιδιώξει, ως πρώτο βήμα, να επιλύσει τη διαφορά απευθείας με αυτόν·

(β) ο καταναλωτής δεν υπέβαλε τη διαφορά στο Κέντρο εντός ενός έτους από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής υπέβαλε την καταγγελία στην επιχείρηση·

7. Όπου σύμφωνα με τους διαδικαστικούς κανόνες, το Κέντρο αδυνατεί να εξετάσει διαφορά η οποία έχει υποβληθεί σε αυτό, το Κέντρο θα παρέχει και στα δύο μέρη αιτιολογημένη εξήγηση για τους λόγους μη εξέτασης της διαφοράς εντός τριών εβδομάδων από τη παραλαβή του φακέλου παραπόνου.
8. Το Κέντρο είναι το μοναδικό αρμόδιο να διαχειρίζεται τις διαδικασίες σύμφωνα με τους Κανονισμούς

Άρθρο 2 - Έναρξη Διαδικασίας όταν υπάρχει Συμφωνία για Παραπομπή της Διαφοράς στους Κανονισμούς

1. Όταν υπάρχει συμφωνία μεταξύ των μερών να παραπέμψουν τη διαφορά τους στους Κανονισμούς ή όπου το μέρος εναντίον του οποίου στρέφεται το αίτημα είναι υποχρεωμένο ή δεσμευμένο να υπαχθεί σε διαμεσολάβηση τότε, οποιοδήποτε μέρος ή μέρη επιθυμούν να ξεκινήσουν τη διαμεσολάβηση σύμφωνα με τους παρόντες Κανονισμούς θα πρέπει να καταθέσει/ουν γραπτό αίτημα για Διαμεσολάβηση (το «**Αίτημα**») στο Κέντρο.

Το Αίτημα περιλαμβάνει:

(α) τα ονόματα, τις διευθύνσεις, τους αριθμούς τηλεφώνου, τις διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και οποιαδήποτε άλλα στοιχεία επικοινωνίας των μερών και των εκπροσώπων των μερών στη διαδικασία,

(β) περιγραφή της διαφοράς, η οποία συμπεριλαμβάνει, εάν αυτό είναι δυνατό, εκτίμηση της αξίας της διαφοράς,

(γ) κάθε συμφωνία που προβλέπει για χρήση διαδικασίας επίλυσης διαφοράς διαφορετικής από αυτή της διαμεσολάβησης, ή, όπου δεν υπάρχει τέτοια συμφωνία, κάθε προτεινόμενη χρήση διαδικασίας επίλυσης διαφοράς την οποία επιθυμεί να προτείνει το πρόσωπο το οποίο προβαίνει στο Αίτημα,

(δ) οποιαδήποτε συμφωνία σχετικά με τις προθεσμίες για τη διεξαγωγή της διαμεσολάβησης, ή όπου δεν υπάρχει τέτοια συμφωνία, κάθε πρόταση αναφορικά με τις προθεσμίες που θα χρησιμοποιηθούν,

(ε) κάθε συμφωνία ως προς τη γλώσσα ή τις γλώσσες που θα χρησιμοποιηθούν κατά τη διεξαγωγή της διαμεσολάβησης, ή όπου δεν υπάρχει τέτοια συμφωνία, κάθε πρόταση αναφορικά με τις γλώσσες που θα χρησιμοποιηθούν,

(στ) οποιαδήποτε συμφωνία σχετικά με τη φυσική τοποθεσία των συναντήσεων, ή όπου δεν υπάρχει τέτοια συμφωνία, κάθε πρόταση αναφορικά με τη φυσική τοποθεσία των συναντήσεων,

(ζ) αντίγραφο οποιασδήποτε γραπτής συμφωνίας στη βάση της οποίας υποβάλλεται το Αίτημα.

