

**ebusiness forum**

www.ebusinessforum.gr

## ► Ο ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ



ΓΙΑ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ  
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ  
ΤΗΣ ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ ◀



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ



ΕΚΧΕΙΡΩΣΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
"ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ"  
ΥΠ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΥΠ. ΕΣΤΕΡΝΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ  
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Το e-Business Forum αποτελεί έργο του Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας (Μέτρο 3.1), υλοποιείται από την ΕΔΕΤ Α.Ε. και συγχρηματοδοτείται κατά 75% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και κατά 25% από εθνικούς πόρους.

# Ο ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ

## ► 1. Γιατί να ασχοληθώ με το Ηλεκτρονικό Εμπόριο στην ευρύτερη περιοχή των χωρών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης; Τι δυνατότητες ανοίγονται για την επιχείρησή μου;

Υψηλοί ρυθμοί αύξησης της χρήσης του Διαδικτύου προβλέπεται να επιτευχθούν τα επόμενα χρόνια στις χώρες της Ανατολικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης (οι χώρες της Δυτικής Ευρώπης έχουν ήδη επιτύχει τη μεγάλη διάδοση του Διαδικτύου στους πληθυσμούς τους με επακόλουθη τη μείωση του ρυθμού αύξησης της χρήσης του).

Πρόσφατη μελέτη των εταιριών PricewaterhouseCoopers και Wilkofsky Gruen Associates εκτιμά πως ο αριθμός των χρηστών του Διαδικτύου στις χώρες της Ανατολικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης θα αυξηθεί από 41.2 εκατομμύρια το 2003 στα 62 εκατομμύρια χρήστες το 2006. Συγκριτικά με τις χώρες της Δυτικής Ευρώπης, στις οποίες προβλέπεται ετήσια αύξηση κατά 6.8% της χρήσης του Διαδικτύου, οι χώρες της Ανατολικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης προβλέπεται να πετύχουν αύξηση κατά 18.1% της χρήσης του Διαδικτύου. Ενδεικτικά αναφέρουμε τις προβλέψεις της μελέτης για τον αριθμό των χρηστών του Διαδικτύου σε επιλεγμένες χώρες κατά τα επόμενα χρόνια

Πίνακας: Πληθυσμός Χρηστών Διαδικτύου (σε επιλεγμένες χώρες) στην Ανατολική και Νοτιοανατολική Ευρώπη, 2003-2006 (εκατομ. χρήστες)

Πηγή: PricewaterhouseCoopers και Wilkofsky Gruen Associates, Μάιος 2002

	2003	2004	2005	2006
<b>Τσεχία</b>	2.5	2.7	2.9	3.1
<b>Ουγγαρία</b>	2.7	3.0	3.2	3.4
<b>Πολωνία</b>	8.0	9.0	9.5	10.0
<b>Ρουμανία</b>	3.0	4.0	5.0	5.5
<b>Ρωσία</b>	14.0	30.0	35.0	40.0

Επιπλέον του διαρκώς αυξανόμενου αριθμού των πολιτών-καταναλωτών στις χώρες αυτές που θα έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο, η επιχειρηματική δραστηριοποίηση πάρα πολλών ελληνικών εταιριών στην ευρύτερη περιοχή προσφέρει ευκαιρίες για την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου είτε στις ίδιες και στους συνεργάτες τους είτε στα δίκτυα διανομής τους.

Τόσο η προσχώρηση πολλών από τις χώρες αυτές στην Ευρωπαϊκή Ένωση όσο και η σύγκλιση των οικονομιών τους και ο εκσυγχρονισμός του θεσμικού τους πλαισίου, θα μειώνει συνεχώς το εμετάβλητο των οικονομιών και των κοινωνιών αυτών με συνέπεια τη μείωση των διασυννοριακών κινδύνων για το εμπόριο γενικότερα αλλά και για το ηλεκτρονικό επιχειρείν.

Σκοπός του Δεκαλόγου αυτού είναι να σας «ευαισθητοποιήσει» στις δυνατότητες και στα θέματα του ηλεκτρονικού επιχειρείν στην ευρύτερη περιοχή, να σας επιστήσει την προσοχή στα σημεία που πρέπει να προσέξετε και να σας προσφέρει πηγές και πληροφορία για την καλύτερη ενημέρωσή σας.

## ► 2. Με ενδιαφέρει το Ηλεκτρονικό Εμπόριο και οι δυνατότητες που ανοίγονται για την επιχείρησή μου στην ευρύτερη περιοχή των χωρών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Ποια είναι τα πρώτα βήματα που πρέπει να κάνω για μια τέτοια δραστηριότητα;

Αφού ενημερωθείτε για τα βασικά χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, καταρτίστε ένα επιχειρηματικό σχέδιο (business plan) για τη δραστηριοποίησή σας στο πεδίο αυτό. Σκεφθείτε τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσατε να το εκμεταλλευτείτε: ποια προϊόντα και ποιες υπηρεσίες μπορείτε να παρέχετε, πόσα χρήματα είσατε σε θέση να επενδύσετε στην ηλεκτρονική επιχειρηματική δραστηριότητα (και μέσα σε ποιο χρονικό διάστημα), αν διαθέτετε τα στελέχη που θα μπορούσαν να ασχοληθούν (και σε ποιο ποσοστό του χρόνου τους). Κυρίως όμως πρέπει να θέσετε ρεαλιστικούς (οικονομικούς) στόχους για τη δραστηριότητά σας αυτή.

