

ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ - ΑΝΟΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΤΗΡΗΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

I. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

1. Οι παρόντες όροι ρυθμίζουν: α) την παροχή από τον Οργανισμό με την επωνυμία "ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ" (στη συνέχεια ο «ΕΛΤΑ») σε κάθε πελάτη του, φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα (στη συνέχεια ο «Πελάτης»), των υπηρεσιών πληρωμών που αναφέρονται κατωτέρω, κατ' εφαρμογή του ν. 3862/2010, με τον οποίο ενσωματώθηκε στο Ελληνικό δίκαιο η Οδηγία 2007/64/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Νοεμβρίου 2007 και β) το άνοιγμα και την τήρηση λογαριασμού. Ο ΕΛΤΑ ως Φορέας της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας στην Ελληνική Επικράτεια αποτελεί Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 1 παρ. 2 στοιχ. γ ν. 3862/2010 σε συνδυασμό με τις διατάξεις του ν. 2668/1998. Η μεταξύ του ΕΛΤΑ και του Πελάτη Σύμβαση που καταρτίζεται με την συνομολόγηση των παρόντων όρων θα καλείται στη συνέχεια «Σύμβαση».

2. Η Σύμβαση διέπει τις υπηρεσίες πληρωμών και λογαριασμών, οι οποίες παρέχονται σε ευρώ ή σε άλλο νόμισμα κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Οι όροι της παρούσας Σύμβασης ισχύουν και εφαρμόζονται όταν ο Φορέας Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή όσο και ο Φορέας Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου ή ο Μοναδικός Φορέας Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών για την Πράξη πληρωμής είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Στη Σύμβαση δεν υπάγονται πράξεις πληρωμής που αναφέρονται στη διάταξη του άρθρου 3 ν. 3862/2010, ιδίως δε οι έντυπες ταχυδρομικές επιταγές όπως ορίζονται από την Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση.

3. Η Σύμβαση, με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων, καλύπτει τις υπηρεσίες πληρωμών ανεξάρτητα από την ιδιότητα του Πελάτη ως καταναλωτή κατά την έννοια του άρθρου 4 παρ. 11 του ν. 3862/2010. Σύμφωνα με την τελευταία, ως καταναλωτής ορίζεται το φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί υπό επαγγελματική ιδιότητα. Ο όρος «καταναλωτής», όπου χρησιμοποιείται στη Σύμβαση, θα έχει την έννοια αυτή. Περαιτέρω, η Σύμβαση εφαρμόζεται ανεξαρτήτως της ιδιότητας του Πελάτη ως πληρωτή ή δικαιούχου στο πλαίσιο πράξης πληρωμής, εκτός των περιπτώσεων στις οποίες γίνεται ειδική αναφορά ή προκύπτει ότι η σύμβαση αναφέρεται σε μια από τις ιδιότητες αυτές.

4. Οι υπηρεσίες πληρωμών διέπονται συμπληρωματικά και από τυχόν ειδικότερους όρους σχετικά με τις επιμέρους υπηρεσίες που παρέχει ο ΕΛΤΑ προς τους Πελάτες του. Αναφορικά με το περιεχόμενο των όρων αυτών ο Πελάτης ενημερώνεται πριν από τη σύναψη της Σύμβασης ή κατά τη διάρκεια ισχύος της από οποιοδήποτε κατάστημα του ΕΛΤΑ ή από το διαδικτυακό τόπο (www.elta.gr). Υφιστάμενες ειδικές συμφωνίες μεταξύ του ΕΛΤΑ και του Πελάτη δεν θίγονται. Οι παρόντες όροι υπερισχύουν μόνο εφόσον το ίδιο ζήτημα ρυθμίζεται τόσο από αυτούς, όσο και από την τυχόν ειδικότερη συμφωνία, και μόνο εφόσον διαπιστώνεται αντίφαση μεταξύ αυτών.

5. Στις υπηρεσίες πληρωμών προς τον Πελάτη που δεν είναι καταναλωτής, συμφωνείται, κατά τα προβλεπόμενα στα άρθρα 27 παρ. 1 και 48 παρ. 1 του ν. 3862/2010, ότι δεν εφαρμόζονται τα άρθρα 27 έως 47 και 49 παρ. 1, 51 παρ. 3, 56, 58, 59, 60, 63 και 71 του ως άνω νόμου. Επομένως, οι συναφείς ρυθμίσεις της παρούσας σύμβασης δεν αφορούν τους Πελάτες που δεν έχουν την ιδιότητα του Καταναλωτή.

II. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

1. Κατά την έναρξη κάθε συναλλακτικής σχέσης του Πελάτη με τον ΕΛΤΑ, που υπόκειται στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας σύμβασης και δη για το άνοιγμα λογαριασμού, ο Πελάτης οφείλει να παραδώσει τα έγγραφα και δικαιολογητικά που αποδεικνύουν και πιστοποιούν την ταυτότητά του, την εκπροσώπησή του, την κατοικία (έδρα) του, τα επαγγελματικά στοιχεία και τον αριθμό φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ) τόσο του ίδιου όσο και των εκπροσώπων του.

2. Στα Φυσικά Πρόσωπα ο έλεγχος και η διαπίστωση της ταυτότητας του Πελάτη γίνεται ιδίως με την προσκόμιση και επίδειξη του πρωτοτύπου και κατάθεση αντιγράφου εγγράφου Δημόσιας Αρχής σε ισχύ, το οποίο αποδεικνύει σύμφωνα με το νόμο την ταυτότητά του (ενδεικτικά: δελτίο ταυτότητας για τους Έλληνες υπηκόους που κατοικούν μόνιμα στην Ελλάδα, διαβατήριο, άδεια διαμονής ή άδεια εργασίας για τους αλλοδαπούς που κατοικούν ή διαμένουν στην Ελλάδα κ.λπ.).

3. Ο ΕΛΤΑ έχει το δικαίωμα να απαιτεί την προσκόμιση οιασδήποτε άλλων ή/και πρόσθετων εγγράφων ή δικαιολογητικών, τα οποία κρίνει αναγκαία για την πιστοποίηση και επαλήθευση της ταυτότητας του Πελάτη ή/και στοιχείων του. Ο ΕΛΤΑ δικαιούται να λαμβάνει και να τηρεί δείγματα υπογραφών των νομίμων εκπροσώπων του Πελάτη και των εξουσιοδοτημένων για τη διενέργεια των συναλλαγών προσώπων.