2. Μαζί με το Αίτημα, το μέρος ή τα μέρη καταβάλλουν και το τέλος υποβολής του Αιτήματος σύμφωνα με το Παράρτημα Α των παρόντων Κανονισμών, ως αυτό ισχύει κατά την ημερομηνία υποβολής της Αίτησης.
3. Το μέρος ή τα μέρη που υποβάλλουν το Αίτημα, αποστέλλουν ταυτόχρονα αντίγραφο του Αιτήματος σε όλα τα άλλα μέρη, εκτός εάν το Αίτημα έχει κατατεθεί από κοινού από όλα τα μέρη.
4. Το Κέντρο γνωστοποιεί γραπτώς στα μέρη την παραλαβή του Αιτήματος και της πληρωμής του τέλους.
5. Όταν υπάρχει συμφωνία για αναφορά στους Κανονισμούς, η ημερομηνία κατά την οποία το Κέντρο παραλαμβάνει το Αίτημα (με όλα τα συνοδευτικά έγγραφα, ώστε το Κέντρο να παραλάβει το πλήρες φάκελο της καταγγελίας) θεωρείται, για όλους τους σκοπούς, ως ημερομηνία έναρξης της διαδικασίας.

6. Το Κέντρο ειδοποιεί τα ενδιαφερόμενα μέρη της διαφοράς αμέσως μόλις λάβει όλα τα έγγραφα τα οποία περιέχουν τις σχετικές πληροφορίες για το παράπονο.

Άρθρο 3 - Έναρξη Διαδικασίας όταν Δεν Υπάρχει Προηγούμενη Συμφωνία για Παραπομπή της Διαφοράς στους Κανονισμούς

1. Εάν δεν υπάρχει συμφωνία των μερών να παραπέμψουν τη διαφορά τους στους Κανονισμούς, οποιοδήποτε μέρος επιθυμεί να προτείνει την παραπομπή της διαφοράς στους Κανονισμούς δύναται να το πράξει αποστέλοντας γραπτό Αίτημα στο Κέντρο και το Αίτημα θα πρέπει να περιέχει τις πληροφορίες που αναφέρονται στο Άρθρο 2(1).

Με την παραλαβή του Αιτήματος, το Κέντρο θα ενημερώσει όλα τα άλλα μέρη σχετικά με την πρόταση που έγινε και δυνατόν να βοηθήσει τα μέρη να εξετάσουν την πρόταση.

2. Μαζί με το Αίτημα, το μέρος ή τα μέρη καταθέτουν το Αίτημα και καταβάλλουν το τέλος καταχώρησης σύμφωνα με το Παράρτημα Α των παρόντων Κανονισμών, το οποίο ισχύει κατά την ημερομηνία υποβολής του Αιτήματος.
3. Όταν τα μέρη καταλήξουν σε συμφωνία για να παραπέμψουν τη διαφορά τους στους Κανονισμούς, η Διαδικασία αρχίζει από την ημερομηνία κατά την οποία το Κέντρο θα αποστείλει γραπτή επιβεβαίωση στα μέρη ότι έχει επιτευχθεί τέτοια συμφωνία.
4. Σε περίπτωση που οι συμβαλλόμενοι δεν καταλήξουν σε συμφωνία να παραπέμψουν την διαφορά τους στους Κανονισμούς εντός είκοσι ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του Αιτήματος από το Κέντρο ή μέσα σε τέτοιο πρόσθετο χρονικό διάστημα το οποίο μπορεί εύλογα να καθοριστεί από το Κέντρο, η Διαδικασία δεν θα ξεκινήσει.

Το Κέντρο ειδοποιεί τα ενδιαφερόμενα μέρη της διαφοράς αμέσως μόλις λάβει όλα τα έγγραφα τα οποία περιέχουν τις σχετικές πληροφορίες για το παράπονο.

