

**Αυστραλιανή Διδακτική Επιτροπή  
(Φροντιστηρίων)  
(ΑΤΑ) ΕΠΕ**

# **Κώδικας Συμπεριφοράς\***



**\*ΣΗΜΕΙΩΣΗ:**

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς της ΑΔΕ είναι δυνατόν να υφίσταται αλλαγές από καιρού εις καιρόν χωρίς προειδοποίηση. Τα μέλη θα ειδοποιούνται για αλλαγές και τροποποιήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενημερωτικών δελτίων και / ή από την κοινωνική δικτύωση. Είναι καθήκον του κάθε μέλους να ενημερώνεται συνεχώς για την πιο πρόσφατη έκδοση αυτού του Κώδικα.

**Αυστραλιανή Διδακτική Επιτροπή (Φροντιστηρίων)  
(ΑΤΑ) ΕΠΕ  
Κώδικας Συμπεριφοράς**

## **ΜΕΡΟΣ 1 - ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

### **Στόχοι**

1. Οι στόχοι του Κώδικα Συμπεριφοράς της Αυστραλιανής Διδακτικής Επιτροπής (ΑΤΑ) είναι:
  - 1.1 Να εξασφαλίσει στους πελάτες την καλύτερη δυνατή παροχή διδασκαλίας και την έντιμη εξυπηρέτηση από διδακτικούς οργανισμούς και επαγγελματίες στον τομέα αυτόν.
  - 1.2 Να προσφέρει στην δημιουργία και στην διατήρηση ενός εθνικού μέτρου σύγκρισης ως σημείο αναφοράς για τις διδακτικές υπηρεσίες Φροντιστηρίων.
  - 1.3 Να παράσχει καθοδήγηση για την εφαρμογή βέλτιστης διδασκαλίας και εκπαίδευσης.

### **Εφαρμογή του Κώδικα**

2. Αυτός ο Κώδικας ισχύει για μέλη της Αυστραλιανής Διδακτικής Επιτροπής (ΑΤΑ) Ltd, τα μέλη του οποίου συμφωνούν να υπηρετούν και να υπάγονται κάτω από αυτόν τον Κώδικα Συμπεριφοράς.

### **Ερμηνεία**

3. Με «Κώδικα» αναφερόμαστε στον παρόντα Κώδικα Συμπεριφοράς, εκτός εαν αναφερθούμε σε κάτι διαφορετικό:

«Ασφαλές παιδί» εννοεί ότι το παιδί ήταν ασφαλές από ακατάλληλη συμπεριφορά απολύτως και ρητώς σεξουαλικής φύσης.

«**Κώδικας**» εννοεί τον Κώδικα της Αυστραλιανής Διδακτικής Επιτροπής (ΑΤΑ) Ltd.  
- Ο Κώδικας Συμπεριφοράς.

«**Πελάτης**» εννοεί το μαθητή/φοιτητή, ή γονέα/κηδεμόνα που πληρώνει για την παροχή υπηρεσιών.

«**Διαφωνία**» εννοεί έκφραση δυσαρέσκειας εκ μέρους του πελάτη, ο οποίος έχει αντιληφτεί ότι Μέλος του οργανισμού δεν ακολούθησε τον Κώδικα Συμπεριφοράς.

«**Μέλος**» εννοεί ένα πλήρες μέλος της Αυστραλιανής Διδακτικής Επιτροπής (ΑΤΑ) Ltd. συμπεριλαμβάνοντας και τα μέλη συνεργάτες.

«**Λογοκλοπή**» εννοεί την πράξη οικειοποίησης της εργασίας κάποιου άλλου και η διοχέτευση ως έργο ιδίου. Είναι μια μορφή εξαπάτησης που βασίζεται στις εργασίες άλλων (είτε είναι γραπτή, ηλεκτρονική, προφορική ή καλλιτεχνική) χωρίς να δοθεί η δέουσα αναγνώριση του συγγραφέα / συντάκτη.

«**Εκπαιδευτικός**» εννοεί το πρόσωπο που παρέχει διδασκαλία και εκπαιδευτικές υπηρεσίες.