4. Ο ΕΛΤΑ δεν φέρει ευθύνη για το κύρος και τη γνησιότητα των εγγράφων που παραδίδονται από τον Πελάτη για την πιστοποίηση και επαλήθευση της ταυτότητας του ίδιου, των εκπροσώπων του ή του πραγματικού δικαιούχου, εκτός αν η πλημμέλεια στον έλεγχο αυτών οφείλεται σε δόλο ή βαρεία αμέλεια των υπαλλήλων του. Αλλοδαπά έγγραφα υποβάλλονται στον ΕΛΤΑ με επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα, για το κύρος και την ακρίβεια της οποίας την ευθύνη φέρει αποκλειστικά ο Πελάτης.

5. Ο Πελάτης οφείλει να γνωστοποιεί στον ΕΛΤΑ τη διεύθυνση, στην οποία επιθυμεί να αποστέλλεται κάθε είδους ειδοποίηση, ενημέρωση, γνωστοποίηση και γενικά αλληλογραφία εκ μέρους του ΕΛΤΑ (Διεύθυνση Επικοινωνίας). Σε περίπτωση κοινού λογαριασμού, οι συνδικαιούχοι οφείλουν να δηλώσουν στην Αίτηση ανοίγματος του λογαριασμού τη διεύθυνση ενός εκ των συνδικαιούχων ως Διεύθυνση Επικοινωνίας, οπότε όλοι οι δικαιούχοι διορίζουν ως αντίκλήτό τους το συνδικαιούχο αυτόν. Ο ΕΛΤΑ θεωρεί ότι ο Πελάτης, περιλαμβανομένων των συνδικαιούχων κοινού λογαριασμού, έλαβε γνώση και είναι σύμφωνος με το περιεχόμενο των ειδοποιητηρίων, ενημερωτικών επιστολών και μηχανογραφικών αντιγράφων κίνησης λογαριασμών που αποστάληκαν στη Διεύθυνση Επικοινωνίας, αν δεν λάβει αντίθετη ειδοποίηση μέσα σε ένα μήνα από την ημερομηνία ταχυδρομικής αποστολής ή από την παραλαβή του μηχανογραφικού αντιγράφου από το κατάστημα στο οποίο τηρείται ο λογαριασμός, επιτρεπόμενης της ανταποδείξεως εκ μέρους του Πελάτη.
6. Ο Πελάτης οφείλει να γνωστοποιεί εγγράφως στον ΕΛΤΑ οιαδήποτε μεταβολή αφορά στα στοιχεία της ταυτότητάς του, του νομικού καθεστώτος ή της νομιμοποίησής του, στη διεύθυνση της κατοικίας ή επικοινωνίας καθώς και στα στοιχεία των εκπροσώπων του.
7. Οιαδήποτε μεταβολή ως προς τα ανωτέρω υπό στοιχείο 6 αναφερόμενα στοιχεία δεσμεύει τον ΕΛΤΑ μόνον από την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα της παραλαβής της σχετικής έγγραφης γνωστοποίησης, η οποία θα αποδεικνύεται αποκλειστικά με σημείωση της παραλαβής και σφράγιση από τον ΕΛΤΑ αντιγράφου της γνωστοποίησης.
8. Σε περίπτωση χορήγησης από τον Πελάτη οιασδήποτε μορφής εξουσίας αντιπροσωπεύσεως (π.χ. πληρεξουσιότητα, εντολή κ.λπ.), η εξουσία του κάθε αντιπροσώπου δεν παύει, αλλά μόνον κατόπιν ρητής έγγραφης ανάκλησής-καταγγελίας της. Οι καθολικοί ή ειδικοί διάδοχοι του Πελάτη δεσμεύονται από πράξεις κάθε αντιπροσώπου του Πελάτη, εκτός εάν ο ΕΛΤΑ λάβει γνώση εγγράφως της παύσης των εξουσιών του αντιπροσώπου εξαιτίας ανάκλησης, θανάτου, πτώχευσης ή άλλου λόγου και μόνον από την επόμενη εργάσιμη ημέρα της σχετικής γνωστοποίησης. Το βάρος αποδείξεως για τη γνωστοποίηση αυτή φέρει ο Πελάτης.
9. Ο Πελάτης θα ευθύνεται για κάθε ζημία που θα υποστεί ο ΕΛΤΑ από το γεγονός ότι, χωρίς να συντρέχει υπαιτιότητά του, δεν έλαβε γνώση τυχόν περιορισμών που επήλθαν στη δικαιοπρακτική ικανότητα του Πελάτη ή του αντιπροσώπου του ή τρίτου, με τον οποίο τα ΕΛΤΑ συναλλάχθηκε κατ' εντολή του Πελάτη.
10. Στην περίπτωση κληρονομικής διαδοχής του Πελάτη, ο ΕΛΤΑ μπορεί να απαιτεί τα απαραίτητα κατά νόμο έγγραφα και δικαιολογητικά για τη νομιμοποίηση των κληρονόμων και σε κάθε περίπτωση κληρονομητήριο, πριν από την απόδοση κληρονομιαίων περιουσιακών στοιχείων.

III. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

1. Προς εξυπηρέτηση των πράξεων πληρωμών τηρείται στο όνομα του Πελάτη ή στο όνομα του Πελάτη και άλλων προσώπων (συνδικαιούχων) λογαριασμός ο οποίος χρησιμοποιείται για την εκτέλεση πράξεων πληρωμών (λογαριασμός πληρωμών). Καθένας από τους συνδικαιούχους του λογαριασμού πληρωμών έχει το δικαίωμα να κάνει ολική ή μερική χρήση του λογαριασμού χωρίς τη σύμπραξη των άλλων, εφόσον η πρόωρη αυτή ανάληψη γίνει αποδεκτή από τον ΕΛΤΑ, με την επιφύλαξη της προσθήκης νέων συνδικαιούχων, για την οποία απαιτείται η σύμπραξη όλων των Πελατών συνδικαιούχων. Σε περίπτωση θανάτου οποιουδήποτε από τους συνδικαιούχους, ο λογαριασμός περιέρχεται αυτοδικαίως στους λοιπούς δικαιούχους και μέχρι τον τελευταίο από αυτούς. Ο ΕΛΤΑ δύναται να φέρει σε χρέωση κοινού λογαριασμού οποιοδήποτε ποσό οφείλεται σε αυτά από οποιοδήποτε δικαιούχο και για οποιαδήποτε αιτία.
2. Ο λογαριασμός πληρωμών τηρείται σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 3862/2010 και 2668/1998. Η παραλαβή εκ μέρους του ΕΛΤΑ τυχόν χρηματικών ποσών από τον Πελάτη με σκοπό την παροχή υπηρεσιών πληρωμών δεν συνιστά αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτών κεφαλαίων κατά την έννοια των παραγράφων 1 και 3 του άρθρου 4 του ν. 3601/2007 ή έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος κατά την έννοια της παραγράφου 5 του άρθρου 4 του ν. 3601/2007. Στις αναλήψεις από ATMs και από τα ταμεία του ΕΛΤΑ, το χρηματικό ποσό της ανάληψης είναι αμέσως διαθέσιμο στον Πελάτη. Αναλήψεις που γίνονται από ATMs μετά τις 20:00:00 εργάσιμης ημέρας ("cut-off time"), ή σε μη εργάσιμη ημέρα για τον ΕΛΤΑ, χρεώνονται στο λογαριασμό του Πελάτη την επομένη εργάσιμη ημέρα. Στις καταθέσεις μετρητών στα ταμεία του ΕΛΤΑ, το χρηματικό ποσό καθίσταται άμεσα διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη, ενώ σε περίπτωση κατάθεσης μέσω ATM αυτό είναι διαθέσιμο από την επόμενη εργάσιμη ημέρα και ώρα 08:00 αυτής.

IV. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

1. **Γενικά** Για τους σκοπούς της παρούσας «υπηρεσίες πληρωμών» είναι: α) Κάθε υπηρεσία που επιτρέπει την τοποθέτηση και ανάληψη μετρητών σε /από λογαριασμό πληρωμών, καθώς και κάθε αναγκαία εργασία για τη διαχείριση λογαριασμού πληρωμών, β) Η εκτέλεση συναλλαγών πληρωμής, περιλαμβανομένης της μεταφοράς χρηματικών ποσών σε λογαριασμό πληρωμών που τηρείται στο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του χρήστη ή σε άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών, και ιδίως: η εκτέλεση εντολών άμεσων χρεώσεων, περιλαμβανομένων, τόσο των εφάπαξ άμεσων χρεώσεων, όσο και των πάγιων εντολών άμεσης χρέωσης, η εκτέλεση συναλλαγών πληρωμής με τη χρήση κάρτας πληρωμών ή ανάλογου μέσου πληρωμών, η εκτέλεση εντολών μεταφοράς πίστωσης,

περιλαμβανόμενων των πάγιων εντολών μεταφοράς πίστωσης, γ) Η εκτέλεση συναλλαγών πληρωμής, εφόσον τα χρηματικά ποσά καλύπτονται από υφιστάμενο πιστωτικό Όριο του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών, και συγκεκριμένα: η εκτέλεση εντολών άμεσων χρεώσεων, περιλαμβανόμενων, τόσο των εφάπαξ άμεσων χρεώσεων, όσο και των πάγιων εντολών άμεσης χρέωσης, η εκτέλεση συναλλαγών πληρωμής με τη χρήση κάρτας πληρωμών ή ανάλογου μέσου πληρωμών, η εκτέλεση εντολών μεταφοράς πίστωσης, περιλαμβανόμενων των πάγιων εντολών μεταφοράς πίστωσης, δ) Τα εμβάσματα, ε) Η εκτέλεση συναλλαγών πληρωμής μέσω εναλλακτικών δικτύων επικοινωνίας, στο πλαίσιο των οποίων η συναίνεση του πληρωτή για την εκτέλεση συναλλαγής πληρωμής δίδεται μέσω τηλεπικοινωνιακής ή ψηφιακής συσκευής ή συσκευής τεχνολογίας πληροφορικής, στ) Η έκδοση και αποδοχή μέσων πληρωμών, ζ) Κάθε άλλη υπηρεσία που ορίζεται ως υπηρεσία πληρωμών από το ν. 3862/2010 για τις Υπηρεσίες Πληρωμών. Ειδικότερα:

2. Μεταφορά πίστωσης. Ως μεταφορά πίστωσης νοείται η πράξη πληρωμής σύμφωνα με την οποία, κατ' εντολή του Πελάτη (στη συνέχεια η «εντολή πληρωμής του Πελάτη») και με χρέωση λογαριασμού πληρωμών του που τηρείται στον ΕΛΤΑ, διατίθενται από αυτόν χρηματικά ποσά προς πίστωση λογαριασμού πληρωμών του ιδίου ή τρίτου προσώπου, ο οποίος τηρείται είτε στον ΕΛΤΑ είτε σε άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών. Η εντολή του Πελάτη μπορεί να δίδεται εφάπαξ ή να είναι πάγια (στη συνέχεια η «πάγια εντολή»), δηλαδή να αφορά σε επαναλαμβανόμενες χρεώσεις του λογαριασμού του, σε ορισμένη ημερομηνία και με ορισμένο ποσό προς διάθεση στον ίδιο ή τρίτο.

2.1. Η εντολή πληρωμής του Πελάτη πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία: α) το ονοματεπώνυμό του ή την επωνυμία του και τον αριθμό του προς χρέωση λογαριασμού πληρωμών του, και β) όσον αφορά το δικαιούχο: το ονοματεπώνυμό του ή την επωνυμία του, την επωνυμία του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του και τη χώρα στην οποία είναι εγκατεστημένος, τον αριθμό του προς πίστωση λογαριασμού πληρωμών του ή, εφόσον η μεταφορά πίστωσης γίνεται προς πίστωση λογαριασμού που τηρείται σε άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών, το Διεθνή Αριθμό Τραπεζικού Λογαριασμού του ("International Bank Account Number" - IBAN) και τον Τραπεζικό Κωδικό Ταυτοποίησης ("Bank Identifier Code" - BIC) του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του. Η εντολή πληρωμής του Πελάτη πρέπει, επίσης, να προσδιορίζει την ημερομηνία εκτέλεσης, το ποσό και το νόμισμα της πράξης πληρωμής και, σε περίπτωση πάγιας εντολής, την περιοδικότητά της.