Για την καλύτερη προετοιμασία του επιχειρηματικού σας σχεδίου, μπορείτε να αντλήσετε πληροφορίες για την χώρα-στόχο, στην οποία σκοπεύετε να δραστηριοποιηθείτε ψηφιακά, από πηγές σχετικές με την «ψηφιακή ετοιμότητα» (e-readiness) της χώρας στόχου, τις πρόσφατες εκτιμήσεις για τη διάδοση του Διαδικτύου στον πληθυσμό, τις «τοπικές» οικονομίες και επιχειρήσεις, τα νοικοκυριά και τον ενεργό εργατικό πληθυσμό, οικονομικά και χρηματοοικονομικά στοιχεία (από τις εθνικές στατιστικές υπηρεσίες, τις κεντρικές τράπεζες και τους πληροφοριακούς κόμβους των χρηματιστηρίων), και τα νέα για τις νομικές και άλλες εξελίξεις στα θέματα του ηλεκτρονικού επιχειρείν (Ερώτηση 3 του «Δεκαλόγου»).

Επιπλέον, είναι χρήσιμο να ενημερωθείτε για την πληροφόρηση και τις υπηρεσίες που παρέχονται από τον Ελληνικό Οργανισμό Εξωτερικού Εμπορίου (ΟΠΕ) [<http://www.hepo.gr>]. Η διάχυση της γνώσης – πληροφοριών, οι υποστηρικτικές δράσεις υπέρ των εξαγωγών και η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών υπέρ των εξαγωγέων ή των δυνητικών εξαγωγέων αποτελούν το τρίπτυχο στο οποίο αναπτύσσονται οι πρωτοβουλίες και τα νέα μέτρα πολιτικής του Οργανισμού.

Ειδικότερα, η δημιουργία καταλόγου πιστοποιημένων συμβούλων για την υποστήριξη των εξαγωγικών προσπαθειών των Μικρομεσαίων επιχειρήσεων, η βελτίωση της επικοινωνίας με τις ξένες αγορές μέσω της δημιουργίας Διμερών Επιχειρηματικών Συμβουλίων, η ανάπτυξη του ανθρώπινου κεφαλαίου



μέσω επιμορφωτικών σεμιναρίων σχετικών με το εξαγωγικό marketing και μέσω μεθόδων e-learning, η ανάπτυξη υπηρεσίας με σκοπό την άμεση επίλυση των τρεχόντων προβλημάτων των εξαγωγών (one-stop-shop), η δημιουργία ομάδων εργασίας εξειδικευμένων στελεχών επιχειρήσεων με σκοπό την υποστήριξη (σχεδιασμό κλπ) της εξαγωγικής προσπάθειας, η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού επιχειρείν, η προώθηση του έργου του Εθνικού Ινστιτούτου Συσκευασίας (ΕΙΣ), του μοναδικού στην Ελλάδα που παρέχει πιστοποιητικά ποιότητας σε είδη συσκευασίας κ.ά., αποτελούν νέες δράσεις του επιχειρησιακού προγράμματος του ΟΠΕ.

### ► 3. Τι πρέπει να προσέξω στο θεσμικό πλαίσιο που ρυθμίζει τα θέματα του Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, στην Ελλάδα και κατά συνέπεια στην Ευρωπαϊκή Ένωση; Πώς επηρεάζουν την ηλεκτρονική δραστηριότητα της δικής μου επιχείρησης;

Πρέπει να είστε ενημερωμένοι με το θεσμικό πλαίσιο στη χώρα-στόχο που ρυθμίζει θέματα σχετικά με:

- Τις ηλεκτρονικές υπογραφές και ασφάλεια συναλλαγών (Authentication and authenticity, cryptography and digital signatures)
- Την εξώδικη επίλυση διαφορών (Litigation και Alternative dispute resolution [ADR])
- Τη συνεργασία των κρατών-μελών για την επίλυση των προβλημάτων των καταναλωτών (Consumer protection)
- Τη θέσπιση κανόνων δεοντολογίας (για τα μέλη των επαγγελματικών ενώσεων)
- Την ευθύνη των ενδιαμέσων (Trusted Third Parties)
- Τη σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων καθώς και τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται πριν τη σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων ([Distance] contract formation and execution)
- Την προστασία των προσωπικών δεδομένων (privacy law)
- Την προστασία των πνευματικών δικαιωμάτων (Copyright)
- Την εκκαθάριση των πληρωμών (Payment and settlement systems)
- Τον τρόπο φορολόγησης (Taxation, VAT on e-commerce transactions)
- Τη δημιουργία των domain names
- Τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στις εμπορικές επικοινωνίες (διαφημιστικά, χορηγίες, προσφορές κ.λπ.) [Advertising regulation]
- Τους κανονισμούς και τους νόμους που διέπουν το «περιεχόμενο» [Regulation of content (e.g. defamation, pornography, racist materials)]
- Το νομικό πλαίσιο για τον ανταγωνισμό (Competition law)
- Τον «φιλικό» ή όχι τρόπο με τον οποίο οι κυβερνήσεις της χώρας-στόχου αντιμετωπίζουν το ηλεκτρονικό επιχειρείν και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government), καθώς και τις πρωτοβουλίες που παίρνουν για την ενίσχυση του ηλεκτρονικού επιχειρείν και των φορέων του

Επειδή το θεσμικό πλαίσιο στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης βρίσκεται σε συνεχή εξέλιξη θα πρέπει να ενημερώνεστε συστηματικά στο αντικείμενο αυτό.

