



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΠΙΣΤΑ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ

Οδηγίες για τη χρήση της πιλοτικής εφαρμογής για την εξυπηρέτηση κωφών/ βαρήκων και ξενόγλωσσων πολιτών

ΑΘΗΝΑ, 11 ΙΟΥΝΙΟΥ 2025

Πίνακας Περιεχομένων

1	Εισαγωγικό Σημείωμα	3
2	Προετοιμασία Προγραμματισμού Ραντεβού	5
2.1	myAADElive (για θέματα ΑΦΜ & Κλειδάριθμου ή μόνο Κλειδάριθμου).....	5
2.2	ΚΕΦ (για θέματα Μητρώου & Εισοδήματος)	5
3	Ταυτοποίηση Χρήστη.....	10
4	Προγραμματισμός ραντεβού	12
5	Επιβεβαίωση Ραντεβού	14
6	Συμμετοχή στη Βιντεοκλήση.....	16
6.1	Πριν την κλήση.....	16
6.2	Κατά τη διάρκεια της κλήσης	16
6.2.1	Διμερούς βιντεοκλήσης με εκπρόσωπό μας.....	16
6.2.2	Τριμερούς βιντεοκλήσης με εκπρόσωπό μας και διερμηνέα της ΕΝΓ	17
6.2.3	Χρήσιμα κουμπιά κατά την κλήση	17
6.3	Τέλος της κλήσης.....	18
7	Τεχνική Υποστήριξη	20

Περιεχόμενα Εικόνων

Εικόνα 1. Αρχική σελίδα myAADElive	6
Εικόνα 2. Αρχική σελίδα ΚΕΦ	6
Εικόνα 3. Συνοπτικές πληροφορίες για τη χρήση της υπηρεσίας και πολιτική cookies	8
Εικόνα 4. Επιλογές cookies.....	9
Εικόνα 5. Ταυτοποίηση του αριθμού του κινητού	10
Εικόνα 6. Κωδικός μιας χρήσης	10
Εικόνα 7. Συμπλήρωση Κωδικού που αποστέλλεται με SMS.....	11
Εικόνα 8. Αποδοχή Πολιτικής Απορρήτου και Όρων Χρήσης.....	11
Εικόνα 9. Φόρμα προγραμματισμού ραντεβού.....	13
Εικόνα 10. Επιλογή ώρας έναρξης ραντεβού	13
Εικόνα 11. Επιλογή συμμετοχής διερμηνέα.....	13
Εικόνα 12. Επιλογή γλώσσας υπότιτλων	13
Εικόνα 13. Επιβεβαίωση ραντεβού	14
Εικόνα 14. Email με τα στοιχεία του ραντεβού.....	14
Εικόνα 15. SMS με τα στοιχεία του ραντεβού.....	15
Εικόνα 16. Ακύρωση ή αλλαγή της ημερομηνίας ή/και ώρας του ραντεβού	15
Εικόνα 17. Υπότιτλοι στη γλώσσα επιλογής	16
Εικόνα 18. Καταγραφή βιντεοκλήσης	17
Εικόνα 19. Χρήσιμα κουμπιά κατά την κλήση.....	17
Εικόνα 20. Γραπτή συνομιλία- chat	18
Εικόνα 21. Ολοκλήρωση βιντεοκλήσης	18
Εικόνα 22. Email για την ολοκλήρωση της βιντεοκλήσης.....	19
Εικόνα 23. SMS με το ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της υπηρεσίας.....	19

1 Εισαγωγικό Σημείωμα

Αγαπητή/έ πολίτη,

Καλωσορίσατε στην πλατφόρμα συμπεριληπτικής επικοινωνίας της Evenly, μια σύγχρονη λύση που χρησιμοποιεί η ΑΑΔΕ για να ενισχύσει την επικοινωνία της μαζί σας. Η Evenly αξιοποιεί την τεχνητή νοημοσύνη για να εξαλείφει επικοινωνιακά εμπόδια. Όμως, αυτό που την κάνει μοναδική είναι η ανθρωποκεντρική της προσέγγιση: Ενδυναμώνει την κατανόηση και την επικοινωνία, με την τεχνολογία να προσαρμόζεται στις ξεχωριστές ανάγκες κάθε ανθρώπου και όχι το αντίστροφο, με στόχο να διευκολύνει την καθημερινότητα χιλιάδων ανθρώπων και να συμβάλλει στην ισότιμη συμμετοχή τους στην κοινωνία.

Με την Evenly, η ΑΑΔΕ παρέχει σε κωφούς/ βαρήκοους και ξενόγλωσσους πολίτες τη δυνατότητα να επικοινωνούν μέσω βιντεοκλήσης, επιλέγοντας την Ελληνική Νοηματική Γλώσσα  (με συμμετοχή πιστοποιημένων διερμηνέων), και με χρήση τεχνητής νοημοσύνης (AI), υποτιτλισμό στα Ελληνικά  ή μετάφραση σε πραγματικό χρόνο, σε 7 διαφορετικές γλώσσες:

- Αγγλικά
- Αραβικά SA
- Γαλλικά FR
- Ουρντού (Πακιστάν) PK
- Ρωσικά RU
- Τουρκικά TR
- Φιλιππινέζικα PH

Θέματα για τα οποία μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία:

myAADElive

- Απόδοση ΑΦΜ & Κλειδάριθμου
- Απόδοση Κλειδάριθμου

ΚΕΦ (Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων)

- Θέματα Μητρώου
- Θέματα Εισοδήματος

Σημαντικό: Η εξυπηρέτηση παρέχεται μόνο κατόπιν προγραμματισμένου ραντεβού.

Η δική σας συμβολή

Επί του παρόντος, το σύστημα της Evenly έχει 96% ακρίβεια στη μετάφραση ενώ βελτιώνεται συνεχώς. Και επειδή η γνώμη σας για την υπηρεσία είναι καθοριστικής σημασίας για τη βελτίωσή της, θα σας αποστείλουμε ένα σύντομο ερωτηματολόγιο αφού ολοκληρώσετε το ραντεβού σας. Η συμμετοχή σας στη διαδικασία είναι πολύτιμη αφού με αυτόν τον τρόπο, θα συμβάλλετε στη δημιουργία μιας κοινωνίας όπου κάθε άνθρωπος θα συμμετέχει ισότιμα, ανεξάρτητα από τη γλώσσα που μιλά.