«Διδακτικό Κέντρο / Φροντιστήριο» εννοεί το χώρο όπου παρέχονται υπηρεσίες εμπορικής διδασκαλίας. Ο όρος μπορεί να χρησιμοποιηθεί εναλλακτικά με τον όρο «Εκπαιδευτικό Κέντρο».

## **ΜΕΡΟΣ ΙΙ- ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ (ΦΡΟΝΤΙΣΤΗΡΙΩΝ) ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ- Ο ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ**

### **ΑΤΑ- Καθήκοντα των Μελών**

4. Οι Διδακτικοί Οργανισμοί (Φροντιστήρια) πρέπει να χρησιμοποιούν τους πόρους τους και τη διδακτική ύλη για να πετύχουν όσο το δυνατόν το καλύτερο εκπαιδευτικό αποτέλεσμα για τους μαθητές.
5. Τα μέλη πρέπει να χρησιμοποιούν τις εκπαιδευτικές τους ικανότητες στο καλύτερο των δυνατοτήτων τους για να διδάξουν τους μαθητές, έτσι ώστε να βελτιώσουν τις ικανότητες των μαθητών στα ανάλογα θέματα.
6. Τα μέλη πρέπει να χρησιμοποιήσουν την διδασκαλία και τα μέσα εκμάθησης και την εκπαιδευτική ύλη για να ενισχύσουν την αυτοπεποίθηση των μαθητών και να τους εμπνεύσουν εμπιστοσύνη στη μάθηση.
7. Όλα τα μέλη της ΑΤΑ πρέπει να εξασφαλίσουν ένα αντίγραφο του Κώδικα Συμπεριφοράς της να είναι διαθέσιμο για τους πελάτες, όπως ζητηθεί.

### **Επιπρόσθετες Υποχρεώσεις**

7Α. Οι εκπαιδευτικοί που διδάσκουν στο σπίτι ενός παιδιού ή στο δικό τους σπίτι έχουν την υποχρέωση, σύμφωνα με αυτόν τον κώδικα, να βεβαιώνουν ότι η διδασκαλία γίνεται όταν είναι παρών ένας υπεύθυνος ενήλικας και ότι η διδασκαλία διεκπεραιώνεται σε ένα ανοικτό και προσβάσιμο μέρος του σπιτιού. Η διδασκαλία ΔΕΝ επιτρέπεται να διεκπεραιώνεται σε υπνοδωμάτιο.

7Β. Για κάθε μάθημα που γίνεται στο σπίτι ενός παιδιού, ένας υπεύθυνος ενήλικας πρέπει να υπογράψει μετά το πέρας κάθε μαθήματος ότι ήταν παρών και ότι το μάθημα έγινε κατά τέτοιο τρόπο που το παιδί ήταν ασφαλές.

7Γ. Σε περίπτωση κατά την οποία το παιδί είναι μεγαλύτερο από 16 χρονών, μπορεί με τη γραπτή συγκατάθεση των γονέων του να πραγματοποιεί το μάθημα στο σπίτι, χωρίς επίβλεψη.

### **Προσόντα**

8. Το Οργανωτικό Μέλος πρέπει να εξασφαλίζει ότι όλοι οι εκπαιδευτικοί/φροντιστές έχουν εκπαιδευτεί στο αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών και μεθόδους διδασκαλίας και ανάλογης μεθοδολογίας καθορισμένη από τον οργανισμό.
9. Ένα Μέλος θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι η εκπαίδευση του προσωπικού και η επαγγελματική μετεκπαίδευση του προσωπικού να είναι μια συνεχιζόμενη υποχρέωση/καθήκον. Η κατάρτιση αυτή μπορεί να λάβει μορφή εκπαιδευτικών προγραμμάτων και ανάπτυξη αναλυτικών προγραμμάτων σε εκπαιδευτικά θέματα και μια συνεχή ενημέρωση σχετικά με θέματα γύρω από την ανάπτυξη του παιδιού, αξιολόγηση, προστασία του παιδιού και ούτω καθεξής.