2.2. Αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης είναι: α) ο IBAN και ο BIC, εφόσον η μεταφορά πίστωσης γίνεται προς πίστωση λογαριασμού που τηρείται σε άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών και β) ο αριθμός λογαριασμού του δικαιούχου, εφόσον η μεταφορά πίστωσης γίνεται προς πίστωση λογαριασμού που τηρείται στον ΕΛΤΑ.

2.3. Η εντολή πληρωμής του Πελάτη δίδεται στον ΕΛΤΑ είτε εγγράφως σε οποιοδήποτε κατάστημά του, με χρήση ειδικού εντύπου ή -όπου αυτό γίνεται δεκτό από τον ΕΛΤΑ - μέσω τηλεομοιοτυπικού μηνύματος, είτε μέσω ηλεκτρονικών δικτύων, σύμφωνα με τους όρους που διέπουν τη χρήση τους. Ο Πελάτης τεκμαίρεται ότι έχει συναινέσει στην εκτέλεση της πράξης πληρωμής, εφόσον αυτή δόθηκε με οποιοδήποτε από τους ανωτέρω τύπους και περιέχει όλα τα απαιτούμενα στοιχεία.

2.4. Ως χρονικό σημείο λήψης της εντολής πληρωμής του Πελάτη νοείται το χρονικό σημείο κατά το οποίο ο ΕΛΤΑ παρέλαβε το έγγραφο ή το τηλεομοιοτυπικό μήνυμα του Πελάτη. Εάν η εντολή πληρωμής ληφθεί μετά την καθορισθείσα ώρα εργάσιμης ημέρας, ή σε ημέρα που δεν είναι εργάσιμη για τον ΕΛΤΑ, η εντολή πληρωμής του Πελάτη και η συναίνεσή του για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής λογίζονται ως ληφθείσες την επομένη εργάσιμη ημέρα. Οι καθορισθείσες ώρες είναι οι ακόλουθες: Κατάστημα Μεταφορά πίστωσης Δευτέρα έως Παρασκευή: 14.00

2.5. Ο Πελάτης δεν δικαιούται να ανακαλεί εντολή πληρωμής που έχει ληφθεί από τον ΕΛΤΑ, σύμφωνα με τον αμέσως προηγούμενο όρο 2.4. Κατ' εξαίρεση, εάν συμφώνησε με τον ΕΛΤΑ ότι η χρέωση του λογαριασμού του θα γίνει σε συγκεκριμένη ημέρα, στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου, ή την ημέρα που θα έχει θέσει χρηματικά ποσά στη διάθεση του ΕΛΤΑ, ο Πελάτης δικαιούται να ανακαλέσει την εντολή το αργότερο ως το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται αυτής της συμφωνηθείσας ημέρας. Μετά την παρέλευση του ως άνω χρονικού ορίου εντός του οποίου η εντολή δύναται να ανακληθεί, η ανάκλησή της από τον Πελάτη επιτρέπεται μόνον κατόπιν ειδικής συμφωνίας του ΕΛΤΑ με τον Πελάτη. Στις περιπτώσεις αυτές ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει στον ΕΛΤΑ την προβλεπόμενη στο Τιμολόγιό του σχετική επιβάρυνση. Η ανάκληση πάγιας εντολής επιτρέπεται να γίνει οποτεδήποτε και ενεργεί ως προς το σύνολο των μελλοντικών πράξεων πληρωμής, υπό την προϋπόθεση ότι μεσολαβούν τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμες ημέρες ως προς την αμέσως επερχόμενη πράξη πληρωμής.

2.6. Εφόσον η μεταφορά πίστωσης γίνεται προς πίστωση λογαριασμού που τηρείται σε άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών, το ποσό πιστώνεται στο λογαριασμό πληρωμών του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου το αργότερο μέχρι το τέλος της τρίτης εργάσιμης ημέρας που έπεται του χρόνου λήψης της εντολής πληρωμής. Οι προθεσμίες αυτές παρατείνονται κατά μία εργάσιμη ημέρα, εάν η εντολή πληρωμής του Πελάτη δόθηκε εγγράφως ή μέσω τηλεομοιοτυπικού μηνύματος. Κατ' εξαίρεση, εφόσον η μεταφορά πίστωσης γίνεται σε ευρώ στο πλαίσιο διασυνοριακής συναλλαγής προς πίστωση λογαριασμού που τηρείται σε άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών και η πράξη πληρωμών απαιτεί μία μόνο μετατροπή μεταξύ του ευρώ και του επισήμου νομίσματος κράτους-μέλους που δεν έχει υιοθετήσει το ευρώ, το ποσό πιστώνεται στο λογαριασμό πληρωμών του φορέα παροχής

υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου το αργότερο μέχρι το τέλος της τέταρτης εργάσιμης ημέρας που έπεται του χρόνου λήψης της εντολής, σύμφωνα με τον όρο 2.4. ανωτέρω. Εφόσον η μεταφορά πίστωσης γίνεται προς πίστωση λογαριασμού που τηρείται στον ΕΛΤΑ, το μεταφερόμενο ποσό πιστώνεται στο λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου αυθημερόν.

3. Άμεση χρέωση. Ως άμεση χρέωση νοείται η πράξη πληρωμής που συνίσταται στη χρέωση λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη, με σκοπό τη διάθεση του σχετικού ποσού σε τρίτο δικαιούχο με πίστωση λογαριασμού πληρωμών του, η οποία ενεργοποιείται με εντολή πληρωμής του δικαιούχου προς τον ΕΛΤΑ βάσει: α) προηγούμενης εξουσιοδότησης που δίδει ο Πελάτης στο δικαιούχο ή στο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του (στη συνέχεια «η εξουσιοδότηση του Πελάτη»), ή β) προηγούμενης εντολής άμεσης χρέωσης που δίδει ο Πελάτης στον ΕΛΤΑ (στη συνέχεια «η εντολή άμεσης χρέωσης του Πελάτη»). Η εξουσιοδότηση και η εντολή άμεσης χρέωσης μπορεί να είναι εφάπαξ ή πάγιες.