2 Προετοιμασία Προγραμματισμού Ραντεβού

2.1 myAADElive (για θέματα ΑΦΜ & Κλειδάριθμου ή μόνο Κλειδάριθμου)

Σημαντικό! Για να προγραμματίσετε ραντεβού μέσω της Evenly, πρέπει **πρώτα να έχετε συμπληρώσει τη φόρμα αίτησης απόδοσης ΑΦΜ & Κλειδάριθμου ή μόνο Κλειδάριθμου στο site της ΑΑΔΕ**, ώστε να δημιουργηθεί ο προσωπικός σας αριθμός αίτησης.

Για υποβολή αίτησης απόδοσης ΑΦΜ & Κλειδάριθμου, πατήστε εδώ:

<https://apoktisiafm.azurewebsites.net/el-GR>

Για υποβολή αίτησης απόκτησης κλειδαρίθμου, πατήστε εδώ:

<https://www1.aade.gr/registration/chooseRegistrationType.htm>

Για προγραμματισμό βιντεοκλήσης μέσω Evenly: Εφόσον έχετε υποβάλει αίτηση για απόδοση ΑΦΜ, προγραμματίστε το ραντεβού σας εδώ: <https://myaadelive.evenly.care/>

2.2 ΚΕΦ (για θέματα Μητρώου & Εισοδήματος)

Για προγραμματισμό βιντεοκλήσης μέσω Evenly: <https://kef.evenly.care/>

Αφού επιλέξετε την υπηρεσία για την οποία ενδιαφέρεστε, θα οδηγηθείτε στην **αντίστοιχη αρχική σελίδα** κάθε υπηρεσίας.



ΚΛΕΙΣΤΕ PANTEBOY
EL

Καλώς ήλθατε στην πιλοτική εφαρμογή της ΑΑΔΕ για την προσβασιμότητα όλων στην εξυπηρέτηση από το myAADElive.

Με αυτήν την υπηρεσία, πολίτες με δυσκολία στην επικοινωνία (κωφοί, βαρήκοοι και ξενόγλωσσοι) έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετούνται από εκπρόσωπό μας μέσω βιντεοκλήσης, επιλέγοντας:

- υποτίτλισμό στα Ελληνικά, σε πραγματικό χρόνο
- γραπτή μετάφραση (υποτίτλισμός) σε Αγγλικά, Αραβικά, Γαλλικά, Ουρντού, Ρωσικά, Τουρκικά ή Φιλιππινέζικα, σε πραγματικό χρόνο
- ταυτόχρονη συμμετοχή διερμηνέα της Ελληνικής Νοηματικής Γλώσσας (ΕΝΓ)

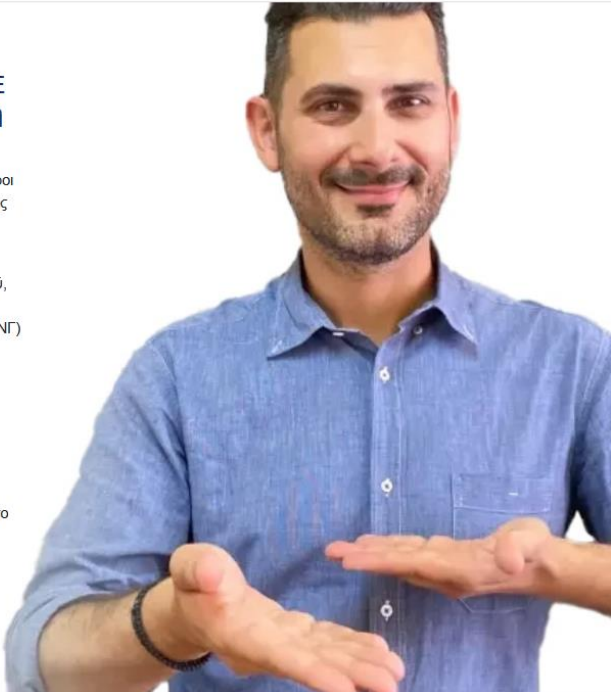
Η υπηρεσία διατίθεται αποκλειστικά για την απόδοση:

- Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) και Κλειδάριθμου
- Κλειδάριθμου

Ώρες Λειτουργίας: καθημερινές **08:00-14:30** (εκτός αργιών), ώρα Ελλάδας.

Η βιντεοκλήση καταγράφεται και απαιτεί την προσωπική σας συμμετοχή. Γι' αυτήν τη διαδικασία, δεν είναι δυνατή η εκπροσώπησή σας από τρίτο πρόσωπο με εξουσιοδότηση, ούτε από νόμιμο εκπρόσωπο (π.χ. γονέα, φορολογικό εκπρόσωπο κ.λπ.).





Εικόνα 1. Αρχική σελίδα myAADElive



ΑΑΔΕ
Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΚΛΕΙΣΤΕ PANTEBOY
EL

Καλώς ήλθατε στην πιλοτική εφαρμογή της ΑΑΔΕ για την προσβασιμότητα όλων στην εξυπηρέτηση από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (ΚΕΦ).

Με αυτήν την υπηρεσία, πολίτες με δυσκολία στην επικοινωνία (κωφοί, βαρήκοοι και ξενόγλωσσοι) έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετούνται από εκπρόσωπό μας μέσω βιντεοκλήσης, επιλέγοντας:

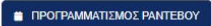
- υποτίτλισμό στα Ελληνικά, σε πραγματικό χρόνο
- γραπτή μετάφραση (υποτίτλισμός) σε Αγγλικά, Αραβικά, Γαλλικά, Ουρντού, Ρωσικά, Τουρκικά ή Φιλιππινέζικα, σε πραγματικό χρόνο
- ταυτόχρονη συμμετοχή διερμηνέα της Ελληνικής Νοηματικής Γλώσσας (ΕΝΓ)

