

ZA5794

**Flash Eurobarometer 359
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 3)**

**Country Questionnaire
Bulgaria**

A	МЕЖДУНАРОДЕН КОД НА ПРОУЧВАНЕТО
---	---------------------------------

--	--	--	--

FL331 A

B	КОД НА СТРАНАТА
---	-----------------

--	--

FL331 B

C	ПОРЕДЕН НОМЕР НА ИНТЕРВЮТО
---	----------------------------

--	--	--	--	--	--

FL331 C

NACE	NACE код (Информация от извадката)
------	------------------------------------

--

				NACE код - 4 цифри
--	--	--	--	--------------------

FL331 NACE

--

SIZE	Размер на фирмата (Информация от извадката)
------	---

--

					Размер на фирмата
--	--	--	--	--	-------------------

FL331 SIZE

(ПРЕДСТАВЯНЕ1) Здравейте, казвам се (ИМЕ) и се обаждам от ТИ ЕН ЕС БИ БИ ЕС ЕС. Може ли да говоря с (ИМЕ НА РЕСПОНДЕНТА ИЛИ ДЛЪЖНОСТ / ОПИСАНИЕ НА ПОЗИЦИЯТА АКО НЕ Е ДАДЕНО ИМЕ)?
--

(ПРЕДСТАВЯНЕ2) АКО СЕКРЕТАРЯ / СЕКРЕТАРКАТА ПОИСКА ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ : Свързваме се с управляващите мениджъри на фирми от цяла Европа, за да поискаме гледните им точки по актуални теми от света на бизнеса. Това, което ни споделят ще бъде използвано в подкрепа на процеса на вземане на решения и изработването на бъдещи европейски политики. Ще Ви бъда задължен/а ако може да говоря с него/нея, за да можем да включим неговото \ нейното мнение в проучването.
--

АКО РЕСПОНДЕНТЪТ, КОЙТО ОТГОВАРЯ НА ИЗИСКВАНИЯТА НЕ Е НА РАЗПОЛОЖЕНИЕ, МОЛЯ УГОВОРЕТЕ СРЕЩА

(ПРЕДСТАВЯНЕ3) (КОГАТО ГОВОРИТЕ С НАБЕЛЯЗАНИЯ РЕСПОНДЕНТ) Здравейте, аз съм (ИМЕ) и се обаждам от ТИ ЕН ЕС БИ БИ ЕС ЕС - агенция за пазарни проучвания и изследвания на общественото мнение.
--

АКО Р5d<>"" И Р5d <>999 МОЛЯ ПОКАЖЕТЕ "ПРЕПОРЪКА ДАДЕНА ОТ:"&P5d (НА СЪЩИЯ ЕКРАН, КЪДЕТО Е ПРЕДСТАВЯНЕЗ)

(ПРЕДСТАВЯНЕ4) Свързваме се с управляващите мениджъри на фирми от цяла Европа, за да поискаме гледните им точки по актуални теми от света на бизнеса и ще бъдем много задължени ако споделите възгледите си с нас. Това, което ни споделите ще бъде използвано в подкрепа на процеса на вземане на решения и изработването на бъдещи европейски политики. Бихте ли отделили малко време, за да отговорите на няколко въпроса? Вероятно няма да отнеме повече от 15 минути...

ЗАДАЙТЕ LAN1 САМО В БЕЛГИЯ, ЕСТОНИЯ, ФИНЛАНДИЯ, ИРЛАНДИЯ, ЛАТВИЯ, ЛЮКСЕМБУРГ, МАКЕДОНИЯ, МАЛТА, ИСПАНИЯ

LAN1

	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
	10
	11
	12
	13
	14
	15
	16
	17
	18
	19
	20
	21
	22
	23
	24
	25
	26
	27
	28
	29
	30
	31
	32
	33
	34
	35
	36

	37
	38
	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49

--

(УВЕРЕНОСТ НА РЕСПОНДЕНТА) Искам да потвърдя, че Вашето съдействие е напълно доброволно и да Ви уверя, че всички Ваши отговори ще останат поверителни. За контрол на качеството на работата ми и с обучителна цел това интервю може да бъде наблюдавано или записвано. Първо ще Ви задам няколко въпроса нужни за анализа на данните...