10. Όλοι οι εκπαιδευτικοί/φροντιστές που απασχολούνται από τις οργανώσεις αυτές, πρέπει να αξιολογηθούν, τουλάχιστον, μία φορά ετησίως προκειμένου να διατηρηθούν τα εκπαιδευτικά πρότυπα. Η αξιολόγηση των εκπαιδευτικών/φροντιστών πρέπει να βασίζεται σε κριτήρια που έχουν ήδη γνωστοποιηθεί στον αναφερόμενο εκπαιδευτικό πριν από την αξιολόγηση και η οποία μπορεί να περιλαμβάνει τη χρήση του εντύπου Tutor Αξιολόγησης ΑΤΑ. Αυτό το έντυπο είναι διαθέσιμο από την ιστοσελίδα της ΑΤΑ : [www.ata.edu.au](http://www.ata.edu.au).

### **Υποχρέωση Γνωστοποίησης Δεδομένων**

11. Τα μέλη πρέπει να εξασφαλίσουν ότι οι πελάτες τους έχουν επαρκείς πληροφορίες για τη λήψη ενημερωμένων αποφάσεων σχετικά με την ανάγκη φροντιστηρίου. Ειδικότερα, τα μέλη πρέπει να:
- (α) Αξιολογίσουν/καθορίσουν εάν οι μαθητές χρειάζονται φροντιστήριο, και εάν ναι, τότε να ενημερωθούν οι υποψήφιοι πελάτες επί του αποτελέσματος της αξιολόγησης που έγινε;
  - (β) (κατόπιν αιτήματος) να δίνεται η ευκαιρία στους μέλλοντες πελάτες να επιθεωρούν τα σχετικά προγράμματα και το βασικό πρόγραμμα σπουδών;
  - (γ) να ενημερώνονται οι μέλλοντες πελάτες εν σχέσει με τα προσόντα και την εμπειρία των ανάλογων διδασκάλων;
  - (δ) κατόπιν αιτήσεως, να παρέχονται ακριβείς, γραπτές εκθέσεις-έλεγχοι στους πελάτες σχετικά με την εκμάθηση και πρόοδο των μαθητών (οποίοι είναι ηλικίας κάτω των 18 ετών).

### **Pre-Εξετάσεις, post-Εξετάσεις, Δοκιμαστικές Εξετάσεις, Αξιολόγηση και υποβολή Ελέγχων**

12. Το είδος αξιολόγησης και η χρήση εξεταστικών μέσων πρέπει να αναφερθούν πλήρως πριν από την οποιαδήποτε αξιολόγηση στους πελάτες - μαθητές. Η βαθμολογία των ασκήσεων αξιολόγησης, πρέπει να διεξάγεται με τρόπο ακριβή, επαγγελματικό, έντιμο και αμερόληπτο.
13. Τα αποτελέσματα των επίσημων ελέγχων ή διαγωνισμών των μαθητών πρέπει να παραδίνονται στους πελάτες (γονείς, κηδεμόνες).
14. Εκτός και εάν περιορίζεται από τον νόμο, το αρχικό αντίγραφο προηγούμενων διαγωνισμών (για εγγραφές) μπορεί να γίνει διαθέσιμο προς μελέτη από τους πελάτες. Εισηγήσεις προς τους πελάτες πρέπει να αιτιολογούνται βάσει των αποτελεσμάτων αξιολόγησης.
15. Όλα τα σχόλια, γραπτά ή προφορικά προς τους πελάτες, θα πρέπει να είναι σαφή και ανεπίδεκτα παρερμηνείας και δεν πρέπει να αποβλέπουν στην παραπλάνηση του πελάτη για μελλοντικές εγγραφές.
16. Οι έλεγχοι μπορεί να είναι γραπτοί ή προφορικοί. Υποβολή ελέγχων πρέπει να πραγματοποιείται τουλάχιστον μία φορά ανά εξάμηνο, όταν το μήκος διδασκαλίας είναι τουλάχιστον ενός εξαμήνου.