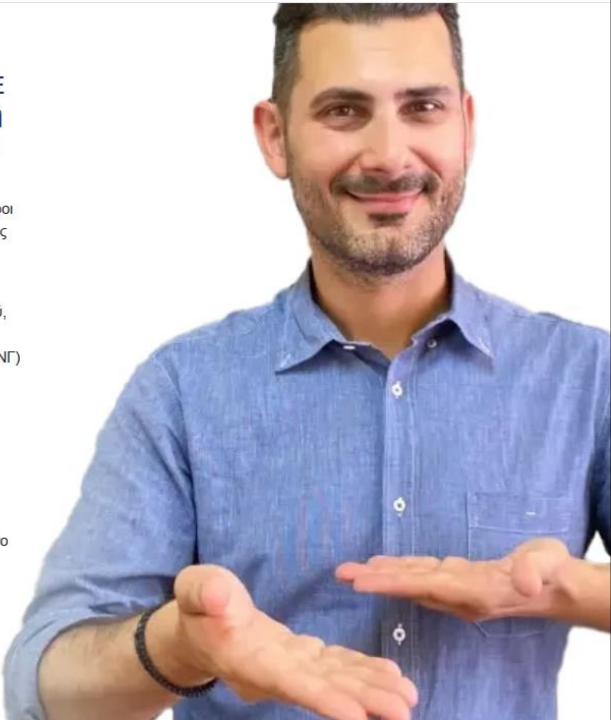
Η υπηρεσία διατίθεται αποκλειστικά για θέματα που αφορούν:

- Μητρώο
- Εισόδημα

Ώρες Λειτουργίας: καθημερινές **08:00-14:30** (εκτός αργιών), ώρα Ελλάδας.

Η βιντεοκλήση καταγράφεται και απαιτεί την προσωπική σας συμμετοχή. Γι' αυτήν τη διαδικασία, δεν είναι δυνατή η εκπροσώπησή σας από τρίτο πρόσωπο με εξουσιοδότηση, ούτε από νόμιμο εκπρόσωπο (π.χ. γονέα, φορολογικό εκπρόσωπο κ.λπ.).





Εικόνα 2. Αρχική σελίδα ΚΕΦ

Επάνω δεξιά σε κάθε σελίδα, θα δείτε δύο εικονίδια:

ΚΛΕΙΣΤΕ PANTEBOY

 EL

Πατώντας το εικονίδιο με ΚΛΕΙΣΤΕ PANTEBOY, ξεκινά η διαδικασία προγραμματισμού ραντεβού.

Πατώντας το εικονίδιο με τη **σημαία**, επιλέγετε σε ποια γλώσσα θέλετε να βλέπετε τις σελίδες της υπηρεσίας, επιλέγοντας μεταξύ Αγγλικών και Ελληνικών.

Στο κάτω μέρος κάθε σελίδας, θα δείτε **συνοπτικές πληροφορίες** για τη χρήση της υπηρεσίας.

Ενώ, στο τέλος, θα δείτε την **πολιτική cookies** της πλατφόρμας συμπεριληπτικής επικοινωνίας Evenly την οποία χρειάζεται να αποδεχθείτε ώστε να συνεχίσετε απρόσκοπτα την περιήγησή σας στην ιστοσελίδα. Για αποδοχή, επιλέξτε μεταξύ “ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΩΝ” ή “ΟΛΩΝ,” πατώντας το αντίστοιχο κουμπί.

Πατώντας “Επιλογές” ανοίγει παράθυρο στο οποίο μπορείτε να δείτε τις **περιγραφές κάθε επιλογής** και να αποφασίσετε εάν και με ποιας/ες θα συνεχίσετε την περιήγησή σας. Αφού επιλέξετε, πατήστε “ΟΚ”.



Πώς λειτουργεί;

Εύκολα και απλά, χωρίς να χρειάζεται να κατεβάσετε κάποιο λογισμικό.



1. Προγραμματισμός ραντεβού

Για να προγραμματίσετε το ραντεβού σας μέσω της Υπηρεσίας Συμπεριληπτικής Επικοινωνίας μας, επιλέξτε:

- την ημερομηνία και ώρα που θέλετε να εξυπηρετηθείτε
- τη γλώσσα που προτιμάτε για την επικοινωνία σας με εκπρόσωπό μας
- τη συμμετοχή διαμερμένη της ΕΝΦ στη βιντεοκλήση, εφόσον επιθυμείτε.



2. Βιντεοκλήση

Αφού προγραμματίσετε το ραντεβού σας, θα λάβετε e-mail με τα στοιχεία και τον σύνδεσμο της βιντεοκλήσης σας. Την ημέρα και ώρα του ραντεβού σας, επιλέξτε τον σύνδεσμο και ανάλογα με τις επιλογές σας, θα συνδεθείτε μέσω:

α. Διμερούς βιντεοκλήσης με εκπρόσωπό μας

Στην οθόνη σας, θα εμφανιστούν εκπρόσωπός μας και υπάλληλοι της συναμίας στη γλώσσα που έχετε προεπιλέξει.

β. Τριμερούς βιντεοκλήσης με εκπρόσωπό μας και διαμερμένη της ΕΝΦ

Στην οθόνη σας, θα εμφανιστούν μια στατική εικόνα με το λογότυπο του ΚΕΦ και της ΑΑΔΕ, διαμερμένης της ΕΝΦ και υπάλληλοι στη γλώσσα που έχετε προεπιλέξει.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ:

- Για τη βιντεοκλήση, απαιτείται να έχετε ενεργοποιημένα την κάμερα και το μικρόφωνο της συσκευής σας



3. Εξυπηρέτηση στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα

Στην Υπηρεσία Συμπεριληπτικής Επικοινωνίας μας, όλοι οι διαμερήσεις της ΕΝΦ είναι πλήρως καταρτισμένοι και επιλεγμένοι με αυστηρά επαγγελματικά κριτήρια.

■ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ



Πώς λειτουργεί;

Εύκολα και απλά, χωρίς να χρειάζεται να κατεβάσετε κάποιο λογισμικό.



1. Προγραμματισμός ραντεβού

Για να προγραμματίσετε το ραντεβού σας μέσω της Υπηρεσίας Συμπεριληπτικής Επικοινωνίας μας, επιλέξτε:

- την ημερομηνία και ώρα που θέλετε να εξυπηρετηθείτε
- τη γλώσσα που προτιμάτε για την επικοινωνία σας με εκπρόσωπό μας
- τη συμμετοχή διαμερμένη της ΕΝΦ στη βιντεοκλήση, εφόσον επιθυμείτε



2. Βιντεοκλήση

Αφού προγραμματίσετε το ραντεβού σας, θα λάβετε e-mail με τα στοιχεία και τον σύνδεσμο της βιντεοκλήσης σας. Την ημέρα και ώρα του ραντεβού σας, επιλέξτε τον σύνδεσμο και ανάλογα με τις επιλογές σας, θα συνδεθείτε μέσω:

α. Διμερούς βιντεοκλήσης με εκπρόσωπό μας

Στην οθόνη σας, θα εμφανιστούν εκπρόσωπός μας και υπάλληλοι της συναμίας στη γλώσσα που έχετε προεπιλέξει.