Μερικές από τις πηγές που μπορείτε να αναζητήσετε τις εξελίξεις στο θεσμικό πλαίσιο της χώρας-στόχου, αποτελούν οι:

ASSOCIATION OF BALKAN CHAMBERS (Βαλκανικά Επιμελητήρια) <http://www.abcinfos.com>

BALCAN FORUM : <http://balkans.mehedinti.info/forum>

e-GOVERNMENT sites :

Βουλγαρία: [www.ccit.government.bg](http://www.ccit.government.bg)

Ρουμανία: [www.mcti.ro](http://www.mcti.ro)

Γουγκοσλαβία και Μαυροβούνιο: [www.masfak.ni.ac.yu](http://www.masfak.ni.ac.yu)

ΠΔΓΜ: [www.masit.org.mk](http://www.masit.org.mk)

Τουρκία: [www.basbakanlik.gov.tr](http://www.basbakanlik.gov.tr) , [www.edevlet.net/eng/index.htm](http://www.edevlet.net/eng/index.htm)

Όσον αφορά την Ελλάδα, το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί μία μορφή εμπορίου και συνεπώς βρίσκουν σε αυτό ανάλογη εφαρμογή οι κοινοτικές οδηγίες (κοινοτικό δίκαιο) και οι εθνικές διατάξεις που αφορούν το εμπόριο γενικότερα. Για παράδειγμα, ο Νόμος 2251/94 για την «Προστασία των καταναλωτών» περιέχει διατάξεις για τις συμβάσεις από απόσταση (Άρθρο 4) που εφαρμόζονται και στην περίπτωση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Βεβαιωθείτε ότι η ηλεκτρονική σας επιχειρηματική δραστηριότητα είναι σύμφωνη με την ισχύουσα νομοθεσία σε εθνικό και κοινοτικό επίπεδο. Ενημερωθείτε για όλες τις ειδικές διατάξεις που αφορούν το Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Σε περίπτωση που έχετε οποιαδήποτε αμφιβολία για τα νομικά θέματα που σχετίζονται με το σχέδιό σας, απευθυνθείτε στους συλλογικούς σας φορείς ή σε εξειδικευμένους νομικούς συμβούλους για να λάβετε τις κατάλληλες απαντήσεις.

Ένα σημαντικό σημείο που πρέπει να προσέξετε είναι πως η προστασία των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών που επισκέπτονται το ηλεκτρονικό σας κατάστημα αποτελεί βασική σας υποχρέωση. Οι ρυθμίσεις που αφορούν την προστασία των προσωπικών δεδομένων εφαρμόζονται και στο Διαδικτυακό περιβάλλον. Τα προσωπικά δεδομένα δεν είναι «ελεύθερο εμπόρευμα». Τα προσωπικά δεδομένα πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο για το σκοπό για τον οποίο συλλέγονται και να διατηρούνται μόνο όσο είναι αναγκαίο για τους σκοπούς της συγκεκριμένης συναλλαγής.

Συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που δεν εντάσσονται σε συγκεκριμένη συναλλαγή μπορεί να γίνει μόνο με τη ρητή συγκατάθεση των καταναλωτών, αφού προηγουμένως ενημερωθούν για το σκοπό, τις κατηγορίες των δεδομένων κ.λπ. Η προηγούμενη συγκατάθεσή τους είναι απαραίτητη και στην περίπτωση που το ηλεκτρονικό κατάστημα θέλει να διαβιβάσει τα δεδομένα των καταναλωτών σε τρίτους. Η εμφανής παρουσίαση των τρόπων προστασίας και χρήσης των προσωπικών δεδομένων στον Διαδικτυακό τόπο του ηλεκτρονικού καταστήματός σας (Privacy Statement)

μέσω επιμορφωτικών σεμιναρίων σχετικών με το εξαγωγικό marketing και μέσω μεθόδων e-learning, η ανάπτυξη υπηρεσίας με σκοπό την άμεση επίλυση των τρεχόντων προβλημάτων των εξαγωγών (one-stop-shop), η δημιουργία ομάδων εργασίας εξειδικευμένων στελεχών επιχειρήσεων με σκοπό την υποστήριξη (σχεδιασμό κλπ) της εξαγωγικής προσπάθειας, η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού επιχειρείν, η προώθηση του έργου του Εθνικού Ινστιτούτου Συσκευασίας (ΕΙΣ), του μοναδικού στην Ελλάδα που παρέχει πιστοποιητικά ποιότητας σε είδη συσκευασίας κ.ά., αποτελούν νέες δράσεις του επιχειρησιακού προγράμματος του ΟΠΕ.

### ► 3. Τι πρέπει να προσέξω στο θεσμικό πλαίσιο που ρυθμίζει τα θέματα του Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, στην Ελλάδα και κατά συνέπεια στην Ευρωπαϊκή Ένωση; Πώς επηρεάζουν την ηλεκτρονική δραστηριότητα της δικής μου επιχείρησης;

Πρέπει να είστε ενημερωμένοι με το θεσμικό πλαίσιο στη χώρα-στόχο που ρυθμίζει θέματα σχετικά με:

- Τις ηλεκτρονικές υπογραφές και ασφάλεια συναλλαγών (Authentication and authenticity, cryptography and digital signatures)
- Την εξώδικη επίλυση διαφορών (Litigation και Alternative dispute resolution [ADR])
- Τη συνεργασία των κρατών-μελών για την επίλυση των προβλημάτων των καταναλωτών (Consumer protection)
- Τη θέσπιση κανόνων δεοντολογίας (για τα μέλη των επαγγελματικών ενώσεων)
- Την ευθύνη των ενδιαμέσων (Trusted Third Parties)
- Τη σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων καθώς και τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται πριν τη σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων ([Distance] contract formation and execution)
- Την προστασία των προσωπικών δεδομένων (privacy law)
- Την προστασία των πνευματικών δικαιωμάτων (Copyright)
- Την εκκαθάριση των πληρωμών (Payment and settlement systems)
- Τον τρόπο φορολόγησης (Taxation, VAT on e-commerce transactions)
- Τη δημιουργία των domain names
- Τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στις εμπορικές επικοινωνίες (διαφημιστικά, χορηγίες, προσφορές κ.λπ.) [Advertising regulation]
- Τους κανονισμούς και τους νόμους που διέπουν το «περιεχόμενο» [Regulation of content (e.g. defamation, pornography, racist materials)]
- Το νομικό πλαίσιο για τον ανταγωνισμό (Competition law)
- Τον «φιλικό» ή όχι τρόπο με τον οποίο οι κυβερνήσεις της χώρας-στόχου αντιμετωπίζουν το ηλεκτρονικό επιχειρείν και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government), καθώς και τις πρωτοβουλίες που παίρνουν για την ενίσχυση του ηλεκτρονικού επιχειρείν και των φορέων του