3.1. Η εντολή άμεσης χρέωσης του Πελάτη και η εξουσιοδότηση του Πελάτη πρέπει να περιλαμβάνουν τα ακόλουθα στοιχεία: α) το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία του Πελάτη και τον αριθμό ή τον IBAN του προς χρέωση λογαριασμού πληρωμών του, β) τα στοιχεία ταυτοποίησης του δικαιούχου που ορίζει ο ΕΛΤΑ, και γ) τα στοιχεία που προσδιορίζουν την προς εξόφληση υποχρέωση του Πελάτη. Τα στοιχεία που ορίζονται ως στοιχεία ταυτοποίησης στο ειδικό έντυπο εντολής που διαθέτει κατά περίπτωση ο ΕΛΤΑ αποτελούν και αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης.

3.2. Η εντολή άμεσης χρέωσης του Πελάτη δίδεται στον ΕΛΤΑ είτε εγγράφως σε οποιοδήποτε κατάστημά του, με χρήση ειδικού εντύπου ή -όπου αυτό γίνεται δεκτό - μέσω τηλεομοιοτυπικού μηνύματος. Η εξουσιοδότηση του Πελάτη παρέχεται κατά τον τύπο που υποδεικνύεται στον Πελάτη από το δικαιούχο ή τον φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου. Ως χρονικό σημείο λήψης της εντολής άμεσης χρέωσης του Πελάτη νοείται εκείνο κατά το οποίο ο ΕΛΤΑ παρέλαβε το έγγραφο ή το τηλεομοιοτυπικό μήνυμα του Πελάτη. Ως χρονικό σημείο λήψης της εντολής πληρωμής του δικαιούχου που διαβιβάζεται στον ΕΛΤΑ μέσω του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του, νοείται εκείνο κατά το οποίο, σύμφωνα με την εντολή, πρέπει να χρεωθεί ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη με το σχετικό ποσό. Σε αμφότερες τις περιπτώσεις, εάν η λήψη της εντολής γίνει μετά την κατά περίπτωση οριζόμενη ώρα εργάσιμης ημέρας ή σε ημέρα μη εργάσιμη για τον ΕΛΤΑ, η εντολή λογίζεται ως ληφθείσα την επομένη εργάσιμη ημέρα. Ως καθορισθείσα ώρα νοείται η 14:00 για όλες τις εργάσιμες ημέρες.

3.3. Ο Πελάτης δικαιούται να ανακαλέσει την εντολή της άμεσης χρέωσης μέχρι το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της ημέρας κατά την οποία έχει συμφωνηθεί μεταξύ αυτού και του δικαιούχου να χρεωθεί ο λογαριασμός πληρωμών του. Εφόσον παρέλθει άπρακτη αυτή η προθεσμία, τεκμαίρεται ότι ο Πελάτης έχει εγκρίνει την εκτέλεση της πράξης πληρωμής άμεσης χρέωσης. Μετά την παρέλευση του ως άνω χρονικού ορίου εντός του οποίου η εντολή δύναται να ανακληθεί, η ανάκλησή της από τον Πελάτη επιτρέπεται μόνον κατόπιν ειδικής συμφωνίας του ΕΛΤΑ με τον Πελάτη, για την οποία απαιτείται η συμφωνία και του δικαιούχου. Στην περίπτωση πάγιας εντολής άμεσης χρέωσης του Πελάτη, ανάκληση από τον Πελάτη δύναται να γίνει οποτεδήποτε είτε προς τον ΕΛΤΑ είτε προς το δικαιούχο ή τον φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του και μπορεί να αφορά είτε το σύνολο των μελλοντικών πράξεων πληρωμής είτε ορισμένες από αυτές, τηρουμένων, πάντως, των προϋποθέσεων που ανωτέρω ορίζονται ως προς την αμέσως επικείμενη πράξη πληρωμής. Στην περίπτωση εξουσιοδότησης του Πελάτη, είναι δυνατή η προς τον ΕΛΤΑ ανάκλησή της κατά τις διακρίσεις, υπό τους όρους και με τις συνέπειες που αναφέρονται ανωτέρω.

3.4. Η χρέωση του λογαριασμού του Πελάτη με το ποσό της άμεσης χρέωσης γίνεται την ίδια ημέρα κατά την οποία λαμβάνεται από τον ΕΛΤΑ η εντολή πληρωμής που της διαβιβάζει ο δικαιούχος, μέσω του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του. Εάν η λήψη της εντολής πληρωμής γίνει μετά την κατά περίπτωση οριζόμενη ώρα εργάσιμης ημέρας (βλ. όρο 3.2.) ή σε ημέρα μη εργάσιμη, η χρέωση γίνεται την αμέσως επομένη εργάσιμη ημέρα.

4. Έμβασμα. Ως έμβασμα νοείται η πράξη πληρωμής, σύμφωνα με την οποία, κατ' εντολή του Πελάτη (στη συνέχεια «η εντολή πληρωμής του Πελάτη»), είτε διατίθεται χρηματικό ποσό σε τρίτο δικαιούχο στον ΕΛΤΑ χωρίς πίστωση λογαριασμού πληρωμών του, είτε αποστέλλεται χρηματικό ποσό σε άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών με σκοπό αυτό να διατεθεί σε τρίτο δικαιούχο, χωρίς, επίσης, πίστωση λογαριασμού πληρωμών του. Η εντολή πληρωμής του Πελάτη για τη διενέργεια εμβάσματος πρέπει να περιλαμβάνει τα στοιχεία ταυτοποίησης του δικαιούχου που ορίζει ο ΕΛΤΑ, τα οποία αποτελούν αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης. Αναφορικά με τον τύπο, το χρόνο λήψης, την ανάκληση και την προθεσμία εκτέλεσης της πράξης πληρωμής ισχύουν τα προβλεπόμενα για τη μεταφορά πίστωσης.

V. ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΠΕΡΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Οι διατάξεις του παρόντος Κεφαλαίου, με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων, εφαρμόζονται σε όλες τις υπηρεσίες πληρωμών του ανωτέρω κεφαλαίου IV, εφόσον αυτές παρέχονται από τον ΕΛΤΑ. Επισημαίνεται ότι ο ΕΛΤΑ δεν υποχρεούται να παρέχει όλες τις ως άνω υπηρεσίες πληρωμών. Επίσης, κάποιες από τις ως άνω υπηρεσίες πληρωμών είναι δυνατόν να πραγματοποιούνται με τη χρήση

κάρτας που έχει χορηγήσει ο ΕΛΤΑ στον Πελάτη. Για τη διενέργεια των πράξεων αυτών μπορεί να απαιτείται, κατά τα προβλεπόμενα στην οικεία σύμβαση που διέπει τη χρήση της κάρτας, και η χρήση του ειδικού προσωπικού αριθμού αναγνώρισης (PIN) που επίσης χορηγείται στον Πελάτη από τον ΕΛΤΑ. Η κατά τα ανωτέρω χρήση της κάρτας και του PIN, όπου απαιτείται, συνιστά έγκριση εκ μέρους του Πελάτη για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής. Εφόσον η κάρτα χρησιμοποιείται από τον Πελάτη για την πληρωμή του τιμήματος της αγοράς αγαθών ή λήψης υπηρεσιών από επιχειρήσεις, η δέσμευση του χρηματικού ποσού στο λογαριασμό πληρωμών του γίνεται αμέσως μόλις επιτραπεί η σχετική πράξη πληρωμής μέσω της ειδικής συσκευής της επιχείρησης.

1. Εκτέλεση πράξεων πληρωμής - άρνηση εκτέλεσης. Οι εντολές εκτέλεσης πράξεων πληρωμών πρέπει να είναι πλήρεις και σαφείς, χωρίς αντιφάσεις, άλλως ο ΕΛΤΑ δικαιούται να μην εκτελεί τις συναφείς πράξεις πληρωμής. Ο ΕΛΤΑ δικαιούται να μην προβαίνει σε εκτέλεση πράξεων πληρωμών, ιδίως εφόσον δεν υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στον προς χρέωση λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη. Ο Πελάτης δύναται να δίδει την έγκρισή του και μετά την εκτέλεση της πράξης πληρωμής, υπό την προϋπόθεση ότι Ο ΕΛΤΑ θα έχει προηγουμένως συμφωνήσει σχετικά με αυτή την δυνατότητα του Πελάτη. Εφόσον ο ΕΛΤΑ αρνείται την εκτέλεση πράξεων πληρωμής για λόγο διαφορετικό από τον προαναφερόμενο, η άρνηση και, εφόσον αυτό είναι εφικτό, οι λόγοι αυτής, καθώς και η διαδικασία επανόρθωσης τυχόν λαθών που οδήγησαν στην άρνηση, γνωστοποιούνται σε έντυπη μορφή ή με άλλο σταθερό μέσο στον Πελάτη, εκτός εάν αυτό απαγορεύεται από κείμενες νομοθετικές διατάξεις. Η γνωστοποίηση γίνεται το συντομότερο δυνατό και, σε κάθε περίπτωση, μέχρι την πάροδο της προθεσμίας εκτέλεσης της πράξης πληρωμής που ορίζεται στην παρούσα Σύμβαση. Εφόσον η άρνηση είναι αντικειμενικά δικαιολογημένη, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει για τη γνωστοποίηση την επιβάρυνση που προβλέπεται σχετικά στο Τιμολόγιο του ΕΛΤΑ.

2. Αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης

2.1. Ο ΕΛΤΑ και όσοι φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμών μεσολαβούν για την εκτέλεση πράξης πληρωμής θεωρούνται εξουσιοδοτημένοι να την εκτελέσουν χρησιμοποιώντας τα αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης που αναφέρονται, κατά περίπτωση, στους ειδικότερους όρους της παρούσας Σύμβασης. Η εκτέλεση από τον ΕΛΤΑ πράξης πληρωμής με χρήση των αποκλειστικών μέσων ταυτοποίησης απαλλάσσει τόσο τον ΕΛΤΑ όσο και τους μεσολαβούντες φορείς από κάθε ευθύνη έναντι του Πελάτη για τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεσή της, εφόσον το μέσο αυτό είναι εσφαλμένο και δεν ταυτοποιεί το δικαιούχο ή το λογαριασμό πληρωμών του ή, σε περίπτωση άμεσης χρέωσης βάσει εξουσιοδότησης του Πελάτη, εάν δεν ταυτοποιεί επιπλέον τη συναλλαγή και το λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη. Στις περιπτώσεις που δεν υπάρχει ευθύνη του ΕΛΤΑ και τα ανωτέρω, ο μεν ΕΛΤΑ καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση του ποσού της πράξης πληρωμής, ο δε Πελάτης οφείλει να καταβάλει στον ΕΛΤΑ την προβλεπόμενη στο Τιμολόγιο του σχετική επιβάρυνση.

2.2. Σε περίπτωση μεταφοράς πίστωσης που γίνεται προς πίστωση λογαριασμού πληρωμών που τηρείται στον ΕΛΤΑ, ο τελευταίος την εκτελεί χρησιμοποιώντας ως αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης τον αναγραφόμενο στην εντολή πληρωμής IBAN, εφόσον η μεταφορά πίστωσης προέρχεται από άλλον φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών, ή τον αναγραφόμενο στην εντολή αριθμό λογαριασμού, εφόσον ο λογαριασμός του πληρωτή τηρείται στον ίδιο.

2.3. Εάν ο Πελάτης παράσχει στον ΕΛΤΑ στοιχεία πέραν των αποκλειστικών μέσων ταυτοποίησης, ο ΕΛΤΑ δεν υποχρεούται στη χρησιμοποίηση των επί πλέον στοιχείων για την ταυτοποίηση του δικαιούχου ή του λογαριασμού του και ευθύνεται μόνον για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής σύμφωνα με τα παρασχεθέντα από τον Πελάτη αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης. Ο ΕΛΤΑ διατηρεί, πάντως, το δικαίωμα να ζητεί επί πλέον των οριζόμενων κατά περίπτωση στοιχείων, και όποια άλλα θεωρεί απαραίτητα χωρίς αυτά να αποτελούν αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης με την έννοια και τις συνέπειες των ανωτέρω όρων.