β. Τριμερούς βιντεοκλήσης με εκπρόσωπό μας και διαμερμένη της ΕΝΦ

Στην οθόνη σας, θα εμφανιστούν εκπρόσωπός μας, διαμερμένης της ΕΝΦ και υπάλληλοι της συναμίας στη γλώσσα που έχετε προεπιλέξει.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ:

- Για τη βιντεοκλήση, απαιτείται να έχετε ενεργοποιημένα την κάμερα και το μικρόφωνο της συσκευής σας
- Για τον έλεγχο ταυτοπροσώπου, είναι απαραίτητο να έχετε μαζί σας ένα πρωτότυπο επίσημο έγγραφο ταυτοποίησης (ταυτότητα, ταυτότητα, διαβατήριο, άδεια διαμονής κ.λπ.)



3. Εξυπηρέτηση στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα

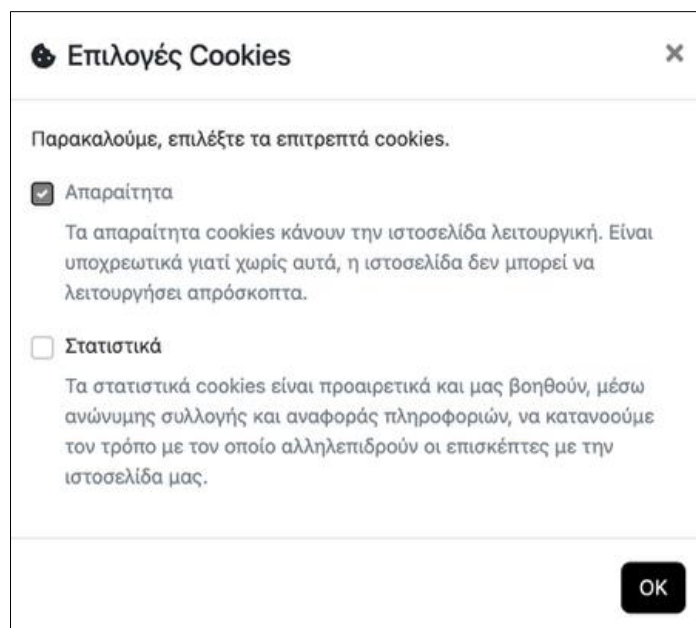
Στην Υπηρεσία Συμπεριληπτικής Επικοινωνίας μας, όλοι οι διαμερήσεις της ΕΝΦ είναι πλήρως καταρτισμένοι και επιλεγμένοι με αυστηρά επαγγελματικά κριτήρια.

■ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

Χρησιμοποιούμε cookies για να διασφαλίζουμε πως η ιστοσελίδα λειτουργεί όπως προορίζεται και να παρακολουθούμε την επισκεψιμότητά της. [Μάθετε Περισσότερα...](#)

ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ
ΑΠΟΔΟΧΗ ΟΛΩΝ ΤΩΝ COOKIES
ΕΠΙΛΟΓΗ

Εικόνα 3. Συνοπτικές πληροφορίες για τη χρήση της υπηρεσίας και πολιτική cookies



Εικόνα 4. Επιλογές cookies

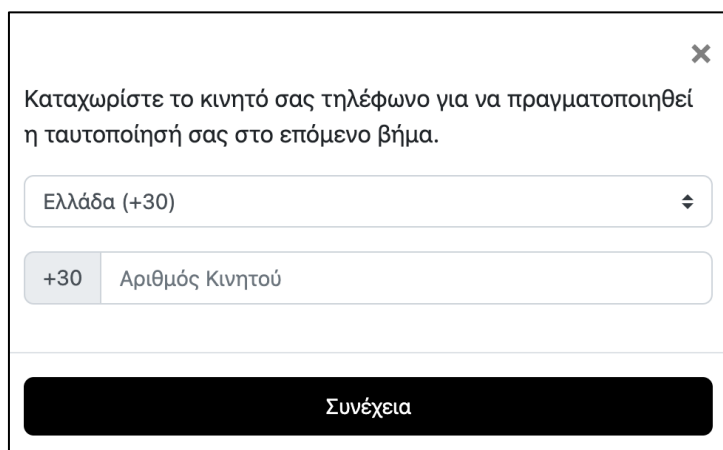
Η συνέχιση της περιήγησής σας στην ιστοσελίδα συνεπάγεται αυτόματα **αποδοχή των απαραίτητων cookies**.

Εφόσον επιθυμείτε να κλείσετε ραντεβού, πατήστε το κουμπί “ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ,” για να επιλέξετε την **ημέρα και ώρα** που θέλετε να εξυπηρετηθείτε μέσω της Evenly, με υποτιτλισμό σε γλώσσα της επιλογής σας ή/και διερμηνέα της Ελληνικής Νοηματικής Γλώσσας.

Σημαντικό! Η **βιντεοκλήση καταγράφεται** βάσει της Πολιτικής Απορρήτου (ΑΑΔΕ-Evenly) και απαιτεί την προσωπική σας συμμετοχή. Δεν επιτρέπεται εκπροσώπησή σας από τρίτο πρόσωπο με εξουσιοδότηση, ούτε από νόμιμο εκπρόσωπο (π.χ. γονέα, φορολογικό εκπρόσωπο κ.λπ.).

3 Ταυτοποίηση Χρήστη

Πατώντας το κουμπί "ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ", θα εμφανιστεί στην οθόνη σας το παρακάτω παράθυρο, για να γίνει η **ταυτοποίηση του αριθμού του κινητού σας**:



Καταχωρίστε το κινητό σας τηλέφωνο για να πραγματοποιηθεί η ταυτοποίησή σας στο επόμενο βήμα.