Άρθρο 4 - Τόπος και Γλώσσα(ες) της Διαμεσολάβησης

1. Εφόσον δεν υπάρχει συμφωνία των μερών, το Κέντρο δύναται να καθορίσει την φυσική τοποθεσία της συνάντησης με τον Διαμεσολαβητή ή νοούμενου ότι έχει διοριστεί Διαμεσολαβητής, τα μέρη δύνανται να ζητήσουν από το Διαμεσολαβητή να το πράξει.
2. Εφόσον δεν υπάρχει συμφωνία των μερών, το Κέντρο δύναται να καθορίσει τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες θα διεξαχθεί η διαμεσολάβηση ή νοούμενου ότι έχει διοριστεί Διαμεσολαβητής, τα μέρη δύνανται να ζητήσουν από το Διαμεσολαβητή να το πράξει.

Άρθρο 5 - Επιλογή του Διαμεσολαβητή

1. Τα μέρη δύνανται να επιλέξουν από κοινού ένα Διαμεσολαβητή με σκοπό την έγκριση του από το Κέντρο.
2. Ελλείψει κοινής επιλογής ενός Διαμεσολαβητή από τα μέρη, το Κέντρο, μετά από διαβούλευση με τα μέρη, είτε διορίζει Διαμεσολαβητή είτε προτείνει στα μέρη να διορίσουν Διαμεσολαβητή από κατάλογο τον οποίο κοινοποιεί στα μέρη. Τα μέρη δύνανται να επιλέξουν

από κοινού έναν Διαμεσολαβητή από τον εν λόγω κατάλογο για έγκριση από το Κέντρο και σε περίπτωση που δεν το πράξουν το Κέντρο διορίζει Διαμεσολαβητή.

3. Πριν από το διορισμό ή την έγκριση, ο πιθανός Διαμεσολαβητής υπογράφει δήλωση αποδοχής, διαθεσιμότητας, αμεροληψίας και ανεξαρτησίας. Ο πιθανός Διαμεσολαβητής γνωστοποιεί γραπτώς στο Κέντρο τυχόν γεγονότα ή περιστάσεις που ενδέχεται να είναι ικανές να θέσουν υπό αμφισβήτηση την ανεξαρτησία του ως αυτή δύναται να εκλιφθεί από τα μέρη, καθώς και οποιεσδήποτε περιστάσεις που θα μπορούσαν να δημιουργήσουν εύλογες αμφιβολίες ως προς την αμεροληψία του Διαμεσολαβητή. Το Κέντρο παρέχει γραπτώς τις πληροφορίες αυτές στα μέρη και καθορίζει την προθεσμία για να υποβάλουν τα μέρη τα σχόλια τους.
4. Κατά την έγκριση ή τον διορισμό του Διαμεσολαβητή, το Κέντρο εξετάζει τα χαρακτηριστικά του υποψήφιου Διαμεσολαβητή, περιλαμβανομένων, ενδεικτικά, των γλωσσικών δεξιοτήτων του, της κατάρτισης του, των προσόντων και της εμπειρίας του, καθώς και της διαθεσιμότητας και ικανότητας του πιθανού Διαμεσολαβητή να διεξάγει τη διαμεσολάβηση σύμφωνα με τους Κανονισμούς.
5. Το Κέντρο καταβάλλει όλες τις εύλογες προσπάθειες για να διορίσει Διαμεσολαβητή με τα χαρακτηριστικά, αν υπάρχουν, τα οποία έχουν συμφωνηθεί από τα μέρη. Εάν κάποιο μέρος διαφωνεί στον διορισμό του Διαμεσολαβητή που διορίζεται από το Κέντρο και κοινοποιήσει την διαφωνία του γραπτώς στο Κέντρο και σε όλα τα άλλα μέρη, αναφέροντας τους λόγους αυτής της διαφωνίας, το Κέντρο διορίζει άλλον Διαμεσολαβητή εντός είκοσι ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της γνωστοποίησης του διορισμού.
6. Με τη συμφωνία όλων των μερών, τα μέρη δύναται να επιλέξουν περισσότερους από έναν Διαμεσολαβητές ή να αιτηθούν από το Κέντρο όπως αυτό διορίσει περισσότερους από έναν Διαμεσολαβητές, σύμφωνα με τις διατάξεις των Κανονισμών. Στις κατάλληλες περιπτώσεις, το Κέντρο δύναται να προτείνει στα μέρη να διοριστούν πέραν του ενός Διαμεσολαβητή.
7. Σε περίπτωση κατά την οποία ο Διαμεσολαβητής δεν επιθυμεί ή δεν μπορεί να εκτελέσει τη Διαμεσολάβηση για οποιονδήποτε λόγο και δεν υπάρχουν άλλα φυσικά πρόσωπα για να επιλεγούν ως Διαμεσολαβητές, το Κέντρο προτείνει στα Μέρη να υποβάλουν τη διαφορά τους σε άλλο Κέντρο Επίλυσης Διαφορών και σε περίπτωση κατά την οποία αυτό δεν μπορεί να επιτευχθεί, τα Μέρη ενημερώνονται σχετικά και σε περίπτωση που τα μέρη δεν διαφωνούν ο Διαμεσολαβητής δύναται να συνεχίσει με τη Διαμεσολάβηση.