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

--

P1 Вашата фирма продава ли директно на крайни потребители?

--

Да	1
Не	2

FL331 P1

АКО "НЕ", КОД 2 НА P1, ПРЕКРАТЕТЕ ИНТЕРВЮТО

--

P2a Колко работници и служители има Вашата фирма?

(ИНТ.: АКО "НЕ ЗНАМ", КОД '999') - (САМО ЕДИН ОТГОВОР)

					работници и служители
--	--	--	--	--	-----------------------

FL331 P2a

АКО ПО-МАЛКО ОТ 10 РАБОТНИЦИ И СЛУЖИТЕЛИ, P2a<10, ПРЕКРАТЕТЕ ИНТЕРВЮТО - АКО P2a=999, ПРЕМИНЕТЕ НА P2b - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА P3

--

P2b Дали Вашата фирма има...

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

По-малко от 10 работници и служители	1
От 10 до 49 работници и служители	2
От 50 до 249 работници и служители	3
250 или повече работници и служители	4
Не знае/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL331 P2b

P3 Каква точно е Вашата позиция във фирмата?

(НЕ ЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Генерален директор	1
Търговски директор / Директор продажби	2
Маркетинг мениджър	3
Друга (УТОЧНЕТЕ)	4

FL331 P3

ЗАДАЙТЕ P3o И P4 АКО "ДРУГА", КОД 4 НА P3 - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА D5

P3o Каква друга?

(ЗАПИШЕТЕ)

2 2 (2052,2053-2056)

FL331 P3o

P4 Във Вашите отговорности в компанията влиза ли вземане на управленски решения?

(САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да	1
Не	2

FL331 P4

ЗАДАЙТЕ P5a, P5b, P5c, P5d и P5e АКО "НЕ", КОД 2 НА P4 - АКО "ДА", КОД 1 НА P4
ПРЕМИНЕТЕ НА D5

--

P5a Много съжалявам, но за целите на това проучване интервюираме само хора, в чиито отговорности влиза вземането на управленски решения. Бихте ли ми казал/а, моля, името на човека, който ръководи търговските дейности във фирмата (търговски директор, директор продажби, маркетинг мениджър)?

(ИНТ.: МОЛЯ ЗАПИШЕТЕ ИМЕТО НА ПОСОЧЕНИЯ ЧОВЕК - АКО "БЕЗ ОТГОВОР / ОТКАЗ", КОДИРАЙТЕ '999')

10 2 (2058,2059-2078)

--

FL331 P5a

--

P5b Каква е неговата / нейната длъжност?

(ИНТ.: МОЛЯ ЗАПИШЕТЕ ДЛЪЖНОСТТА НА ПОСОЧЕНИЯ ЧОВЕК - АКО "БЕЗ ОТГОВОР / ОТКАЗ", КОДИРАЙТЕ '999')

10 2 (2079,2080-2099)

--

FL331 P5b

--

P5c Може ли да ми дадете неговия / нейния вътрешен или директен номер?

(ИНТ.: МОЛЯ ЗАПИШЕТЕ ВЪТРЕШНИЯ ДИРЕКТНИЯ НОМЕР НА ПОСОЧЕНИЯ ЧОВЕК - АКО "БЕЗ ОТГОВОР / ОТКАЗ", КОДИРАЙТЕ '999')

10 2 (2100,2101-2120)

--

--

FL331 P5c

--

P5d	Дали говоря с (ДАДЕНОТО ИМЕ), моля?
-----	-------------------------------------

(ИНТ.: МОЛЯ ЗАПИШЕТЕ ИМЕТО НА ЧОВЕКА, С КОГОТО РАЗГОВАРЯТЕ - АКО "БЕЗ ОТГОВОР / ОТКАЗ", КОДИРАЙТЕ '999')		
--	--	--

10	2	(2121,2122-2141)
----	---	------------------

--

FL331 P5d

--

P5e	ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА РАЗГОВОРА
-----	--------------------------

(САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Респондентът Ви свързва с посочения човек	1
Вие ще се обадите на посочения човек по-късно	2