## Διαφήμιση

17. Τα μέλη δεν πρέπει να χρησιμοποιούν παραπλανητική ή ψευδή διαφήμιση ή μάρκετινγκ πρακτικές, οι οποίες περιλαμβάνουν ψευδείς ή παραπλανητικά στοιχεία σχετικά με την τιμή των υπηρεσιών ή λανθασμένες εντυπώσεις ως προς τα οφέλη της επιχείρησης ή ψευδή και παραπλανητικά μηνύματα όσον αφορά την ανάγκη για φροντιστήριο. Οι διατάξεις του νόμου περί «Ανταγωνισμού και Διαφήμιση Καταναλωτών» Ad 2010 (Κοινοπολιτεία), οι οποίες διατάξεις είναι επί της προστασίας των καταναλωτών πρέπει να εφαρμόζονται, καθώς και οι νομικές διατάξεις του παρόντος Κώδικα.
18. Ισχυρισμοί των μελών κατά τη διάρκεια της διαφήμισης ή μάρκετινγκ στα Μέσα Ενημέρωσης θα πρέπει να είναι ειλικρινείς, ακριβείς και επαληθεύσιμοι. Η συλλογή και η χρήση στατιστικών στοιχείων θα πρέπει να σκοπεύει ώστε να μη παραπλανάται ο πελάτης. Μόνο οι σχετικές στατιστικές που καταρτίζονται από επαληθεύσιμα δεδομένα επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται.
19. Τα μέλη πρέπει να εξασφαλίζουν ότι το διαφημιστικό υλικό δεν ενθαρρύνει μη ρεαλιστικές προσδοκίες σχετικά με αποτελέσματα που δεν είναι εφικτά από το φροντιστήριο.
20. Τα μέλη δεν πρέπει να κάνουν παραπλανητικές ή ψευδείς συγκρίσεις με προγράμματα που προσφέρονται από τους ανταγωνιστές.
21. Ένα Πλήρες Μέλος έχει δικαίωμα να χρησιμοποιεί τα γράμματα Μ.Α.Τ.Α. ότι είναι μέλος, ενώ απλώς ο συνεργάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει μόνο τα γράμματα Α.Α.Τ.Α. που δηλώνουν μόνο την ένταξη του στον οργανισμό ΑΤΑ.
22. Το Πλήρες Μέλος μπορεί να χρησιμοποιεί το λογότυπο ΑΤΑ σε οποιαδήποτε ή όλα τα διαφημιστικά μέσα εφόσον ακολουθεί και είναι σύμφωνο με τον Κώδικα Συμπεριφοράς. Ένας απλώς συνεργάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το λογότυπο του οργανισμού.

## Αρχές Διδακτικών Κέντρων και Φροντιστηρίων - Κολλεγίων

23. Τα Μέλη πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι χώροι διδασχής και ειδικά οι ανθυγιεινοί χώροι καθαρίζονται τακτικά προκειμένου να διατηρηθεί ένα υψηλό επίπεδο στις συνθήκες καθαριότητας.
24. Τα Μέλη πρέπει να παρέχουν ένα κιβώτιο πρώτων βοηθειών, καταλλήλως εξοπλισμένο, που βρίσκεται σε εύκολα προσβάσιμη θέση, και να διασφαλίσουν ότι όλα τα μέλη του προσωπικού γνωρίζουν τη θέση του. Το κιβώτιο πρώτων βοηθειών πρέπει να ελέγχεται τουλάχιστον κατά τρίμηνο για να εξασφαλιστεί ότι είναι καταλλήλως εξοπλισμένο.



## Πρόγραμμα Αναλυτικών Σπουδών και Προγραμματισμός

25. Ανάλογα με την περίπτωση και όταν είναι απαραίτητο, ένα Μέλος πρέπει να συσχετίζει και να βασίζει το Αναλυτικό Πρόγραμμα του Φροντιστηρίου επί του Κρατικού Εκπαιδευτικού Αναλυτικού Προγράμματος Σπουδών και επί της καθορισμένης υπό αυτού διδασκόμενης ύλης.
26. Όταν κρίνεται απαραίτητο οι εκπαιδευτές (που δεν είναι υπάλληλοι των Φροντιστηρίων) πρέπει να παρέχουν μια γραπτή περίληψη όπου αναφέρεται σε γενικές γραμμές το προοριζόμενο πρόγραμμα μελέτης για την ανάλογη περίοδο μαθημάτων, όταν η περίοδος διδασχής είναι πάνω από ένα μικρό διάστημα.
27. Κάθε αναφερόμενο Αναλυτικό Πρόγραμμα Σπουδών, ή οποιοδήποτε άλλο γραπτό πρόγραμμα υπάρχει, πρέπει να είναι διαθέσιμο για εξέταση από τους πελάτες.