Επειδή το θεσμικό πλαίσιο στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης βρίσκεται σε συνεχή εξέλιξη θα πρέπει να ενημερώνεστε συστηματικά στο αντικείμενο αυτό.

Μερικές από τις πηγές που μπορείτε να αναζητήσετε τις εξελίξεις στο θεσμικό πλαίσιο της χώρας-στόχου, αποτελούν οι:

ASSOCIATION OF BALKAN CHAMBERS (Βαλκανικά Επιμελητήρια) <http://www.abcinfos.com>

BALCAN FORUM : <http://balkans.mehedinti.info/forum>

e-GOVERNMENT sites :

Βουλγαρία: [www.ccit.government.bg](http://www.ccit.government.bg)

Ρουμανία: [www.mcti.ro](http://www.mcti.ro)

Γουγκοσλαβία και Μαυροβούνιο: [www.masfak.ni.ac.yu](http://www.masfak.ni.ac.yu)

ΠΔΓΜ: [www.masit.org.mk](http://www.masit.org.mk)

Τουρκία: [www.basbakanlik.gov.tr](http://www.basbakanlik.gov.tr) , [www.edevlet.net/eng/index.htm](http://www.edevlet.net/eng/index.htm)

Όσον αφορά την Ελλάδα, το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί μία μορφή εμπορίου και συνεπώς βρίσκουν σε αυτό ανάλογη εφαρμογή οι κοινοτικές οδηγίες (κοινοτικό δίκαιο) και οι εθνικές διατάξεις που αφορούν το εμπόριο γενικότερα. Για παράδειγμα, ο Νόμος 2251/94 για την «Προστασία των καταναλωτών» περιέχει διατάξεις για τις συμβάσεις από απόσταση (Άρθρο 4) που εφαρμόζονται και στην περίπτωση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Βεβαιωθείτε ότι η ηλεκτρονική σας επιχειρηματική δραστηριότητα είναι σύμφωνη με την ισχύουσα νομοθεσία σε εθνικό και κοινοτικό επίπεδο. Ενημερωθείτε για όλες τις ειδικές διατάξεις που αφορούν το Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Σε περίπτωση που έχετε οποιαδήποτε αμφιβολία για τα νομικά θέματα που σχετίζονται με το σχέδιό σας, απευθυνθείτε στους συλλογικούς σας φορείς ή σε εξειδικευμένους νομικούς συμβούλους για να λάβετε τις κατάλληλες απαντήσεις.

Ένα σημαντικό σημείο που πρέπει να προσέξετε είναι πως η προστασία των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών που επισκέπτονται το ηλεκτρονικό σας κατάστημα αποτελεί βασική σας υποχρέωση. Οι ρυθμίσεις που αφορούν την προστασία των προσωπικών δεδομένων εφαρμόζονται και στο Διαδικτυακό περιβάλλον. Τα προσωπικά δεδομένα δεν είναι «ελεύθερο εμπόρευμα». Τα προσωπικά δεδομένα πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο για τον σκοπό για τον οποίο συλλέγονται και να διατηρούνται μόνο όσο είναι αναγκαίο για τους σκοπούς της συγκεκριμένης συναλλαγής.

Συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που δεν εντάσσονται σε συγκεκριμένη συναλλαγή μπορεί να γίνει μόνο με τη ρητή συγκατάθεση των καταναλωτών, αφού προηγουμένως ενημερωθούν για το σκοπό, τις κατηγορίες των δεδομένων κ.λπ. Η προηγούμενη συγκατάθεσή τους είναι απαραίτητη και στην περίπτωση που το ηλεκτρονικό κατάστημα θέλει να διαβιβάσει τα δεδομένα των καταναλωτών σε τρίτους. Η εμφανής παρουσίαση των τρόπων προστασίας και χρήσης των προσωπικών δεδομένων στον Διαδικτυακό τόπο του ηλεκτρονικού καταστήματός σας (Privacy Statement)



αποτελεί ένα σημαντικό βήμα για τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ του ηλεκτρονικού καταστήματος και του καταναλωτή. Ενδεικτικά, μπορείτε να δημιουργήσετε μια «Δήλωση Προστασίας και Χρήσης Προσωπικών Δεδομένων», που να ταιριάζει στην ηλεκτρονική σας επιχείρηση, χρησιμοποιώντας τον Διαδικτυακό τόπο του ΟΟΣΑ (<http://cs3-hq.oecd.org/scripts/pwn3/pwhome.htm>) αν θέλετε το κείμενο στα αγγλικά. Η προετοιμασία του κειμένου αυτού γίνεται με αυτοματοποιημένο τρόπο (OECD Privacy Statement Generator), ενώ εσείς απαντάτε στις ερωτήσεις που υπάρχουν σχετικά με τον τρόπο προστασίας και χρήσης που επιθυμείτε να έχετε στα δεδομένα των καταναλωτών σας.