Άρθρο 6 - Τέλη και έξοδα

1. Το μέρος ή τα μέρη το/τα οποίο/α υποβάλλει/ουν το Αίτημα πρέπει να περιλαμβάνει/ουν μαζί με το Αίτημα το τέλος καταχώρησης που απαιτείται σύμφωνα με το Άρθρο 2(2) ή το Άρθρο 3(2) των Κανονισμών, όπως καθορίζεται στο Παράρτημα Α. Καμία Αίτηση δεν θα εξετάζεται εκτός εάν συνοδεύεται από το καταβλητέο τέλος.
2. Μετά την έναρξη των Διαδικασιών, το Κέντρο θα ζητήσει από τα μέρη όπως καταβάλουν τα έξοδα και την αμοιβή του Κέντρου και του Διαμεσολαβητή, όπως αυτά παρατίθενται στο Παράρτημα Α των Κανονισμών.
3. Το Κέντρο δύναται να τερματίσει ή να διακόψει τη Διαδικασία, εάν δεν καταβληθούν τα σχετικά τέλη.

4. Μετά το πέρας της Διαδικασίας, το Κέντρο καθορίζει το συνολικό κόστος της διαδικασίας και θα ζητήσει από τα μέρη όπως καταβάλουν το υπόλοιπο που απαιτείται σύμφωνα με τους Κανονισμούς.
5. Αναφορικά με Διαδικασίες που έχουν αρχίσει σύμφωνα με τους Κανονισμούς, όλα τα έξοδα και τα τέλη επιβαρύνουν τα μέρη σύμφωνα με το Προσάρτημα Α.

Άρθρο 7 - Διεξαγωγή της Διαμεσολάβησης

1. Ο Διαμεσολαβητής και τα μέρη συζητούν τον τρόπο διεξαγωγής της διαμεσολάβησης.
2. Με το πέρας της συζήτησης, ο Διαμεσολαβητής θα παρέχει στα μέρη έγγραφο σημείωμα που θα τους ενημερώνει για τον τρόπο διεξαγωγής της διαμεσολάβησης. Κάθε μέρος, το οποίο συμφωνεί να παραπέμψει διαφορά στους Κανονισμούς, συμφωνεί να συμμετάσχει στις Διαδικασίες τουλάχιστον μέχρι την παραλαβή του σημειώματος από το Διαμεσολαβητή ή τον προηγούμενο τερματισμό της διαδικασίας σύμφωνα με το Άρθρο 8(1) των Κανονισμών.
3. Κατά την έναρξη και τη διεξαγωγή της Διαμεσολάβησης, ο Διαμεσολαβητής καθοδηγείται από τις επιθυμίες των μερών και αντιμετωπίζει τα μέρη δίκαια και αμερόληπτα.
4. Κάθε μέρος ενεργεί με καλή πίστη καθ' όλη τη διάρκεια της διαμεσολάβησης.