## Λογοκλοπή

28. Ένα Μέλος δεν επιτρέπεται να λάβει ποτέ μέρος σε καμία μορφή Λογοκλοπής ή εξαπάτησης. Τέτοιου είδους εξαρτήσεις δεν επιτρέπονται σε ΚΑΝΕΝΑ επίπεδο. Τα Μέλη πρέπει να εφαρμόζουν πρακτικές που είναι συμβατές και καθορίζονται από τους νόμους της ΑΤΑ επί Λογοκλοπής, η οποία μπορεί συνεχώς να ενημερώνει τα αρχεία της. Αυτή η πολιτική είναι διαθέσιμη από το ΑΤΑ, ( βλέπε Ιστοσελίδα, [www.ata.edu.au](http://www.ata.edu.au). )

## Η Λειτουργία της Επιχείρησης

29. Κάθε Μέλος οφείλει να διαχειρίζεται την επιχείρησή του κατά τρόπο ηθικό και επαγγελματικό και οφείλει να υπακούει τη σχετική τοπική, Πολιτειακή και Ομοσπονδιακή νομοθεσία, (π.χ. προστασία των παιδιών, εμπορικές πρακτικές, φορολογία, συνταξιοδότηση, και συνεπώς αποζημίωση εργαζομένων, ασφαλείς συνθήκες εργασίας και υγείας και την καταπολέμηση διακρίσεων).
30. Στις πολιτειακές περιοχές και εδάφη όπου ήδη υπάρχει νομοθεσία περί προστασίας του παιδιού, τα Μέλη πρέπει να εξασφαλίσουν ότι όλοι οι εκπαιδευτές έχουν συμπληρώσει τις απαραίτητες αιτήσεις και ότι αυτές έχουν υποβληθεί στις σχετικές υπηρεσίες πριν να αρχίσει η πρόσωπο - κατά - πρόσωπο διδασκαλία .
31. Στις πολιτειακές περιοχές και στα μέρη όπου η νομοθεσία περί προστασίας του παιδιού ακόμη δεν υπάρχει, τα Μέλη πρέπει να απαιτήσουν ότι όλοι οι εκπαιδευτές πρέπει να υπογράψουν ΕΚ δήλωση του νόμου στην οποία αναφέρεται ότι δεν έχουν, εκ των προτέρων ή εν αναμονή, καμμία ποινική επιβαρύνση και καταδικαστική απόφαση, σε οποιαδήποτε μορφή, εις βάρος τους εν σχέσει με την προστασία των παιδιών.
32. Τα Μέλη πρέπει να μεριμνούν, ώστε οι συνεντεύξεις με τους υποψήφιους εκπαιδευτές να διεξάγονται πρόσωπο με πρόσωπο και ότι επίσης μπορεί να συμπεριλαμβάνουν πρακτικές ερωτήσεις και απαντήσεις σε θέματα σχετικά με την προστασία και την εκπαίδευση των παιδιών.
33. Τα Μέλη πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι εργαζόμενοι υπάλληλοι και το υπόλοιπο προσωπικό ενεργούν κατά τρόπο ηθικά επαγγελματικό και δε χρησιμοποιούν ανάρμοστη μέθοδο πώλησης και προώθησης διδακτικών υπηρεσιών (π.χ. απειλές, εκφοβισμό ή εξαναγκασμό).
34. Τα Μέλη δεν πρέπει να παρουσιάζουν μια περίοδο μαθημάτων, ή ένα τμήμα μαθημάτων ως δωρεάν διδάκτρων ή σε έκπτωση, όταν η τιμή στα διδάκτρα αυξάνεται ή όταν η ποιότητα μειώνεται ή όταν η διδασκαλία κατά κάποιο τρόπο περιορίζεται ως αποτέλεσμα της προσφοράς.
35. Τα Μέλη πρέπει να διασφαλίζουν ότι όλοι οι εργαζόμενοι είναι εξοικειωμένοι με τον παρόντα Κώδικα Συμπεριφοράς.