FL331 P5e

АКО КОД 1 НА P5e, ПРЕМИНЕТЕ НА ПРЕДСТАВЯНЕ3 - АКО КОД 2 ПРЕКРАТЕТЕ ИНТЕРВЮТО
--

--

D3	Кои от изброените продавате на крайни клиенти? "Под хранителни продукти имаме предвид храна, която потребителите могат да ядат вкъщи, могат да взимат за вкъщи или могат да ядат на място."
----	---

(ПРОЧЕТЕТЕ-ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Хранителни продукти	1,
Нехранителни продукти	2,
Услуги	3,

Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4,
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5,

NEW BASED ON FL331 D3

D5	Понастоящем, към колко страни от ЕС извършвате презгранични продажби към крайни потребители? "Презгранична продажба е продажба на краен потребител, жител на държава-членка на ЕС, различна от тази на продавача. Продажбата може да бъде осъществена чрез електронна търговия/по Интернет, чрез пощенска поръчка (по пощата), по телефона (чрез кол център) или чрез представители, които посещават потребителите по домовете им. Продажбите на физически места за продажба (магазини) не се считат за презгранични продажби към крайни потребители."
----	--

(ИНТ.: АКО "ПРОДАВА САМО НА ПОТРЕБИТЕЛИ В СОБСТВЕНАТА СТРАНА", КОДИРАЙТЕ '00' - АКО "НЕ ЗНАМ БЕЗ ОТГОВОР", КОДИРАЙТЕ '99')

страна / страни

FL331 D5 MODIFIED TREND

Q1	Доколко важни са следните пречки за развитието на Вашите презгранични продажби към други страни от ЕС?
----	--

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

		Много важно	Сравнително важно	Не много важно	Изобщо не е важно	Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
1	Допълнителни разходи за отговаряне на изискванията на различните национални данъчни законодателства (напр. за ДДС)	1	2	3	4	5
2	Допълнителни разходи за отговаряне на изискванията на различните правила за защита на потребителите и договорното право (включително и за правни консултации)	1	2	3	4	5

3	По-високите цени за презгранични доставки в сравнение с вътрешните доставки	1	2	3	4	5
4	Възможни по-високи разходи, нужни за справянето с евентуални оплаквания или разрешаване на спорове извън страната	1	2	3	4	5
5	Възможни по-високи разходи, свързани с риска от измами и неплащане при презгранични продажби	1	2	3	4	5
6	Допълнителни разходи, произтичащи от езиковите разлики	1	2	3	4	5
7	Допълнителни разходи за следпродажбено обслужване при презгранични продажби	1	2	3	4	5
8	Ограничения за презгранични продажби, наложени от производители или доставчици	1	2	3	4	5
9	Допълнителни разходи, произтичащи от различни навици в потреблението	1	2	3	4	5
10	По-високи разходи заради географското разстояние	1	2	3	4	5

FL331 Q2 TREND MODIFIED

--

Q2	Планирате ли да извършвате презгранични продажби на потребители в страна от ЕС, различна от България, през следващите 12 месеца?
----	--

--

Да	1
Не	2
Не знам/Без отговор	3

NEW

--

Под "законодателство за защита на потребителите" трябва да се разбира законодателството, което касае икономическите интереси на потребителите и което не включва безопасността на продуктите. Когато има въпроси относно безопасността на продуктите, това ще бъде изрично посочено.

Q3	Сега, като имате предвид законодателството за защита на потребителите, моля кажете до каква степен сте съгласен/сна или несъгласен/сна със следните твърдения: Нека отново да потвърдя, че всички отговори са строго анонимни.
----	--

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

		Напълно съгласен/ сна	Съгласен/ сна	Несъглас ен/сна	Напълно несъгласе н/сна	Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
1	Вие спазвате законодателството за защита на потребителите	1	2	3	4	5
2	Вашите конкуренти спазват законодателството за защита на потребителите	1	2	3	4	5

FL331 Q10 TREND MODIFIED

Q4	Мислейки общо за възможните начини да намерите или получите подходяща информация и съвет относно законодателството за защита на потребителите в България или друга страна от ЕС, моля, кажете ми, до каква степен сте съгласен/сна или несъгласен/сна със следните твърдения.
----	---