Άρθρο 8 – Τερματισμός των Διαδικασιών

1. Οι διαδικασίες που έχουν αρχίσει σύμφωνα με τους Κανονισμούς τερματίζονται μετά από γραπτή επιβεβαίωση του τερματισμού που αποστέλλεται από το Κέντρο προς τα μέρη, όταν συμβεί οποιοδήποτε από τα πιο κάτω:
 - (α) υπογραφή από τα μέρη συμφωνίας διακανονισμού,
 - (β) την έγγραφη ειδοποίηση προς τον Διαμεσολαβητή από οποιοδήποτε μέρος, οποτεδήποτε μετά την παραλαβή του έγγραφου σημειώματος του Διαμεσολαβητή που αναφέρεται στο Άρθρο 7(2), ότι το εν λόγω μέρος αποφάσισε να μην συνεχίσει τη Διαμεσολάβηση,
 - (γ) την έγγραφη κοινοποίηση από το Διαμεσολαβητή προς τα μέρη ότι η διαμεσολάβηση έχει ολοκληρωθεί,
 - (δ) την έγγραφη ειδοποίηση από τον Διαμεσολαβητή προς τα μέρη ότι, κατά τη γνώμη του Διαμεσολαβητή, η διαμεσολάβηση δεν θα επιλύσει τη διαφορά μεταξύ των μερών,
 - (ε) την έγγραφη ειδοποίηση από το Κέντρο προς τα μέρη ότι οι προθεσμίες που έχουν οριστεί για τη διαδικασία, συμπεριλαμβανομένης τυχόν παράτασής της, έχουν λήξει,
 - (στ) την έγγραφη ειδοποίηση από το Κέντρο προς τα μέρη, τουλάχιστον επτά ημέρες μετά την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας πληρωμής από οποιοδήποτε μέρος σύμφωνα με τους Κανονισμούς, ότι η πληρωμή αυτή δεν έχει πραγματοποιηθεί, ή
 - (ζ) την έγγραφη ειδοποίηση από το Κέντρο προς τα μέρη ότι, κατά την άποψη του Κέντρου, έχει αποτύχει ο ορισμός Διαμεσολαβητή ή ότι δεν κατέστη εύλογα εφικτό να διοριστεί Διαμεσολαβητής.
2. Ο Διαμεσολαβητής ενημερώνει έγκαιρα το Κέντρο για την επίτευξη συμφωνίας συμβιβασμού από τα μέρη ή για οποιαδήποτε κοινοποίηση που έχει δοθεί προς ή από τον Διαμεσολαβητή

σύμφωνα με το άρθρο 8(1) υποπαράγραφοι (β) μέχρι (δ) και παρέχει στο Κέντρο αντίγραφο της εν λόγω κοινοποίησης.

Άρθρο 9 – Εμπιστευτικότητα

1. Ελλείψει συμφωνίας των μερών περί του αντιθέτου και εκτός αν απαγορεύεται από σχετική νομοθεσία:
 - (α) οι Διαδικασίες, αλλά όχι το γεγονός ότι πραγματοποιούνται, ή έχουν πραγματοποιηθεί ή θα διεξαχθούν, είναι ιδιωτικές και εμπιστευτικές,
 - (β) κάθε συμφωνία συμβιβασμού μεταξύ των μερών παραμένει εμπιστευτική, με την εξαίρεση ότι τα μέρη έχουν το δικαίωμα να τη γνωστοποιήσουν στο βαθμό που η γνωστοποίηση αυτή απαιτείται από την νομοθεσία ή είναι απαραίτητη για σκοπούς εφαρμογής ή εκτέλεσης της.
2. Ελλείψει συμφωνίας των μερών περί του αντιθέτου και εκτός αν απαγορεύεται από σχετική νομοθεσία, κανένα μέρος δεν δύναται να προσκομίσει ως αποδεικτικά στοιχεία σε δικαστικές, διαιτητικές ή παρόμοιες διαδικασίες:
 - (α) οποιαδήποτε έγγραφα, δηλώσεις ή ανακοινώσεις που υποβάλλονται από το άλλο μέρος ή από το Διαμεσολαβητή στο πλαίσιο της διαδικασίας ή για τη διαδικασία, εκτός εάν το μέρος που επιθυμεί να τα προσκομίσει στη δικαστική, διαιτητική ή άλλη διαδικασία μπορεί να τα προσκομίσει ανεξαρτήτως της Διαδικασίας,
 - (β) οποιοσδήποτε απόψεις που εκφράστηκαν ή υποδείξεις που διατύπωσε οποιοδήποτε μέρος στο πλαίσιο της Διαδικασίας σχετικά με τη διαφορά ή πιθανή πρόταση για διευθέτηση της διαφοράς,
 - (γ) τυχόν παραδοχές που έγιναν από το άλλο μέρος στο πλαίσιο της Διαδικασίας,
 - (δ) οποιοσδήποτε απόψεις ή προτάσεις υποβάλλονται από το Διαμεσολαβητή στο πλαίσιο της Διαδικασίας,
 - (ε) το γεγονός ότι οποιοδήποτε μέρος δήλωσε στις Διαδικασίες ότι ήταν έτοιμο να δεχθεί πρόταση διευθέτησης.