## Γραπτές Συμφωνίες ή Συμβάσεις (εφόσον υπάρχουν)

36. Το Μέλος πρέπει να εξασφαλίσει ότι η Διδακτική Σύμβαση:
- (α) αναφέρει το όνομα και τη διεύθυνση των συμπεριλαμβανομένων προσώπων της συμφωνίας, εσωκλείοντας τον αριθμό του Αυστραλιανού Οργανισμού (ACN) ή Εταιρείας και τον Αυστραλιανό Αριθμό Επειρηρήσεων (ABN);
  - (β) ορίζει σαφώς και επακριβώς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του Μέλους και του πελάτη;
  - (γ) αναφέρει ότι η συμφωνία υπόκειται σε μια περίοδο υπαναχώρησης; και
  - (δ) γνωστοποιεί την ολική τιμή των μαθημάτων που προσφέρονται, συμπεριλαμβανομένης (όπου ισχύει):
    - i. την τιμή συμμετοχής, την τιμή αίτησης ή οποιοδήποτε άλλο ισχύον κόστος,
    - ii. το πληρωτέο ποσό για κάθε περίοδο μάθησης,
    - iii. το πληρωτέο ποσό, συχνότητα πληρωμών και η ελάχιστη διάρκεια μαθημάτων καθορισμένη στην εν λόγω συμφωνία,
    - iv. το τελικό ποσό χρημάτων για το διδακτέο πρόγραμμα,
    - v. οποιοδήποτε κόστος που καταβάλλεται ή που μπορεί να καταβληθεί, κατά την διάρκεια της Διδακτικής συμφωνίας,
    - vi. οποιαδήποτε ακύρωση αμοιβής και τις συνθήκες υπό τις οποίες τα εν λόγω τέλη είναι πληρωτέα.
37. Το Μέλος πρέπει να προσφέρει ένα αντίγραφο της προτεινόμενης Εκπαιδευτικής Συμφωνίας στον κάθε μέλλοντα πελάτη, αν ζητηθεί, και ένα αντίγραφο στον πελάτη της υπογεγραμμένης συμφωνίας κατά την εγγραφή.

## Επιστροφές

38. Όλα τα ΑΤΑ Μέλη πρέπει να έχουν μια γραπτή Πολιτική Επιστροφής που πρέπει να είναι διαθέσιμη στους πελάτες.
39. Η Πολιτική Επιστροφής των Μελών πρέπει να συμφωνεί με όλες τις σχετικές Πολιτειακές και Ομοσπονδιακές νομοθεσίες.
40. Τα Μέλη δεν επιτρέπεται ποτέ να αναφέρουν ‘ Όχι Επιστροφές ’ όπως αυτό είναι παραπλανητικό. Οι Καταναλωτές έχουν το δικαίωμα επιστροφής διδάκτρων, εάν υπάρχει παράβαση των προϋποθέσεων - Ανταγωνισμού και Καταναλωτών Ad 2010 (Κοινοπολιτεία). Αυτοί οι όροι περιλαμβάνουν την παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών ποιότητας και κατάλληλης φροντίδας προς τους πελάτες, στο επίπεδο ποιότητας που τους έχει υποσχεθεί ή διαφηστεί.



## Εμπιστευτικότητα

41. Κάθε Μέλος πρέπει συμμορφώνεται με την Ιδιωτική Απόρρητο Πράξη, 1998 (της Κοινοπολιτείας) η οποία θέτει σε εφαρμογή τις Εθνικές Αρχές Προστασίας Ιδιωτικού Απορρήτου.
42. Οι πληροφορίες που καταγράφονται στα αρχεία των πελατών και σχετίζονται με αξιολόγηση / βαθμολογία, με παρακολούθηση μαθημάτων, με παρατηρήσεις διαγωγής, χρέωσης, με ελέγχους και προσωπικά στοιχεία, τίθενται στη διάθεση του πελάτη για εξέταση κατόπιν αιτήσεως.