2.4. Στην περίπτωση άμεσης χρέωσης μετά από εξουσιοδότηση του Πελάτη, εάν το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης που αναφέρεται στην εξουσιοδότηση αυτή και διαβιβάζεται στον ΕΛΤΑ μέσω της εντολής πληρωμής του δικαιούχου είναι λανθασμένο με αποτέλεσμα να χρεωθεί λογαριασμός τρίτου προσώπου, ο Πελάτης υποχρεούται να αποκαταστήσει αμέσως στον ΕΛΤΑ κάθε ποσό που ο τελευταίος κατέβαλε στο τρίτο αυτό πρόσωπο σε επανόρθωση της εσφαλμένης χρέωσης του λογαριασμού του. Για το σκοπό αυτό, ο Πελάτης παρέχει με τη Σύμβαση το δικαίωμα στον ΕΛΤΑ να προβεί σε ισόποση χρέωση οποιουδήποτε τηρούμενου σε αυτό λογαριασμού του χωρίς προηγούμενη ειδοποίησή του.

3. Δικαιώματα Πελάτη σε περίπτωση μη εγκεκριμένης συναλλαγής. Σε περίπτωση μη εγκεκριμένης συναλλαγής, δηλαδή συναλλαγής που εκτελέστηκε χωρίς την προηγούμενη έγκριση ή εξουσιοδότηση του Πελάτη, ο ΕΛΤΑ ευθύνεται μονό για δόλο ή βαρεία αμέλεια των οργάνων, βοηθών εκπληρώσεως ή προστηθέντων του. Ο Πελάτης έχει δικαίωμα αποκατάστασης της ζημιάς που υπέστη εξαιτίας της μη εγκεκριμένης συναλλαγής, υπό την προϋπόθεση ότι: α) Έχει ειδοποιήσει εγκαίρως τον ΕΛΤΑ, χωρίς υπαίτια βραδύτητα, ότι αντελήφθη μη εγκεκριμένη συναλλαγή β) Η ειδοποίηση αυτή έλαβε χώρα το αργότερο εντός προθεσμίας 13 μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού με το ποσό της μη εγκεκριμένης συναλλαγής. Η προθεσμία των 13 μηνών παρατείνεται για όσο χρόνο ο ΕΛΤΑ δεν

παρείχε ή δεν κατέστησε διαθέσιμες στον Πελάτη τις πληροφορίες ως προς τις συναλλαγές πληρωμής, σύμφωνα με τους Όρους της παρούσας σύμβασης. Ο ΕΛΤΑ δεν φέρει καμιά ευθύνη για οποιαδήποτε ζημιά προκλήθηκε στον Πελάτη ή τρίτο από τη μη εγκεκριμένη συναλλαγή, εφόσον αυτή οφείλεται είτε σε δόλο του Πελάτη, είτε στην παράλειψη τηρήσεως από πρόθεση ή αμέλεια των υποχρεώσεων που αναφέρονται στην παρούσα σύμβαση και ιδίως της υποχρέωσης: α) Να χρησιμοποιεί το μέσο πληρωμών σύμφωνα με τους ειδικότερους Όρους που διέπουν την έκδοση και τη χρήση του, β) Να ειδοποιεί τον ΕΛΤΑ αμέσως μόλις αντιληφθεί την απώλεια, κλοπή, υποκλοπή ή μη εγκεκριμένη χρήση του μέσου πληρωμών.

4. Δικαιώματα Πελάτη σε περίπτωση εσφαλμένης συναλλαγής. Σε περιπτώσεις πλημμελούς ή λανθασμένης εκτέλεσης των συναλλαγών πληρωμής, ο ΕΛΤΑ ευθύνεται μόνο για δόλο ή βαρεία αμέλεια των οργάνων, βοηθών εκπληρώσεως ή προστηθέντων του. Στις περιπτώσεις αυτές, ο ΕΛΤΑ υποχρεούται να προβεί στη διόρθωση της συναλλαγής και την αποκατάσταση της ζημιάς που τυχόν υπέστη ο Πελάτης, εφόσον συντρέχουν οι ακόλουθες προϋποθέσεις: α) Ο Πελάτης έχει ειδοποιήσει εγκαίρως τον ΕΛΤΑ, χωρίς υπαίτια βραδύτητα, για την εσφαλμένη ή την πλημμελή εκτέλεση της συναλλαγής, β) Η ειδοποίηση έλαβε χώρα το αργότερο εντός προθεσμίας 13 μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού με το ποσό της εσφαλμένης συναλλαγής. Η προθεσμία των 13 μηνών παρατείνεται για όσο χρόνο ο ΕΛΤΑ δεν παρείχε ή δεν κατέστησε διαθέσιμες στον Πελάτη τις πληροφορίες ως προς τις συναλλαγές πληρωμής, σύμφωνα με τους Όρους της παρούσας σύμβασης, γ) Έχει προηγηθεί η εκ μέρους του Πελάτη ορθή και ακριβής διαβίβαση των στοιχείων ταυτοποίησης του Πληρωτή, του Δικαιούχου ή της συναλλαγής πληρωμής, σύμφωνα με τους παρόντες Όρους και τους τυχόν ειδικότερους Όρους σχετικά με τα μέσα και τις υπηρεσίες πληρωμών του ΕΛΤΑ. Εάν δεν παρασχεθήκαν ορθά στοιχεία ταυτοποίησης εκ μέρους του Πελάτη, ο ΕΛΤΑ δεν φέρει καμιά ευθύνη για τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση της πληρωμής. Στην περίπτωση αυτή ο ΕΛΤΑ καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών που αφορούν τη συναλλαγή πληρωμής και ο Πελάτης επιβαρύνεται με την αντίστοιχη χρέωση που ορίζεται στο εκάστοτε ισχύον Τιμολόγιο Προμηθειών & Τοκοφόρων Ημερομηνιών, καθώς και με κάθε άλλο έξοδο, στο οποίο υποβλήθηκε ο ΕΛΤΑ για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών. Ο ΕΛΤΑ δεν βαρύνεται με οποιαδήποτε ευθύνη: α) εάν προκύπτει ότι ο φορέας παροχής υπηρεσιών του δικαιούχου έχει λάβει το ποσό της πληρωμής εντός των χρονικών ορίων, που προβλέπονται στους Όρους της παρούσας σύμβασης, β) εφόσον προκύπτει η ορθή διαβίβαση της εντολής πληρωμής στο φορέα παροχής υπηρεσιών του πληρωτή ή η πίστωση του ποσού της πληρωμής στο λογαριασμό του Πελάτη, σύμφωνα με τους Όρους της παρούσας σύμβασης. Ανεξάρτητα από το εάν φέρει οποιαδήποτε ευθύνη κατά τα ανωτέρω, ο ΕΛΤΑ, αμέσως μόλις ειδοποιηθεί σχετικά από τον Πελάτη για τη μη εκτέλεση ή τη λανθασμένη εκτέλεση ορισμένης συναλλαγής, θα καταβάλει προσπάθεια να ανιχνεύσει τη συναλλαγή αυτή και να ενημερώσει σχετικά τον Πελάτη.