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

		Напълно съгласен/ сна	Съгласен/ а съм	Не съм съгласен/ а	Напълно съм несъгласе н/сна	Не знам / Без отговор
1	Знаете откъде да получите информация и съвет относно законодателството за защита на потребителите в България	1	2	3	4	5
2	Знаете откъде да получите информация и съвет относно законодателството за защита на потребителите в други страни от ЕС	1	2	3	4	5

NEW BASED ON FL331 Q3

Q5	"Потребителски власти" са националните, регионални или местни власти, които упражняват пазарния контрол и други дейности, които имат за цел да гарантират прилагането на потребителското законодателство и законодателството относно безопасността на продуктите. През последните 12 месеца, били ли сте информирани от потребителските власти (или от потребителски организации), че те смятат, че нарушавате законодателството за потребителите. Например, при среща или телефонен разговор с длъжностно лице, чрез изпратено до Вас писмо или имейл, известяващо Ви за неспазване на законодателството, чрез призоваване в съда или чрез съдебно предписание, чрез административна процедура, която може да доведе до налагане на глоби или посредством други мерки.
----	---

Да	1
Не	2
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	3

FL331 Q12 TREND SLIGHTLY MODIFIED

НЕ ЗАДАВАЙТЕ Q6a В ИРЛАНДИЯ И ОБЕДИНЕНОТО КРАЛСТВО - ИРЛАНДИЯ И ОБЕДИНЕНОТО КРАЛСТВО ПРЕМИНАВАТ НА Q6b

Q6a	Моля, довършете вярно следното твърдение. "Потребителят има право да иска поправка на дефектен продукт...
-----	---

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

В рамките на 1 година от датата на първоначалната покупка	1
В рамките на 2 години от датата на първоначалната покупка	2
В рамките на минимум 2 години от датата на първоначалната покупка и по-дълъг срок за някои специфични продукти	3
Нито едно от изброените (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL331 Q5a TREND SLIGHTLY MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q6b САМО В ИРЛАНДИЯ И ОБЕДИНЕНОТО КРАЛСТВО - ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q6 - НЕ ЗАДАВАЙТЕ Q6b В ШОТЛАНДИЯ - ШОТЛАНДИЯ ПРЕМИНАВА НА Q6c

Q6b	
-----	--

	1
--	---

	2
	3
	4
	5

Q6с	
-----	--

--

	1
	2
	3
	4
	5

--

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

--

Q7	Ще прочета 4 твърдения за българското законодателството, засягащо търговските практики. Те включват както забранени, така и разрешени практики. Моля да посочите за всяко твърдение, дали описаното е забранено или не.
----	---

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

		Забранен о	Не е забранен о	Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
--	--	---------------	-----------------------	--

1	Да се включва фактура или сходен документ, изискващ заплащане, в маркетингови материали	1	2	3
2	Да се рекламират продукти на много ниски цени в сравнение с други оферти, без наличието на разумно количество продукти за продажба	1	2	3
3	Изказването на преувеличени твърдения в реклама	1	2	3
4	Да се описва продукт като "безплатен", въпреки че той е свободно достъпен само за потребители, набрали телефонен номер с по-висока от нормалната тарифа	1	2	3

FL331 Q6 TREND SLIGHTLY MODIFIED

--

Q8	През последните 12 месеца, попадали ли сте на подвеждащи или лъжливи реклами, твърдения или предложения, направени от Вашите конкуренти? Подвеждащи или лъжливи реклами са рекламите, които съдържат невярна информация или представят фактически вярна информация по подвеждащ начин за стоките или услугите, които ще се продават.
----	--

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да, в редица случаи	1
Да, веднъж или два пъти	2
Не	3
Не знае/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4

FL331 Q8 TREND MODIFIED

--

Q9	През последните 12 месеца, попадали ли сте на реклами, твърдения или предложения с цел измама, направени от Вашите конкуренти? Рекламите с цел измама се опитват да накарат хората да платят за нещо, което всъщност не получават, напр. лотарийни измами.
----	--

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да, в редица случаи	1
Да, веднъж или два пъти	2
Не	3
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4

FL331 Q7 TREND MODIFIED

--

Q10	Най-общо, вярвате ли на твърденията и предложенията, направени от Вашите конкуренти относно влиянието върху околната среда на техните продукти?
-----	---