Άρθρο 10 - Γενικές διατάξεις

1. Εκτός εάν όλα τα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά γραπτώς ή εκτός εάν απαγορεύεται από τη νομοθεσία, τα μέρη έχουν δικαίωμα να ξεκινήσουν ή να συνεχίσουν δικαστικές, διαιτητικές ή παρόμοιες διαδικασίες που αφορούν τη διαφορά, ανεξάρτητα από τη Διαδικασία που διεξάγεται σύμφωνα με τους Κανονισμούς.
2. Εκτός και εάν όλα τα μέρη συμφωνήσουν διαφορετικά γραπτώς, ο Διαμεσολαβητής δεν λαμβάνει μέρος και δεν δύναται να έχει λάβει μέρος σε δικαστικές, διαιτητικές ή παρόμοιες διαδικασίες που σχετίζονται με τη διαφορά που αποτελεί ή αποτέλεσε το αντικείμενο της Διαδικασίας που διεξάγεται σύμφωνα με τους Κανονισμούς, είτε ως δικαστής, είτε ως διαιτητής, είτε ως εμπειρογνώμονας ή εκπρόσωπος ή σύμβουλος κάποιου από τα μέρη.
3. Εκτός αν απαιτείται από την νομοθεσία ή εκτός εάν όλα τα μέρη και ο Διαμεσολαβητής συμφωνήσουν διαφορετικά γραπτώς, ο Διαμεσολαβητής δεν πρέπει να καταθέσει σε

δικαστικές, διαιτητικές ή παρόμοιες διαδικασίες σχετικά με οποιαδήποτε πτυχή της Διαδικασίας.

4. Ο Διαμεσολαβητής, το Κέντρο και οι υπάλληλοί του δεν ευθύνονται έναντι οποιουδήποτε προσώπου για οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη σε σχέση με τη Διαδικασία, εκτός εάν ο συγκεκριμένος περιορισμός της ευθύνης απαγορεύεται από την ισχύουσα νομοθεσία.
5. Σε όλα τα θέματα που δεν προβλέπονται ρητά στους Κανονισμούς, το Κέντρο και ο Διαμεσολαβητής ενεργούν σύμφωνα με το πνεύμα των Κανονισμών.
6. Το αποτέλεσμα της Διαμεσολάβησης τίθεται στη διάθεση των μερών αμέσως μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας και σε περιπτώσεις καταναλωτικών διαφορών, εντός περιόδου 90 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία το Κέντρο λαμβάνει τον ολοκληρωμένο φάκελο του παραπόνου. Σε περίπτωση ιδιαίτερα περίπλοκων καταναλωτικών διαφορών, το Κέντρο δύναται κατά την κρίση του να παρατείνει τη περίοδο των 90 ημερολογιακών ημερών. Τα μέρη θα πληροφορηθούν για οποιαδήποτε παράταση της περιόδου και για τον προβλεπόμενο χρόνο που θα απαιτηθεί για την ολοκλήρωση της διαφοράς.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α – ΤΕΛΗ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ

ι) ΓΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΙΣ ΣΕ ΑΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ

Τέλη Καταχώρησης Αίτησης (είτε από το ένα μέρος είτε από κοινού)

€50 μη επιστρεπτέο τέλος, για καταχώρηση της Διαφοράς στο Κέντρο.