Επιπλέον, πρέπει να γνωρίζετε ότι οι επισκέψεις των καταναλωτών σε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα και οι συναλλαγές τους αφήνουν ψηφιακά ίχνη. Αυτά τα ψηφιακά ίχνη χρησιμοποιούνται συχνά για τη δημιουργία καταναλωτικού προφίλ. Η συλλογή των δεδομένων αυτών με τεχνολογίες όπως τα cookies, εν αγνοία των καταναλωτών και χωρίς τη συγκατάθεσή τους συνιστά παράβαση του νόμου. Το πλαίσιο των δεσμευτικών κανόνων για τα προσωπικά δεδομένα, συγκροτείται από τον Ν. 2472/97 (για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα) και τον Ν. 2774/99 (για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα). Μπορείτε να έχετε πρόσβαση τους Νόμους αυτούς στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (<http://www.dpa.gr>).

Είναι σημαντικό να γνωρίζετε πως, καθώς το Ηλεκτρονικό Εμπόριο αφορά και τις πωλήσεις προϊόντων και υπηρεσιών προς καταναλωτές διαφορετικών χωρών, στο πλαίσιο των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε περίπτωση διαφωνίας, ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στο δικαστήριο του τόπου κατοικίας του (άρθρο 15c του κανονισμού που αναθεώρησε την Σύμβαση των Βρυξελλών για τη δωσιδικία, ΕΕΚ L 012, 16/01/2001, που πρόκειται να ισχύσει στο προσεχές διάστημα). Το δε Δίκαιο που θα εφαρμοστεί από το δικαστήριο καθορίζεται από τη Σύμβαση της Ρώμης (ΕΕΚ C 1997) και στις περισσότερες περιπτώσεις είναι το Δίκαιο της χώρας του καταναλωτή. Πολύ σύντομα οι περισσότερες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα διαθέτουν τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών (διαδικασία διαμεσολάβησης) που προκύπτουν από ηλεκτρονικές εμπορικές συναλλαγές σε εθνικό και διασυνοριακό επίπεδο. Το σύστημα αυτό (EEJ-NET) θα έχει ως αποτέλεσμα την αποφυγή των δικαστικών εξόδων και την ταχύτερη επίλυση των διαφορών.

Επιπλέον, πρέπει να γνωρίζετε πως έχουν πρόσφατα εκδοθεί δύο Προεδρικά Διατάγματα το 150/2001 ΦΕΚ Α 125 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και το 131/2003 ΦΕΚ Α 116 για το ηλεκτρονικό εμπόριο με έμφαση στην εξώδικη επίλυση διαφορών, τη συνεργασία των κρατών-μελών για την επίλυση των προβλημάτων των καταναλωτών, τη θέσπιση κανόνων δεικνολογίας (για τα μέλη των επαγγελματικών ενώσεων), την ευθύνη των ενδιάμεσων, τη σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων, τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται πριν τη σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων, τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στις εμπορικές επικοινωνίες (διαφημιστικά, χορηγίες, προσφορές κ.λπ.), τον τόπο εγκατάστασης των φορέων παροχής υπηρεσιών κ.ά. Με το συγκεκριμένο αυτό νομικό πλαίσιο (προσβάσιμο στον Διαδικτυακό τόπο <http://www.ebusinessforum.gr/index.php?op=modload&modname=Sitemap&action=sitemapview-page&pageid=72>) θα μπορούν οι επιχειρήσεις και οι καταναλωτές να αξιοποιούν με τον καλύτερο τρόπο τις δυνατότητες του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Τέλος, σε ό,τι αφορά στην «ελληνική» ηλεκτρονική σας διεύθυνση στο Διαδίκτυο (π.χ. [www.yourcompanyname.gr](http://www.yourcompanyname.gr)) και το πώς θα την κατοχυρώσετε, ισχύει ειδικό ρυθμιστικό πλαίσιο που καθορίζεται από τον Διαχειριστή Ονομάτων του ελληνικού domain. Μπορείτε να ενημερωθείτε γι' αυτό στη διεύθυνση <http://www.hostmaster.gr>.

#### ► 4. Αν έχω ήδη μια «παραδοσιακή επιχείρηση», πώς μπορώ να διασφαλίσω ότι η δραστηριότητά μου ως ηλεκτρονικού εμπόρου στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης δεν θα έχει αρνητικές επιπτώσεις στη σημερινή λειτουργία της επιχείρησής μου;

Ένα ηλεκτρονικό κατάστημα αποτελεί μια νέα επιχειρηματική δραστηριότητα. Για να διερευνήσετε την επίδρασή του στη γενικότερη σημερινή λειτουργία της επιχείρησής σας θα πρέπει να λάβετε υπόψη σας τις επιμέρους διαδικασίες του παραδοσιακού εμπορίου που εξάγει στο εξωτερικό και συγκεκριμένα στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, όπως: παραγωγή, αποθήκευση, μεταφορά, εκτελωνισμός, διανομή, υποστήριξη διαδικασιών με χρήση της Πληροφορικής εσωτερικά στην επιχείρηση, εκκαθάριση πληρωμών, κ.ά.