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да, винаги	1
Да, в повечето случаи	2
Да, в някои случаи	3
Не, никога	4
Не знам/Без отговор	5

NEW BASED ON FL331 Q9

ЗАДАЙТЕ Q11 АКО "Търговци на дребно продават нехранителни продукти", КОД 2 на D3

--

Q11	"Безопасност на продуктите" се отнася единствено до потребителските стоки и не включва промишлени стоки. Небезопасни или опасни продукти са тези, които не отговарят на стандартите за безопасност - тук нямаме предвид продукти като пушки или ножове. Като имате предвид всички НЕХРАНИТЕЛНИ продукти, които в момента са на пазара в България, мислите ли, че...?
-----	--

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

По същество всички нехранителни продукти са безопасни	1
Малък брой нехранителни продукти са опасни	2
Значителен брой нехранителни продукти са опасни	3
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4

FL331 Q15 TREND STRONGLY MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q12 АКО "Търговци на дребно продават хранителни продукти", КОД 1 на D3

Q12	А като имате предвид всички ХРАНИТЕЛНИ продукти, които в момента са на пазара в България, мислите ли, че ... ?
-----	--

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

По същество всички хранителни продукти са безопасни	1
Малък брой хранителни продукти са опасни	2
Значителен брой хранителни продукти са опасни	3
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4

FL331 Q16 TREND STRONGLY MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q13 АКО "Търговци на дребно продават нехранителни продукти", КОД 2 на D3

Q13	Във връзка с безопасността на продуктите, във вашата фирма случвало ли се е някое от следните неща през последните две години?
-----	--

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

		Да	Не	Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
--	--	----	----	--

1	Получихте оплакване от потребител относно безопасността на някой от продуктите, които сте продали	1	2	3
2	Властите провериха безопасността на някой от продуктите, които продавате	1	2	3

3	Властите ви помолиха да изтеглите от пазара или да поискате връщането на някои продукти, които сте продавали	1	2	3
4	Властите поискаха да издадете публично предупреждение за безопасността на някой от продуктите, които сте продавали	1	2	3
5	Вие, като продавач на дребно, сте правили някакви тестове, за да се уверите, че някой от продуктите, които сте продавали са безопасни	1	2	3
6	Някакво друго принудително действие във връзка с безопасността на продуктите	1	2	3

FL331 Q11 TREND STRONGLY MODIFIED

ЗАДАЙТЕ Q14.2 АКО "Търговци на дребно продават нехранителни продукти", КОД 2 на D3

ЗАДАЙТЕ Q14.3 АКО "Търговци на дребно продават хранителни продукти", КОД 1 на D3

ЗАДАЙТЕ Q14.1, Q14.4, Q14.5, Q14.6, Q14.7 НА ВСИЧКИ

Q14	Следващите твърдения се отнасят до контрола върху спазването на законодателството за защита на потребителите и законодателството за безопасността на продуктите. Моля, кажете до каква степен сте съгласни или несъгласни със следните твърдения:
-----	---

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

		Напълно съгласен/ сна	Съгласен/ сна	Несъгласен/ сна	Напълно несъгласен/ сна	Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)
--	--	-----------------------------	------------------	--------------------	-------------------------------	--

1	Обществените власти активно следят и осигуряват спазване на законодателството за защита на потребителите във Вашия сектор в България	1	2	3	4	5
2	Обществените власти активно следят и осигуряват спазване на законодателството за безопасността на продуктите във Вашия сектор в България	1	2	3	4	5

3	Обществените власти активно следят и осигуряват спазване на законодателството за безопасността на храните във Вашия сектор в България	1	2	3	4	5
4	Потребителските неправителствени организации активно следят за спазването на законодателството за защита на потребителите във Вашия сектор в България	1	2	3	4	5
5	Органите за саморегулиране активно следят за зачитането на кодексите за поведение или кодексите за практики във Вашия сектор в България	1	2	3	4	5
6	Медиите редовно съобщават за фирми, които не спазват законодателството за защита на потребителите	1	2	3	4	5
7	Вие променихте своите търговски практики, в резултат от материал в медиите	1	2	3	4	5