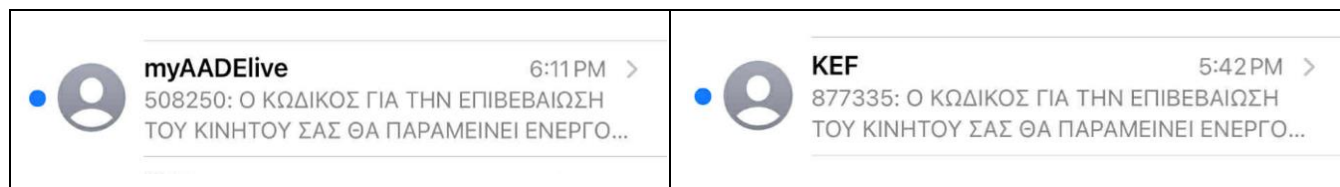
Ελλάδα (+30)

+30 Αριθμός Κινητού

Συνέχεια

Εικόνα 5. Ταυτοποίηση του αριθμού του κινητού

Αφού καταχωρίσετε τον **αριθμό του κινητού σας τηλεφώνου** και πατήσετε "Συνέχεια," θα λάβετε σε αυτόν έναν κωδικό μίας χρήσης (OTP) με SMS.



Εικόνα 6. Κωδικός μίας χρήσης

Ο κωδικός παραμένει **ενεργός για 5 λεπτά**. Εάν δεν τον χρησιμοποιήσετε μέσα σε αυτό το χρονικό διάστημα, ακυρώνεται και χρειάζεται να πατήσετε "Αποστολή νέου κωδικού," για να λάβετε νέο κωδικό.

Εάν δεν λάβετε τον κωδικό σας, πατήστε "Αποστολή νέου κωδικού" και ένας **νέος κωδικός** θα αποσταλεί με SMS στον αριθμό που έχετε καταχωρίσει.

Συμπληρώστε τον 6ψήφιο κωδικό που λάβατε στο 69xxxxxx6. * * * * * * Δεν έλαβα τον κωδικό. Αποστολή νέου κωδικού ⌚ Παρακαλούμε, περιμένετε 20 δευτερόλεπτα για να ζητήσετε νέο κωδικό Πίσω Συνέχεια	Συμπληρώστε τον 6ψήφιο κωδικό που λάβατε στο 69xxxxxx6. * * * * * * Δεν έλαβα τον κωδικό. Αποστολή νέου κωδικού ❗ Ο νέος κωδικός στάλθηκε Πίσω Συνέχεια
--	---

Εικόνα 7. Συμπλήρωση Κωδικού που αποστέλλεται με SMS

Αφού συμπληρώσετε τον κωδικό μίας χρήσης, θα εμφανιστεί στην οθόνη σας το παράθυρο αποδοχής **Πολιτικής Απορρήτου** και **Όρων Χρήσης**, την οποία οφείλετε να κάνετε προκειμένου να συνεχιστεί η διαδικασία προγραμματισμού του ραντεβού σας.

Αποδοχή Όρων ☐ Ενημερώθηκα και αποδέχομαι τη Δήλωση Απορρήτου Απαιτείται η συγκατάθεσή σας. ☐ Ενημερώθηκα και αποδέχομαι τους Όρους Χρήσης Απαιτείται η συγκατάθεσή σας. Πίσω Συνέχεια	Αποδοχή Όρων ☒ Ενημερώθηκα και αποδέχομαι τη Δήλωση Απορρήτου ☒ Ενημερώθηκα και αποδέχομαι τους Όρους Χρήσης Πίσω Συνέχεια
--	--

Εικόνα 8. Αποδοχή Πολιτικής Απορρήτου και Όρων Χρήσης

Επιλέγετε τα δύο κουτάκια για να δηλώσετε τη συγκατάθεσή σας στην **Επεξεργασία των Προσωπικών σας Δεδομένων** και στους **Όρους Χρήσης** της Ιστοσελίδας και πατήστε “Συνέχεια.”

4 Προγραμματισμός ραντεβού

Μόλις ολοκληρώσετε τη διαδικασία ταυτοποίησης χρήστη και πατήσετε "Συνέχεια," θα οδηγηθείτε στην αντίστοιχη **φόρμα προγραμματισμού ραντεβού**. Η φόρμα είναι σχεδιασμένη να είναι απλή και κατανοητή, ώστε να μπορέσετε να συμπληρώσετε εύκολα όλα τα απαραίτητα στοιχεία. Λάβετε υπόψη σας ότι **όλα τα πεδία είναι υποχρεωτικά** για τον προγραμματισμό του ραντεβού σας εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά.

Εξυπηρέτηση Πολιτών ΚΕΦ

Όνομα

Ταχυδρομικός Κωδικός (προαιρετικό)

E-mail

Κατηγορία Θέματος

Προαιρετικά, αν επιθυμείτε να συμπληρώσετε σχετικά σχόλια ή λεπτομέρειες

Κινητό Τηλέφωνο

Πατρώνυμο

Ταυτοποιητικό Έγγραφο, όπως Ταυτότητα, Διαβατήριο κ.λπ.

ΑΦΜ

Προτιμώμενη Ημερομηνία Κλήσης

Διαλέξτε το μήνα: Ιούλιος 2025

Δευ	Τρί	Τετ	Πέμ	Παρ	Σάβ	Κυρ
26	27	28	29	30	31	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	1	2	3	4	5	6

Ωρα Έναρξης Κλήσης

Απαιτείται διεγερμένος νοσηπτικός ελληνικής γλώσσας: ☐ **Ναι, θα ήθελα διεγερμένα νοσηπτικές στην κλήση.**
Εάν πατήσετε "Ναι", το σύστημά μας θα ορίσει αυτόματα διεγερμένα νοσηπτικές ελληνικής γλώσσας για την κλήση σας.

Προτιμώμενη Γλώσσα Επικοινωνίας

Υποβάλλοντας αυτή τη φόρμα, δηλώνω πως έχω διαβάσει και συμφωνώ με την πολιτική επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων της υπηρεσίας.

ΥΠΟΒΟΛΗ

 **ΑΑΔΕ**
Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Αποθήκευση Cookies Πολιτική Απορρήτου (AADE-Eventify) Όροι Χρήσης (Eventify)

Εξυπηρέτηση Πολιτών myAADElive

Όνομα

Ταχυδρομικός Κωδικός (προαιρετικό)

E-mail

Κατηγορία Θέματος

Προαιρετικά, αν επιθυμείτε να συμπληρώσετε σχετικά σχόλια ή λεπτομέρειες

Κινητό Τηλέφωνο

Πατρώνυμο

Αριθμός Αίτησης Απόδοσης ΑΦΜ & Κλειδαρίθου ή μόνο Κλειδαρίθου, όπως σας έχει αποσταλεί (εισάγετε μόνο αριθμούς με 6-12 ψηφία)

Ταυτοποιητικό Έγγραφο, όπως Ταυτότητα, Διαβατήριο κ.λπ.