Διασφαλίστε, κάνοντας κατάλληλες επιλογές ή επιχειρηματικές κινήσεις, ότι η επιχειρηματική λειτουργία της εταιρίας σας σήμερα μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις ενός νέου, ηλεκτρονικού καταστήματος. Για παράδειγμα, υπάρχει η δυνατότητα παράδοσης των προϊόντων στα σημεία που θέλει ο καταναλωτής της χώρας-στόχου (και αν να με ποιο συνολικό κόστος), υπάρχει ικανός αποθηκευτικός χώρος για την υποστήριξη του ηλεκτρονικού καταστήματος, υπάρχουν στελέχη ή συνεργάτες με γνώση των ιδιαιτεροτήτων αλλά και της γλώσσας της χώρας-στόχου; Διερευνήστε τις δυνατότητες παραγωγής, αποθήκευσης, μεταφοράς, εκτελωνισμού, διανομής και πληρωμής, καθώς και αν συμφέρει η ανάθεση κάποιων λειτουργιών σε εξειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες (outsourcing) στη χώρα-στόχο όπως, π.χ. εταιρίες ταχυμεταφοράς – courier, κέντρα διαχείρισης αποθεμάτων προϊόντων – logistics centers κ.λπ. Τέλος, διερευνήστε ότι η σημερινή μηχανογράφηση της επιχείρησής σας θα συμβάλλει στην επιτυχία ή τουλάχιστον δεν θα σταθεί εμπόδιο στην πρωτοβουλία σας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο.



## ► 5. Γνωρίζω πως, σε ό,τι αφορά την τεχνολογία και τις τηλεπικοινωνίες, υπάρχουν σήμερα πολλές εναλλακτικές δυνατότητες για την υποστήριξη εφαρμογών Ηλεκτρονικού Εμπορίου (π.χ. μέσω Internet, μέσω κινητών τηλεφώνων κ.λπ.). Πώς θα επιλέξω τις κατάλληλες τεχνολογίες που να ταιριάζουν στην περίπτωση της δικής μου επιχείρησης;

Αν η τεχνολογία που απαιτείται δεν υπάρχει στην επιχείρησή σας, μπορεί να αποκτηθεί με τη βοήθεια εξειδικευμένων συμβούλων και τεχνολογικών προμηθευτών. Όσο και αν δεν είστε εξοικειωμένος με την τεχνολογία πρέπει να ενημερωθείτε γιατί ορισμένες κρίσιμες αποφάσεις πρέπει να παρθούν από εσάς: π.χ. μέσω ποιων μέσων θέλετε να έχετε επικοινωνία με τον καταναλωτή σας (π.χ. Internet, κινητή τηλεφωνία κ.λπ.), ποιες ακριβώς δυνατότητες θέλετε να έχει ο καταναλωτής μέσα στο ηλεκτρονικό σας κατάστημα (π.χ. αναζήτηση προϊόντων, εκπτώσεις – προσφορές, σύγκριση τιμών κ.λπ.), αν θέλετε να αποκτήσετε ιδιόκτητη υποδομή για τη λειτουργία του ηλεκτρονικού σας καταστήματος ή είναι προτιμότεα μια λύση φιλοξενίας αυτού σε κάποια εξειδικευμένη εταιρία παροχής λύσεων ηλεκτρονικού εμπορίου. Συγκρίνετε τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα όλων των διαθέσιμων επιλογών πριν αποφασίσετε.

## ► 6. Ποιές είναι οι δυνατότητες που έχει η επιχείρησή μου για να εισπράττει ηλεκτρονικά το αντίτιμο των συναλλαγών που διεξάγει μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος;

Για να αποδέχεστε στο ηλεκτρονικό σας κατάστημα και πληρωμές on-line (π.χ. με χρήση πιστωτικών καρτών, με χρέωση & πίστωση τραπεζικού λογαριασμού κ.λπ.) ενημερωθείτε για όλες τις διαθέσιμες λύσεις: ποιες δυνατότητες παρέχουν σήμερα οι ελληνικές Τράπεζες που δραστηριοποιούνται στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, οι οργανισμοί διαχείρισης πιστωτικών καρτών και οι οργανισμοί πιστοποίησης των εμπόρων στο Διαδίκτυο, με ποιο κόστος, κ.λπ. Επιλέξτε τις κατάλληλες συνεργασίες με τους παραπάνω οργανισμούς και δώστε ιδιαίτερη βαρύτητα στο θέμα της ασφάλειας των συναλλαγών και της διασφάλισης τόσο της επιχείρησής σας όσο και των πελατών της.

## ► 7. Υπάρχει πραγματικά ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συναλλαγές; Πώς μπορεί να επιτευχθεί;

Σε μια ηλεκτρονική επικοινωνία η εμπιστοσύνη μεταξύ των συναλλασσομένων μερών είναι πολύ σημαντική, γι' αυτό και θα πρέπει να δώσετε ιδιαίτερη έμφαση στο θέμα της ασφάλειας των συναλλαγών σας. Σήμερα η τεχνολογία παρέχει ιδιαίτερα προηγμένες λύσεις στο θέμα αυτό. Ένα ηλεκτρονικό κατάστημα που μεριμνά για την ασφάλεια των πελατών του θα πρέπει να χρησιμοποιεί και να αναφέρει ρητά όλα τα απαραίτητα συστήματα ασφάλειας, καθώς και θα πρέπει να παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες για την πιστοποίηση της ταυτότητάς του.

Όσον αφορά την ασφάλεια, ένα ηλεκτρονικό κατάστημα θα πρέπει να χρησιμοποιεί μια σειρά από «συστήματα ασφαλείας» προκειμένου να διασφαλίσει την ασφάλεια των συναλλαγών του, όπως:

- Ένα ψηφιακό πιστοποιητικό ταυτότητας (digital ID) από κάποιο αναγνωρισμένο φορέα πιστοποίησης (οι ψηφιακές ταυτότητες επιβεβαιώνουν την ταυτότητα του συναλλασσομένου εμπόρου)
- Ένα πρωτόκολλο ασφαλείας (π.χ. Secure Socket Layer – SSL, ή Secure Electronic Transaction – SET)
- Μια ασφαλή σύνδεση

Οι έλεγχοι για την ασφάλεια και την εγκυρότητα του ηλεκτρονικού καταστήματος πρέπει να γίνονται ανεξάρτητα από το αν η πρόσβαση στο Διαδίκτυο γίνεται από τον υπολογιστή ή από κινητό τηλέφωνο (π.χ. WAP). Ζητήστε να ενημερωθείτε από ειδικούς για όλες τις δυνατές λύσεις και επιλέξτε, με τη βοήθειά τους, τις πλέον κατάλληλες για την επιχείρησή σας.