FL331 Q13 TREND SLIGHTLY MODIFIED

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ ОСВЕН ФИНЛАНДИЯ И ШВЕЦИЯ

Q15a	Знаете ли за някакви органи за алтернативно разрешаване на спорове (АРС) (напр. арбитри, медиатори, омбудсмани, помирителни органи, комисии за потребителски оплаквания, други извънсъдебни органи за разрешаване на спорове), които да участват в разрешаване на спорове с потребители в България?
------	---

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да, но не сте член на орган за APC	1
Да, и сте член на орган за APC	2
Не	3
Не знам/ Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4

NEW BASED ON FL331 Q14a

ЗАДАЙТЕ Q15b САМО ВЪВ ФИНЛАНДИЯ

Q15b	
------	--

--

	1
	2
	3
	4

--

--

Q15c	
------	--

--

	1
	2
	3
	4

--

ЗАДАЙТЕ Q16a, ако "знае за някакви органи за алтернативно разрешаване на спорове (АРС)", код 1 или 2 на Q15a

--

Q16a	През последните две години използвали ли сте органи за алтернативно разрешаване на спорове (АРС) (напр. арбитри, медиатори, омбудсмани, помирители органи, комисии за потребителски оплаквания, други извънсъдебни органи за разрешаване на спорове) за решаване на спорове с потребители?
------	--

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Да, няколко пъти	1
Да, веднъж или два пъти	2
Не	3
Не знам/Без отговор	4

NEW

ЗАДАЙТЕ Q16b, ако "знае за някакви органи за алтернативно разрешаване на спорове (АРС)", код 1 или 2 на Q15b

ЗАДАЙТЕ Q16b в Швеция, само ако "знае за някакви органи за алтернативно разрешаване на спорове (АРС)", код 1 или 2 на Q15c

--

Q16b	
------	--

--

	1
	2
	3
	4

--

ДЕМОГРАФИЯ

ПРОГ: Сумата трябва да се въведе направо в местна валута, след което тя ще бъде автоматично конвертирана в евро (таблицата с курсовете е изпратена)

--

D1	Колко беше оборотът на фирмата Ви за миналата година?
----	---

(ИНТ.: АКО "НЕ ЗНАМ БЕЗ ОТГОВОР", КОДИРАЙТЕ '999')

										(въведете в левове)
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------------------

FL331 D1

--

D2	Използвате ли следните канали за продажби на дребно?
----	--

(ПРОЧЕТЕТЕ-ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Електронна търговия \ Интернет	1,
Пощенски поръчки (по пощата)	2,
Телефонни продажби \ кол център (с изключение на електронна търговия с телефонно обслужване, телевизионни продажби и пр.)	3,
Продажби, чрез търговски представители, посещаващи потребителите по домовете	4,
Директни продажби на дребно (напр. магазини)	5,
Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ)	6,
Не знам/Без отговор (НЕ ЧЕТЕТЕ)	7,

FL331 D2

--

D4	На какъв език сте подготвени да продавате на крайни потребители?
----	--

(НЕ ЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Български	1,
Чешки	2,
Хърватски	3,
Датски	4,
Холандски	5,
Английски	6,
Естонски	7,
Фински	8,
Френски	9,
Немски	10,
Гръцки	11,
Унгарски	12,
Ирландски	13,
Италиански	14,
Латвийски	15,
Литовски	16,
Малтийски	17,
Полски	18,
Португалски	19,
Румънски	20,
Словашки	21,
Словенски	22,
Испански	23,
Шведски	24,
Исландски	25,
Норвежки	26,
Люксембургски	27,
Руски	28,
Друг	29,
Не знам/Без отговор	30,

FL331 D4 MODIFIED TREND

Това е краят на интервюто. Благодаря Ви много за отделеното време. Още веднъж, моето име е (ИМЕ). Ако имате някакви въпроси относно валидността на проучването или нашата агенция, можете да се обадите на управителя на телефонния център тук или на централния телефон на ТИ ЕН ЕС БИ БИ ЕС ЕС, които могат да потвърдят професионалното естество на този разговор. Ако имате химикалка подръка, искате ли да запишете телефонните номера?

)

)

)

)

)