Προτιμώμενη Ημερομηνία Κλήσης

Διαλέξτε το μήνα: Ιούλιος 2025

Δευ	Τρί	Τετ	Πέμ	Παρ	Σάβ	Κυρ
26	27	28	29	30	31	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	1	2	3	4	5	6

Ωρα Έναρξης Κλήσης

Απαιτείται διεγερμένος νοσηπτικός ελληνικής γλώσσας: ☐ **Ναι, θα ήθελα διεγερμένα νοσηπτικές στην κλήση.**
Εάν πατήσετε "Ναι", το σύστημά μας θα ορίσει αυτόματα διεγερμένα νοσηπτικές ελληνικής γλώσσας για την κλήση σας.

Προτιμώμενη Γλώσσα Επικοινωνίας

Υποβάλλοντας αυτή τη φόρμα, δηλώνω πως έχω διαβάσει και συμφωνώ με την πολιτική επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων της υπηρεσίας.

ΥΠΟΒΟΛΗ



Αποθήκευση Cookies Πολιτική Απορρήτου (AADE-Eventify) Όροι Χρήσης (Eventify)

Για να επιλέξετε **κατηγορία θέματος**, πατήστε το βελάκι

Παρακαλούμε, επιλέξτε...

Παρακαλούμε, επιλέξτε...

Απόδοση ΑΦΜ και Κλειδάριθμου

Απόδοση Κλειδάριθμου

Για να επιλέξετε **κατηγορία θέματος**, πατήστε το βελάκι

Παρακαλούμε, επιλέξτε...

Παρακαλούμε, επιλέξτε...

Εισόδημα

Μητρώο

Εικόνα 9. Φόρμα προγραμματισμού ραντεβού

Επιλέξτε την προτιμώμενη ημερομηνία για το ραντεβού σας από το ημερολόγιο και στη συνέχεια, δείτε τις **διαθέσιμες ώρες έναρξης** για τη βιντεοκλήση σας πατώντας το βελάκι στο αντίστοιχο πεδίο και επιλέγοντας αυτή που προτιμάτε.

Ώρα Έναρξης Κλήσης

Απαιτείται διερμηνέας νοηματικής ελληνικής γλώσσας;

Προτιμώμενη Ώρα Έναρξης

✓ 13:00

13:40

14:20

15:00

Εικόνα 10. Επιλογή ώρας έναρξης ραντεβού

Εάν επιθυμείτε τη συμμετοχή **διερμηνέα της νοηματικής**, επιλέξτε το κουτάκι στο συγκεκριμένο πεδίο

Απαιτείται διερμηνέας νοηματικής ελληνικής γλώσσας;

☒ Ναι, θα ήθελα διερμηνέα νοηματικής στην κλήση.
Εάν πατήσετε 'ναι,' το σύστημά μας θα ορίσει αυτόματα διερμηνέα νοηματικής ελληνικής γλώσσας για την κλήση σας.

Εικόνα 11. Επιλογή συμμετοχής διερμηνέα

Για να επιλέξετε **γλώσσα υπότιτλων**, πατήστε το βελάκι στο αντίστοιχο πεδίο και επιλέγοντας αυτή που προτιμάτε.

Προτιμώμενη Γλώσσα Επικοινωνίας

Υποβάλλοντας αυτή τη φόρμα, δηλώνω πως έχω διαβάσει και συμφωνώ με την πολιτική

ΥΠΟΒΟΛΗ

Παρακαλούμε, επιλέξτε...

✓ Αγγλικά

Αραβικά

Γαλλικά

Ελληνικά

Ουρντού

Ρωσικά

Τουρκικά

Φιλιππινέζικα

Εικόνα 12. Επιλογή γλώσσας υπότιτλων

Αφού συμπληρώσετε όλα τα απαιτούμενα πεδία της φόρμας πατήστε **“ΥΠΟΒΟΛΗ.”**

5 Επιβεβαίωση Ραντεβού

Μετά την υποβολή της φόρμας, θα οδηγηθείτε στη **σελίδα επιβεβαίωσης** του ραντεβού σας.

 **ΕΠΙΤΥΧΙΑ**

Θα λάβετε επιβεβαίωση με email και SMS με τα στοιχεία του ραντεβού.

Το ραντεβού σας προγραμματίστηκε επιτυχώς για:

 21 Φεβ 2025

και ώρα:

 11:30

Εικόνα 13. Επιβεβαίωση ραντεβού

Στη συνέχεια, θα λάβετε:

- **email** με τα στοιχεία του ραντεβού σας και τον σύνδεσμο για τη βιντεοκλήση.

myAADElive 11:52 MYAADELIVE: Επιβεβαίωση Ραντ... Αγαπητή Κυρία/ Αγαπητέ Κύριε, Επιβεβαιώνουμε το ραντεβού σας...	Κέντρο Εξυπηρέτηση... 14:02 ΚΕΦ: Επιβεβαίωση Ραντεβού μέ... Αγαπητή Κυρία/ Αγαπητέ Κύριε, Επιβεβαιώνουμε το ραντεβού σας...
Αγαπητή Κυρία/ Αγαπητέ Κύριε, Επιβεβαιώνουμε το ραντεβού σας μέσω βιντεοκλήσης με εκπρόσωπό μας για: 11/06/2025 και ώρα 13:00 Για να ξεκινήσετε τη βιντεοκλήση, επιλέξτε τον παρακάτω σύνδεσμο την ημέρα και ώρα του ραντεβού σας. Έναρξη Σας ενημερώνουμε πως, για λόγους ελέγχου ταυτοπροσωπίας, η βιντεοκλήση θα καταγραφεί. Η συμμετοχή σας στη βιντεοκλήση, συνεπάγεται αυτόματα τη συναίνεσή σας στην καταγραφή της. Εάν επιθυμείτε να αλλάξετε το ραντεβού σας, πατήστε εδώ.	

Εικόνα 14. Email με τα στοιχεία του ραντεβού

- **SMS** με τα στοιχεία του ραντεβού σας και τον σύνδεσμο για τη βιντεοκλήση.