## Διαδικασία Επίλυσης Διαφωνιών και Καταγγελιών

Την στιγμή που θα φθάσει μια καταγγελία στο Γραφείο της ΑΔΕ, σύμφωνα με το πρωτόκολλο, ζητείται από τον ενάγοντα να συμπληρώσει ένα Έντυπο Καταγγελιών ΑΔΕ, ώστε να υπάρχει σε γραπτή μορφή η καταγγελία. Στη συνέχεια, γίνεται ειδική μνεία σε σχέση με τα τμήματα του Κώδικα ΑΔΕ που είναι υπό ερώτηση, και εξετάζεται ενδελεχώς. Μετά από αυτό το βήμα, προσεγγίζουμε την εταιρία ή τον εκπαιδευτικό που εμπλέκεται και ζητούμε τη δική τους εκδοχή των γεγονότων. Το Διοικητικό Συμβούλιο συνέρχεται **μόνον αφού** έχει δοθεί η ευκαιρία στην επιχείρηση να θέσει την υπόθεση υπό εξέταση.

43. Κάθε Μέλος πρέπει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την δίκαιη και ταχεία επίλυση τυχόν καταγγελίας από τον πελάτη.
44. Στην περίπτωση που μια προφορική καταγγελία γίνεται σε ένα Μέλος, το πρόσωπο που λαμβάνει την καταγγελία θα:
  - (α) θα προσδιορίσει την ταυτότητά του/της, θα ακούσει και θα καταγράψει τα στοιχεία και θα προσδιορίσει τι θέλει ο καταγγέλλων,
  - (β) θα επιβεβαιώσει τα στοιχεία που παρέλαβε,
  - (γ) θα εξηγήσει τη διαδικασία επίλυσης των καταγγελιών, και θα παράσχει συμβουλές για εναλλακτικούς τρόπους δράσης,
  - (δ) θα επιλύσει την καταγγελία αμέσως, αν αυτό είναι δυνατόν, ή θα δεσμευτεί για την επίλυση της καταγγελίας εντός δεδομένου χρονικού διαστήματος, και
  - (ε) θα αναλάβει τη συνέχεια της καταγγελίας όπως είναι αρμοστό π.χ. παρέχοντας στον καταγγέλλοντα την αναφορά σχετικά με το αποτέλεσμα της προσπάθειας που καταβλήθηκε από το Μέλος για την επίλυση της διαφοράς.
45. Όταν υποβάλλεται γραπτή καταγγελία το Μέλος:
  - (α) θα παρέχει τον καταγγέλλοντα με γραπτή αναφορά εντός δέκα (10) της επίλυσης της διαφοράς από το Μέλος που ανέλαβε την υπόθεση.
  - (β) Εάν δεν είναι δυνατόν να επιλυθεί η διαφορά εντός δέκα (10) ημερών, τότε το Μέλος παρέχει γραπτή βεβαίωση παραλαβής της καταγγελίας εντός επτά (7) ημερών και καθορίζει το χρονικό πλαίσιο εντός του οποίου ο καταγγέλλων θα λάβει σχόλια όσον αφορά το αποτέλεσμα της επίλυσης της καταγγελίας.
46. Το Μέλος πρέπει να εξασφαλίσει ότι όλο το προσωπικό είναι εξοικειωμένο με τους νόμους επίλυσης καταγγελιών.

47. Σε περίπτωση που μια καταγγελία δεν μπορεί να επιλυθεί μεταξύ Μέλους και πελάτη, το Μέλος πρέπει να συστήσει στον πελάτη ότι έχει δικαίωμα να υποβάλλει την καταγγελία στην επιτροπή ΑΤΑ. Κάθε πλευρά μπορεί να υποβάλλει την καταγγελία στην ΑΤΑ.
48. Όταν μια καταγγελία αναφέρεται στην ΑΤΑ, το Διοικητικό Συμβούλιο μέσω της Επιτροπής του Κώδικα Διαχείρισης (ΚΑΠΤ) θα αναλάβει την καταγγελία το δυνατόν συντομότερο μετά την παραπομπή, και θα ενημερώσει τους ενδιαφερόμενους γραπτώς σχετικά με την απόφαση.
49. Στην περίπτωση που η επιτροπή ΑΤΑ αποφασίσει ότι ένα μέλος παρέβη τον Κώδικό Συμπεριφοράς, το ΑΤΑ θα επιβάλει κυρώσεις ως ανά το ΑΤΑ Σύσταγμα .

### ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ - ΔΙΟΙΚΗΣΗ

50. Ο παρών Κώδικας Συμπεριφοράς θα χορηγείται από την ΑΤΑ ΕΠΕ. Το Διοικητικό Συμβούλιο θα διορίσει ένα Κώδικα Διαχειριστικής Επιτροπής (ΚΑΠΤ), αποτελούμενη, το λιγότερο, με δύο (2) μέλη από το Διοικητικό Συμβούλιο.

#### Η Διαδικασία του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο θα εξετάζει την καταγγελία και οποιαδήποτε αποδεικτικά στοιχεία παρέχει ο ενάγων. Στη συνέχεια, το Δ.Σ. θα εξετάζει τα αποδεικτικά στοιχεία του μέλους, καθώς και οποιαδήποτε αποδεικτικά στοιχεία ως προς το πώς χρησιμοποίησε τον Κώδικα Συμπεριφοράς ΑΔΕ για να διαχειρισθεί τη διαμάχη. Το Δ.Σ. αναζητά σαφή αποδεικτικά στοιχεία ως προς το πώς/εάν ακολουθήθηκαν οι διαδικασίες καταγγελιών που αναφέρονται λεπτομερώς στον Κώδικα Συμπεριφοράς ΑΔΕ. Κάθε μέλος θα πρέπει να εξοικειώνεται με τις Διαδικασίες Καταγγελιών καθώς είναι υποχρεωμένος.

Αν κάποιο μέλος επιλέξει απορρίψει την εξουσία της ΑΔΕ τότε χάνει το δικαίωμα του μέλους, μιας και ο Κώδικας Συμπεριφοράς ΑΔΕ είναι εκείνος που από μόνος του παρέχει στο κοινό την εμπιστοσύνη της ιδιότητας μέλους της ΑΔΕ.

#### **Πρόωθηση του Κώδικα**

51. Το ΑΤΑ είναι υπεύθυνη για την προώθηση του Κώδικα.
52. Στον Κώδικα θα πρέπει να περιλαμβάνεται και η ιστοσελίδα της ΑΤΑ.

#### **Κυρώσεις**

53. Όταν έχει διαπιστωθεί παράβαση του Κώδικα, η ΑΤΑ θα επιδιώξει σωφρονιστικά να ληφθούν μέτρα για το αναφερόμενο Μέλος. Η πράξη αυτή δεν περιορίζεται εδώ αλλά μπορεί να περιλαμβάνει τις ακόλουθες απαιτήσεις να:
- (α) να τροποποιηθεί ή να αρθεί η διαφήμιση.
  - (β) να τοποθετηθεί επιδιορθωτική διαφήμιση,
  - (γ) να σταλθεί διορθωτική αλληλογραφία στον ενδιαφερόμενο πελάτη,
  - (δ) οτιδήποτε έντυπο ή υλικό να τροποποιηθεί ή να αρθεί. και
  - (ε) η απόσυρση των προγραμμάτων ή της διδακτικής ύλης που δεν ανταποκρίνεται στα πρότυπα του Κώδικα.
54. Η ΑΤΑ μπορεί, κατά την κρίση της, να εκδίδει προειδοποιήσεις και να επικρίνει τα μη συμμορφούμενα κατά τον Κώδικα μέλη.
55. Εάν σωφρονιστικά μέτρα δεν ληφθούν εντός της προθεσμίας που έχει χορηγηθεί σύμφωνα με τις οδηγίες της ΑΤΑ, η συμμετοχή του Μέλους στην ΑΤΑ μπορεί να ανασταλεί για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο, ή σε περίπτωση συνεχιζόμενης μη-συμμόρφωσης, το ΑΤΑ μπορεί να εκδιώξει το μέλος.
56. Μετά την απομάκρυνση από το ΑΤΑ τα απελαύνοντα μέλη δεν μπορούν να έχουν το δικαίωμα διαφήμισης και πρέπει αμέσως να απέσχουν από τη χρήση κάθε γραπτού υλικού και επιστολογάρτων τα οποία ανήκουν στον οργανισμό της ΑΤΑ κατά τις απαιτήσεις του Κώδικα της ΑΤΑ.