Τέλη Διαμεσολάβησης

Αξία Διαφοράς σε Ευρώ (€)	Καταβλητέα Τέλη Διαμεσολάβησης (€)
Μέχρι 10,000	600
10,001 -50,000	900
50,001 - 100,000	1200
100,001 – 500,000	1700
500,001 και άνω	2500

1. Τα πιο πάνω τέλη δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ και είναι πληρωτέα πριν από την έναρξη της διαδικασίας.
2. Τα παραπάνω τέλη βασίζονται σε 8 ώρες Διαμεσολάβησης. Για κάθε επιπρόσθετη ώρα που απαιτείται για τη Διαμεσολάβηση θα υπάρχει:

(α) Επιπρόσθετη χρέωση €80 πλέον ΦΠΑ ανά ώρα για διαφορές μεταξύ €0 – €10.000.

(β) Επιπρόσθετη χρέωση €120 πλέον ΦΠΑ ανά ώρα για διαφορές άνω των €10.000.

ii) ΓΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ

Τέλη Καταχώρησης για Καταναλωτή που καταχωρεί την Αίτηση

€20 μη επιστρεπταίο τέλος, για καταχώρηση της Διαφοράς στο Κέντρο.

Τέλη Διαμεσολάβησης

Αξία αγορασθέντων αγαθών ή υπηρεσιών σε Ευρώ (€)	Τέλη Καταναλωτή σε Ευρώ (€)*	Τέλη Επιχείρησης σε Ευρώ (€)
Μέχρι 500	20	80
501 - 2.000	40	160
2.001 - 10.000	80	320
10,001 -50,000	160	640
50,001 - 100,000	320	1280
100,001 και άνω	640	1700

1. Τα πιο πάνω τέλη δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ και είναι πληρωτέα πριν από την έναρξη της διαδικασίας.
2. Τα παραπάνω τέλη βασίζονται σε 8 ώρες Διαμεσολάβησης. Για κάθε επιπρόσθετη ώρα που απαιτείται για τη Διαμεσολάβηση θα υπάρχει:

(α) Επιπρόσθετη χρέωση €20 πλέον ΦΠΑ ανά ώρα για τον Καταναλωτή και €60 πλέον ΦΠΑ ανά ώρα για την Επιχείρηση για διαφορές μεταξύ €0 – €10.000.

(β) Επιπρόσθετη χρέωση €40 ανά ώρα πλέον ΦΠΑ για τον Καταναλωτή και €100 πλέον ΦΠΑ ανά ώρα για την επιχείρηση για διαφορές άνω των €10.000.

- * Για χρηματοοικονομικά θέματα δεν καταβάλλεται οποιοδήποτε Τέλος Διαμεσολάβησης από τον Καταναλωτή. Για όλες τις άλλες περιπτώσεις το μέγιστο ποσό που καταβάλλεται από τον Καταναλωτή είναι €800

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΡΗΤΡΑΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

«Κάθε διαφορά που προκύπτει από την παρούσα συμφωνία δύναται, πριν από την προσφυγή σε οποιοδήποτε άλλο μηχανισμό επίλυσης διαφορών, διαιτησία ή δικαστήριο, να παραπεμφθεί προς επίλυση σύμφωνα με τους κανόνες διαμεσολάβησης του Cyprus Consumer Center for ADR. Λεπτομέρειες σχετικά με το Cyprus Consumer Center for ADR είναι διαθέσιμες στον ιστότοπο www.adr.com.cy.»