Όσον αφορά την «ταυτότητα» του, ένα ηλεκτρονικό κατάστημα θα πρέπει να παρουσιάζει ρητά σε ποιόν ακριβώς έχει κατοχυρωθεί, δηλαδή ποιος είναι ο πραγματικός ιδιοκτήτης. Η ύπαρξη ενός ειδικού σήματος στην ιστοσελίδα που να πιστοποιεί την ταυτότητα (από γνωστούς δημόσιους ή ιδιωτικούς οργανισμούς) αποτελεί πλεονέκτημα. Επιπλέον, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στον καταναλωτή, πριν προβεί σε αγορές, να επικοινωνήσει με τον τηλεφωνικό αριθμό στη φυσική έδρα του καταστήματος (είναι υποχρεωτική η αναγραφή του στην ιστοσελίδα) για να διαπιστώσει πως όντως πρόκειται για το κατάστημα που έχει επιλέξει.

Συνοπτικά, οι πληροφορίες που πρέπει να παρουσιάζει ένα ηλεκτρονικό κατάστημα στους καταναλωτές περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

- Πραγματική ταυτότητα του εμπόρου (όνομα, γεωγραφική διεύθυνση, τηλέφωνο κ.λπ.)
- Τρόποι επικοινωνίας τόσο με ηλεκτρονικό όσο και με συμβατικό τρόπο (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο [e-mail], fax, τηλέφωνο, κ.λπ.)
- Τελική τιμή του προϊόντος ή της υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένων φόρων, εξόδων αποστολής, κ.λπ.)
- Εγγύηση του προϊόντος
- Μέθοδος αποστολής και χρόνος παράδοσης, δυνατότητα υπαναχώρησης, τρόπος πληρωμής και παράδοσης, κ.λπ.
- Τρόπος ακύρωσης της παραγγελίας σε περίπτωση λάθους ή αλλαγής γνώμης
- Επιβεβαίωση της παραλαβής της παραγγελίας
- Πληροφορίες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (privacy statement)
- Πού να απευθυνθεί ο καταναλωτής για τα παράπονα του, εάν κάτι δεν πάει καλά (π.χ. αργοπορημένη παράδοση ή καθόλου παράδοση)
- Πώς θα επιστραφεί το προϊόν, τι πρόσθετες επιβαρύνσεις υπάρχουν για την επιστροφή, κ.λπ.
- Ποιο δικαστήριο είναι αρμόδιο και ποιο Δίκαιο θα εφαρμοσθεί σε περίπτωση διαφοράς

## ► 8. Αν ξεκινήσω τη δραστηριότητά μου ως ηλεκτρονικός έμπορος, θα μπορέσουν οι εργαζόμενοί μου να ανταποκριθούν σε αυτό το έργο; Αν όχι, ποιες εναλλακτικές δυνατότητες έχω;

Πρέπει να προβλέψετε στο επιχειρηματικό σας σχέδιο (business plan) πόσοι υπάλληλοι και για ποιο ποσοστό του χρόνου τους θα ασχοληθούν στο ηλεκτρονικό κατάστημα. Εκτιμήστε πως έχουν πράγματι τα προσόντα να ανταπεξέλθουν στα νέα αυτά καθήκοντα που περιλαμβάνουν την ενημέρωση

των περιεχομένων του ηλεκτρονικού καταστήματος, την επίλυση βασικών τεχνικών προβλημάτων και τη διαχείριση των εισερχόμενων και εξερχόμενων πληροφοριών ή δεδομένων (π.χ. παραγγελιών) κ.ά.

Είναι χρήσιμο να υπάρχει καταρτισμένο στέλεχος στην επιχείρησή σας στα θέματα του ηλεκτρονικού εμπορίου, στα χαρακτηριστικά της χώρας-στόχου και στη δυνατότητα επικοινωνίας στη γλώσσα της χώρας-στόχου. Διερευνήστε την πιθανότητα πρόσθετης κατάρτισης ενός από τα υπάρχοντα στελέχη (καθώς επίσης και του προσωπικού που θα ασχοληθεί) προκειμένου να επιλύει σε σύντομο χρονικό διάστημα τυχόν προβλήματα που θα ανακύπτουν από τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος. Εναλλακτικά, διερευνήστε την πιθανότητα πρόσληψης ενός υπαλλήλου με ιδιαίτερες δεξιότητες στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου, έτσι ώστε να μπορεί να αναλάβει αυτό το ρόλο για την επιχείρησή σας. Τέλος, διερευνήστε την πιθανότητα να αναθέσετε ορισμένα από αυτά τα καθήκοντα σε εξωτερικούς συνεργάτες (outsourcing) π.χ. σε εξειδικευμένες επιχειρήσεις στο χώρο της τεχνολογίας.