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΝΟΥΜΕ ΤΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΑΣ ΜΕΣΩ ΒΙΝΤΕΟΚΛΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ 11/06/2025 ΚΑΙ ΩΡΑ 13:00. ΣΑΣ ΕΧΕΙ ΣΤΑΛΕΙ EMAIL ΜΕ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΙΣΟΔΟΥ ΣΤΗ ΒΙΝΤΕΟΚΛΗΣΗ. ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΕΠΙΘΥΜΕΙΤΕ ΝΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΤΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΑΣ, ΠΑΤΗΣΤΕ ΕΔΩ: https://myaadelive.evenly.care/book-manage	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΝΟΥΜΕ ΤΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΑΣ ΜΕΣΩ ΒΙΝΤΕΟΚΛΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ 11/06/2025 ΚΑΙ ΩΡΑ 13:30. ΣΑΣ ΕΧΕΙ ΣΤΑΛΕΙ EMAIL ΜΕ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΙΣΟΔΟΥ ΣΤΗ ΒΙΝΤΕΟΚΛΗΣΗ. ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΕΠΙΘΥΜΕΙΤΕ ΝΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΤΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΣΑΣ, ΠΑΤΗΣΤΕ ΕΔΩ: https://kef.evenly.care/book-manage
--	--

Εικόνα 15. SMS με τα στοιχεία του ραντεβού

Εάν επιθυμείτε να **ακυρώσετε ή να αλλάξετε ημερομηνία και ώρα για το ραντεβού σας**, πατήστε τους σχετικούς συνδέσμους όπως υποδεικνύονται στα μηνύματα που έχετε λάβει και θα οδηγηθείτε στη σελίδα **διαχείρισης των ραντεβού σας**.

Διαχειριστείτε τα ραντεβού σας

Έχετε 5 προγραμματισμένα ραντεβού ΚΛΙΚΕΤΕ ΝΕΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ➔

11/06/2025 13:00 Κατάσταση: [Προγραμματίστηκε]	ΑΛΛΑΓΗ ΑΚΥΡΩΣΗ
10/06/2025 13:40 Κατάσταση: [Προγραμματίστηκε]	ΑΛΛΑΓΗ ΑΚΥΡΩΣΗ
05/04/2025 13:40 Κατάσταση: [Ολοκληρώθηκε]	
05/04/2025 12:20 Κατάσταση: [Ακυρώθηκε]	
03/04/2025 20:20 Κατάσταση: [Έληξε]	

Εικόνα 16. Ακύρωση ή αλλαγή της ημερομηνίας ή/και ώρας του ραντεβού

Σημαντικό! Φυλάξτε το email και το SMS - θα τα χρειαστείτε για να συνδεθείτε στη βιντεοκλήση.

6 Συμμετοχή στη Βιντεοκλήση

6.1 Πριν την κλήση

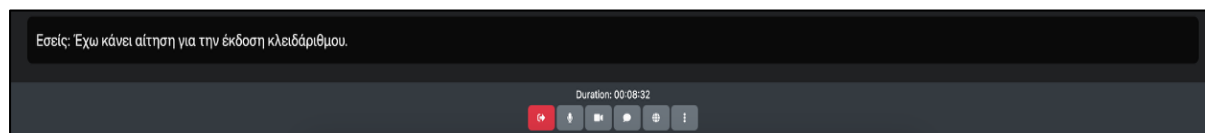
- Την ημέρα του ραντεβού σας, θα λάβετε **υπενθυμιστικό SMS** με τα στοιχεία του ραντεβού σας.
- Την ώρα του ραντεβού σας, βεβαιωθείτε ότι:
 1. έχετε **σταθερή σύνδεση internet**
 2. η **κάμερα** και το **μικρόφωνο** της συσκευής σας λειτουργούν
 3. βρίσκεστε σε **ήσυχο περιβάλλον**
 4. έχετε μαζί σας ένα **πρωτότυπο επίσημο έγγραφο ταυτοποίησης** (αστυνομική ταυτότητα, διαβατήριο, άδεια διαμονής κ.λπ.) - **Για myAADElive**
- Για να συνδεθείτε στη βιντεοκλήση:
 1. **Ανοίξτε το email ή το SMS** που έχετε λάβει
 2. **Πατήστε τον σύνδεσμο (link)** της βιντεοκλήσης

6.2 Κατά τη διάρκεια της κλήσης

Αφού πατήσετε το link της βιντεοκλήσης, η σελίδα ανοίγει **αυτόματα στον προεπιλεγμένο σας περιηγητή (browser)**. Ανάλογα με τις επιλογές σας, θα συνδεθείτε μέσω:

6.2.1 Διμερούς βιντεοκλήσης με εκπρόσωπό μας

- Στην οθόνη σας θα εμφανιστούν **εκπρόσωπός μας (ΑΑΔΕ)/ εικονίδιο ανθρώπινης συμμετοχής** (ΚΕΦ) και **υπότιτλοι** στη γλώσσα που έχετε προεπιλέξει.
- Όσα λέτε θα υποτιτλίζονται **αυτόματα** για τον εκπρόσωπό μας και το αντίστροφο ενώ εσείς θα τα βλέπετε στη γλώσσα που έχετε προεπιλέξει.



Εικόνα 17. Υπότιτλοι στη γλώσσα επιλογής

Συμβουλές για καλύτερη επικοινωνία στον υποτιτλισμό και τη μετάφραση:

- Μιλήστε καθαρά και σε φυσιολογικό ρυθμό
- Κάντε μικρές παύσεις μεταξύ των προτάσεων
- Χρησιμοποιήστε το chat για αριθμούς και κωδικούς

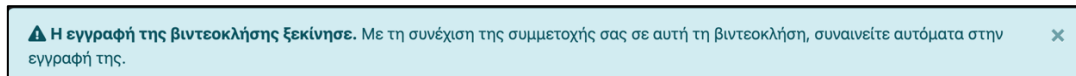
6.2.2 Τριμερούς βιντεοκλήσης με εκπρόσωπό μας και διερμηνέα της ΕΝΓ

- Στην οθόνη σας θα εμφανιστούν **εκπρόσωπός μας (ΑΑΔΕ)/ εικονίδιο ανθρωπίνης συμμετοχής** (ΚΕΦ), **διερμηνέας της ΕΝΓ** και **υπότιτλοι** της συνομιλίας στη γλώσσα που έχετε προεπιλέξει.
- Ο διερμηνέας θα μεταφράζει **προς τις δύο κατευθύνσεις**. Όσα λέει θα υποτιτλίζονται αυτόματα για τον εκπρόσωπό μας, κι εσείς θα μπορείτε να παρακολουθείτε είτε τον διερμηνέα ή τους υπότιτλους από όσα λέει ο εκπρόσωπός μας στη γλώσσα της επιλογής σας.

