

## Επίλυση παραπόνων

*Εάν έχετε κάποιο πρόβλημα ή παράπονο για κάποιον φορέα λειτουργίας νεκροταφείου ή κρεματόριου ή διευθυντή γραφείου κηδειών, επικοινωνήστε κατ' αρχάς απευθείας μαζί τους, κατά προτίμηση γραπτώς.*

Όλοι οι φορείς λειτουργίας χώρων ταφής και οι διευθυντές γραφείων κηδειών θα πρέπει να διαθέτουν μια διαδικασία υποβολής παραπόνων για το κοινό. Αυτή η διαδικασία συνήθως απαιτεί από αυτούς να διερευνήσουν το ζήτημα σε πρώτη φάση και να προσπαθήσουν να επιλύσουν το θέμα.

Θυμηθείτε να κρατάτε σημειώσεις σχετικά με το ποιον μιλάτε και να φυλάσσετε όλα τα έγγραφα και τις αποδείξεις.

Ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα της έρευνας, θα πρέπει να λάβετε γραπτή απάντηση σχετικά με το πρόβλημά σας. Εάν αυτή η απάντηση δεν επιλύσει το ζήτημα, ίσως μπορείτε να υποβάλετε παράπονο στην Cemeteries & Crematoria NSW, την Αυστραλιανή Ένωση Διευθυντών Γραφείων Κηδειών (AFDA) ή την NSW Fair Trading - ανάλογα με το θέμα.

### Νεκροταφεία & Κρεματόρια NNO

Η υπηρεσία Cemeteries & Crematoria NSW μπορεί να διερευνήσει ανεπίλυτα παράπονα σχετικά με τους φορείς λειτουργίας νεκροταφείων και κρεματόριων.

Στην υποβολή του παραπόνου σας πρέπει:

- να αναφέρετε τα στοιχεία επικοινωνίας σας (συμπεριλαμβανομένου του ονόματος και της διεύθυνσης για την αποστολή αλληλογραφίας, όπως ταχυδρομική διεύθυνση ή διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου)

- να κατονομάζετε τον φορέα λειτουργίας νεκροταφείου ή κρεματόριου
- να κάνετε μια σύντομη περίληψη του θέματος, συμπεριλαμβανομένων τυχόν ενεργειών που έχουν γίνει για επίλυση του θέματος
- να αναφέρετε τι αποτέλεσμα αναμένετε
- να συμπεριλάβετε τυχόν σχετικά συνημμένα (για παράδειγμα αντίγραφα αλληλογραφίας μεταξύ εσάς και του φορέα λειτουργίας του νεκροταφείου ή του κρεματόριου).

### Σύλλογος Διευθυντών Αυστραλιανών Γραφείων Κηδειών (AFDA)

Ο AFDA μπορεί να διερευνήσει καταγγελίες σχετικά με διευθυντές γραφείων κηδειών που είναι μέλη του συλλόγου.

Η διαδικασία παραπόνων της AFDA είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση: [afda.org.au/about-us/complaints](http://afda.org.au/about-us/complaints)

Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με το Εθνικό Γραφείο του AFDA στο: 03 9859 9966.

### NSW Fair Trading

Η υπηρεσία Fair Trading NSW ασχολείται με παράπονα βάσει του Αυστραλιανού Νόμου περί Καταναλωτών. Αυτός ο νόμος απαιτεί από τις επιχειρήσεις να παρέχουν:

- προϊόντα που λειτουργούν και είναι αποδεκτής ποιότητας
- υπηρεσίες με αποδεκτή μέριμνα και δεξιότητες ή τεχνικές γνώσεις και

λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αποφυγή απώλειας ή βλάβης.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον Αυστραλιανό νόμο περί καταναλωτών διατίθενται στη διεύθυνση:  
[fairtrading.nsw.gov.au](http://fairtrading.nsw.gov.au)

Επικοινωνήστε με την NSW Fair Trading εάν η καταγγελία σας αφορά διευθυντή

γραφείου κηδειών που δεν είναι μέλος του AFDA.

Η NSW Fair Trading έχει ηλεκτρονική αίτηση παραπόνων στη διεύθυνση:  
[fairtrading.nsw.gov.au](http://fairtrading.nsw.gov.au)

Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με την NSW Fair Trading στο: 13 32 20.

Στείλτε το παράπονό σας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) ή ταχυδρομικώς, στο:

Email: [ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au](mailto:ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au)

Ταχυδρομικά: Complaints, Cemeteries & Crematoria NSW

Locked Bag 5123, Parramatta NSW 2124

---

© State of New South Wales through Department of Industry 2018. The information contained in this publication is based on knowledge and understanding at the time of writing (December 2018). However, because of advances in knowledge, users are reminded of the need to ensure that the information upon which they rely is up to date and to check the currency of the information with the appropriate officer of the Department of Industry or the user's independent adviser.