## ► 9. Πέρα από το νομοθετικό πλαίσιο που ρυθμίζει τα θέματα του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, υπάρχει κάτι άλλο που θα πρέπει να γνωρίζω σε ό,τι αφορά τη λειτουργία του καταστήματός μου και τις εμπορικές σχέσεις μου με τους τελικούς καταναλωτές;

Στον Διαδικτυακό τόπο της Ομάδας Εργασίας 1 του e-Business Forum (<http://www.ebusinessforum.gr>), που λειτουργεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης, υπάρχει ο «Δεκάλογος του Πολίτη – Καταναλωτή στην Ψηφιακή Οικονομία». Διαβάστε τον προσεκτικά και προσαρμόστε κατάλληλα τόσο την επιχειρηματική λειτουργία, όσο και την τεχνολογία του ηλεκτρονικού σας καταστήματος, έτσι ώστε να εναρμονιστείτε με τα σημεία του. Επιπλέον, όσον αφορά τα θέματα προστασίας του τελικού καταναλωτή στις χώρες της ΝΑ Ευρώπης, επειδή το θεσμικό πλαίσιο βρίσκεται σε συνεχή εξέλιξη θα πρέπει να ενημερώνεστε συστηματικά στο αντικείμενο αυτό ώστε να είστε ενήμερος (σχετικοί κόμβοι πληροφόρησης αναφέρονται στην Ερώτηση 3).

Πρέπει να ξέρετε πως πολλοί καταναλωτές διστάζουν να δώσουν τον αριθμό της πιστωτικής τους κάρτας σε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα ακόμη και αν αυτό είναι γνωστό και καθιερωμένο. Για να αντιμετωπίσετε πιθανή επιφυλακτικότητα των καταναλωτών στο να δώσουν τα στοιχεία της πιστωτικής τους κάρτας, μπορείτε να παρέχετε τη δυνατότητα της συναλλαγής με χρήση εναλλακτικών τρόπων πληρωμής, όπως είναι η αντικαταβολή ή η μετάδοση του αριθμού της πιστωτικής κάρτας μέσω fax σε αρμόδιο υπάλληλο της επιχείρησής. Πρέπει να προσέξετε όμως για τους πιθανούς κινδύνους αυτών των τρόπων πληρωμής.

## ► 10. Πού μπορώ να μάθω περισσότερα;

Υπάρχουν πηγές πληροφοριών στο Διαδίκτυο από όπου μπορείτε να ενημερωθείτε για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας ως ηλεκτρονικού εμπόρου, τα θέματα ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων των ηλεκτρονικών καταναλωτών και το νομικό καθεστώς που διέπει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές τόσο στην Ελλάδα όσο και στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Επισκεφθείτε τους Διαδικτυακούς τόπους :

- Ελληνικός Οργανισμός Εξωτερικού Εμπορίου (ΟΠΕ) ([www.hepo.gr](http://www.hepo.gr))
- Ελληνικό e-Business Forum: [www.ebusinessforum.gr](http://www.ebusinessforum.gr) και ιδιαίτερα την περιοχή της Ομάδας Εργασίας Δ5
- Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου (ΕΣΕΕ) ([www.esee.gr](http://www.esee.gr)) και Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών ([www.acci.gr](http://www.acci.gr)) για τον κώδικα εμπορικής δεοντολογίας και τις υποχρεώσεις των ηλεκτρονικών καταστημάτων
- Ελληνικός Σύλλογος Internet – Internet Society (ISOC) στη διεύθυνση [www.isoc.gr](http://www.isoc.gr) για θέματα που σχετίζονται γενικότερα με την επιχειρηματική χρήση του Διαδικτύου
- Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, για να μάθετε περισσότερα για τα δικαιώματα του ηλεκτρονικού καταναλωτή όσον αφορά τα προσωπικά του δεδομένα: [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr)
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Γενική Διεύθυνση για την Προστασία του Καταναλωτή): <http://europa.eu.int/comm/consumers>
- ΟΟΣΑ (για θέματα σχετικά με το Ηλεκτρονικό Εμπόριο): [www.oecd.org/subject/e\\_commerce](http://www.oecd.org/subject/e_commerce)
- Την Ηλεκτρονική Τράπεζα Πληροφοριών «PIXIS» (<http://pixis.acci.gr>) του ΕΒΕΑ για:
  - i. Τις προκηρύξεις όλων των διαγωνισμών του Ελληνικού Δημοσίου, καθώς και προκηρύξεις διαγωνισμών του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα στη Βουλγαρία, τη Ρουμανία και την Αλβανία.
  - ii. Οικονομικά στοιχεία και αναλύσεις για τις οικονομίες των Βαλκανικών χωρών (ειδικότερα για τις οικονομίες των Βαλκανικών χωρών με πρώτες την Βουλγαρία, Ρουμανία και Αλβανία, όπου οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να έχουν στοιχεία όπως κατάλογο εταιρειών προς ιδιωτικοποίηση και στοιχεία τους, εκδηλώσεις ενδιαφέροντος για κοινή επιχειρηματική συνεργασία (joint ventures), για αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών, για εξαγωγή προϊόντων ή υπηρεσιών, και Προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για συγκεκριμένες χώρες).
- Το BALKAN FORUM (<http://balkans.mehedinti.info/forum>)
- Τον Σύνδεσμο Βαλκανικών Επιμελητηρίων [ASSOCIATION OF BALKAN CHAMBERS] (<http://www.abcfinfos.com>)
- Τα αποτελέσματα των Ευρωπαϊκών Έργων για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας στην ευρύτερη περιοχή:
  - ENLARGE [Entrepreneurship Laboratory for Eastern European Regions] (<http://www.enlargenet.org/pdocs.asp>)
  - SEED [South Eastern European Digital Economy] (<http://www.sofosnet.gr/seed/body.htm>)
  - LA MER [Public Key Infrastructure based on Smart Cards in South Eastern Europe] (<http://www.lamer-ist.org>)