Συμβουλές για καλύτερη επικοινωνία στη νοηματική γλώσσα:

- Τοποθετήστε την κάμερα ώστε **να φαίνονται τα χέρια σας**
- Φροντίστε για **καλό φωτισμό**
- Βεβαιωθείτε ότι υπάρχει **αρκετός χώρος για κινήσεις**

Αφού ξεκινήσει η βιντεοκλήση, θα εμφανιστεί στην οθόνη σας **υπενθύμιση ότι καταγράφεται** βάσει της συγκατάθεσης που δώσατε κατά τον προγραμματισμό του ραντεβού σας.



Εικόνα 18. Καταγραφή βιντεοκλήσης

6.2.3 Χρήσιμα κουμπιά κατά την κλήση

Στο κάτω μέρος της οθόνης σας, θα δείτε έξι κουμπιά.



Εικόνα 19. Χρήσιμα κουμπιά κατά την κλήση



Πατήστε το **κουμπί τερματισμού** εάν επιθυμείτε να **τερματίσετε** τη βιντεοκλήση.



Πατήστε το **κουμπί μικροφώνου** για να **ενεργοποιήσετε/ απενεργοποιήσετε** το μικρόφωνό σας.



Πατήστε το **κουμπί κάμερας** για να **ενεργοποιήσετε/ απενεργοποιήσετε** την κάμερά σας.



Πατήστε το **κουμπί chat** για να ανοίξετε τη **γραπτή συνομιλία**.

Πατώντας το **κουμπί chat**, θα ανοίξει στα αριστερά της οθόνης σας το πεδίο γραπτής συνομιλίας όπου μπορείτε να επικοινωνείτε γραπτά με τον εκπρόσωπό μας.

Γράψτε όποια πληροφορία θέλετε στο πεδίο και πατήστε **“Αποστολή”** για να σταλεί στον εκπρόσωπό μας.



Εικόνα 20. Γραπτή συνομιλία- chat



Πατήστε το **κουμπί γλωσσών** για να αλλάξετε τη γλώσσα μέσω της οποίας **θέλετε να επικοινωνήσετε**.



Πατήστε το **κουμπί ρυθμίσεων** για να προσαρμόσετε την υπηρεσία βάσει **των προτιμήσεών σας**.

6.3 Τέλος της κλήσης

Κάθε βιντεοκλήση διαρκεί έως 40 λεπτά. Αφού ολοκληρωθεί η εξυπηρέτησή σας, ο εκπρόσωπός μας θα τερματίσει την κλήση κι εσείς, θα οδηγηθείτε αυτόματα στη **σελίδα ολοκλήρωσης κλήσης**.



Εικόνα 21. Ολοκλήρωση βιντεοκλήσης

Τέλος, θα λάβετε:

- **email** για την **ολοκλήρωση** της βιντεοκλήσης σας.

myAADElive 12:20 myAADElive: Ολοκλήρωση Ραντε... Αγαπητή Κυρία/ Αγαπητέ Κύριε, Σας ευχαριστούμε που επικοινωνήσατ...	Κέντρο Εξυπηρέτηση... 12:28 ΚΕΦ: Ολοκλήρωση Ραντεβού μέ... Αγαπητή Κυρία/ Αγαπητέ Κύριε, Σας ευχαριστούμε που επικοινωνήσατ...
Αγαπητή Κυρία/ Αγαπητέ Κύριε, Σας ευχαριστούμε που επικοινωνήσατε μαζί μας σήμερα. Παραμένουμε στη διάθεσή σας για ό,τι χρειαστείτε. Με εκτίμηση, Ομάδα Εξυπηρέτησης myAADElive Τμήμα Υποστήριξης: -	Αγαπητή Κυρία/ Αγαπητέ Κύριε, Σας ευχαριστούμε που επικοινωνήσατε μαζί μας σήμερα. Παραμένουμε στη διάθεσή σας για ό,τι χρειαστείτε. Με εκτίμηση, Ομάδα Εξυπηρέτησης ΚΕΦ Τμήμα Υποστήριξης: -

Εικόνα 22. Email για την ολοκλήρωση της βιντεοκλήσης

- **SMS με το ερωτηματολόγιο αξιολόγησης** της υπηρεσίας.

Η ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ ΠΟΛΥΤΙΜΗ ΓΙΑ ΕΜΑΣ. ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΤΕ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΑΣ ΕΔΩ: https://myaadelive.evenly.care/ mtng-qnr?ref=natasa01	Η ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ ΠΟΛΥΤΙΜΗ ΓΙΑ ΕΜΑΣ. ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΤΕ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΑΣ ΕΔΩ: https://kef.evenly.care/mtng-qnr? ref=82148065
---	---

Εικόνα 23. SMS με το ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της υπηρεσίας

Η αξιολόγησή σας είναι πολύτιμη, γιατί μας βοηθά να τη βελτιώσουμε, ώστε να καλύπτει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ανάγκες σας.

7 Τεχνική Υποστήριξη

Εάν χρειάζεστε περαιτέρω υποστήριξη για τη χρήση της πλατφόρμας, επικοινωνήστε μαζί μας με έναν από τους παρακάτω προτεινόμενους τρόπους:

- τηλεφωνικά στο (+30) 213 162 1000 , με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (ΚΕΦ) της ΑΑΔΕ, τις εργάσιμες ημέρες και ώρες 07:30 – 17:00 ή
- μέσω ηλεκτρονικού ερωτήματος προς την ΑΑΔΕ.

α) για εγγεγραμμένους χρήστες: στην ψηφιακή πύλη myAADE (myaade.gov.gr) στη διαδρομή Μητρώο και Επικοινωνία > Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ.

β) για μη εγγεγραμμένους χρήστες: στον ιστότοπο της ΑΑΔΕ (aade.gr) στην ενότητα Επικοινωνία > Ηλεκτρονικό ερώτημα > Φόρμα υποβολής ερωτήματος.

Ερωτήσεις

Ε: Χρειάζεται να κατεβάσω/εγκαταστήσω κάποια ειδική εφαρμογή για να χρησιμοποιήσω την υπηρεσία;

Α: Όχι, η υπηρεσία λειτουργεί μέσω του browser του κινητού, του laptop, του tablet ή του υπολογιστή σας.