5. Ποσοτικοί περιορισμοί ευθύνης Κατά παρέκκλιση από τα ανωτέρω, υπό 3 και 4, ο Πελάτης ευθύνεται μέχρι του ποσού των εκατόν πενήντα (150) ευρώ για τις ζημιές που σχετίζονται με τη διενέργεια μη εγκεκριμένων Πράξεων Πληρωμής, οι οποίες προκύπτουν: α) είτε από τη χρήση απολεσθέντος ή κλαπέντος Μέσου Πληρωμών, β) είτε, σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν έχει διαφυλάξει με ασφάλεια τα εξατομικευμένα στοιχεία ασφαλείας του Μέσου Πληρωμών, από τη χρήση του από μη δικαιούχο. Περαιτέρω, ο Πελάτης ευθύνεται για όλες τις ζημιές που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής, εφόσον οι ζημιές αυτές οφείλονται: α) είτε σε δόλο, β) είτε στη μη τήρηση μιας εκ των περισσότερων από τις υποχρεώσεις που υπέχει, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας σύμβασης, από δόλο ή βαρεία αμέλεια. Στις περιπτώσεις αυτές, δεν ισχύει το ανώτατο ποσό που καθορίζεται ανωτέρω. Κατά παρέκκλιση των οριζόμενων ανωτέρω, ο Πελάτης που δεν έχει την ιδιότητα του καταναλωτή ευθύνεται απεριόριστα για ζημιές που σχετίζονται με τη διενέργεια μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής, οι οποίες έγιναν από τρίτο πρόσωπο με χρήση απολεσθείσας ή κλαπείσας Κάρτας ή διαρρέυσαντος Κωδικού ή εξατομικευμένου στοιχείου Κάρτας, που δεν διαφύλαξε ο Πελάτης με ασφάλεια, ανεξαρτήτως εάν οι ζημιές αυτές οφείλονται ή όχι σε δόλο ή τη μη τήρηση των υποχρεώσεων του που προβλέπονται στην παρούσα σύμβαση.

6. Ανωτέρα βία. Ο Πελάτης ως χρήστης παροχής υπηρεσιών πληρωμών αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι ο ΕΛΤΑ δεν θα έχει παραβεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση για την παροχή και χρήση υπηρεσιών πληρωμών και δεν θα ευθύνεται για ζημιές που τυχόν προκλήθηκαν στον Πελάτη από συνολική ή μερική αδυναμία εκπλήρωσης των υποχρεώσεων ή/και των καθηκόντων του ΕΛΤΑ λόγω ανωτέρας βίας, δηλαδή λόγω περιστάσεων που είναι ξένες προς τη βούληση του ΕΛΤΑ, ασυνήθεις και απρόβλεπτες των οποίων οι συνέπειες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν όση επιμέλεια και να είχε καταβληθεί, όπως : Θεομηνία, πυρκαγιά, κυβερνητική ή κρατική ενέργεια, πόλεμος, εμφύλιος, εμπάργκο, αδυναμία επικοινωνίας με τρίτα πρόσωπα για οποιοδήποτε λόγο, αδυναμία συστημάτων, υπολογιστών ή συστήματος εκκαθάρισης/διακανονισμού, αδυναμία ή καθυστέρηση διαβίβασης μηνυμάτων από οποιοδήποτε σχετικό κανάλι, αποτροπή ή κώλυμα τροφοδότησης ή άλλης προμήθειας, εργατικές διάφορες οποιασδήποτε φύσεως, καθυστερημένη ή εσφαλμένη πληρωμή από αντιπρόσωπο ή για οποιοδήποτε άλλο λόγο (ανεξάρτητα εάν είναι παρόμοιος με τα αναφερθέντα)

πέραν του έλεγχου του ΕΛΤΑ ή ακόμη και των αντιπροσώπων ή υπεργολάβων του ΕΛΤΑ λόγω απεργίας των υπάλληλων του ή λόγω πράξεων των Ελληνικών ή αλλοδαπών άρχων ή οποιασδήποτε καθυστέρησης, παράλειψης ή αδυναμίας για την εκπλήρωση οποιασδήποτε υποχρέωσης, ένεκα οποιουδήποτε νομού, διαταγής ή άλλης πράξης ή απειλής πράξης οποιασδήποτε αρχής (de jure ή de facto) ή οποιασδήποτε άλλης αιτίας εκτός του έλεγχου του ΕΛΤΑ.

7. Μέτρα ασφάλειας - Αναστολή χρήσης μέσου πληρωμών

7.1. Ο Πελάτης οφείλει να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφαλή φύλαξη των μέσων πληρωμών που του χορηγεί ο ΕΛΤΑ, σύμφωνα με τους ειδικότερους Όρους και συμφωνίες που διέπουν τα παραπάνω μέσα. Συγκεκριμένα, έχει την υποχρέωση: α) να χρησιμοποιεί το μέσο πληρωμών σύμφωνα με τους ειδικότερους Όρους που διέπουν την έκδοση και τη χρήση του, β) να τηρεί πιστά τις διαδικασίες ασφάλειας που προβλέπονται σε περίπτωση απώλειας, κλοπής, υποκλοπής ή μη εγκεκριμένης χρήσης και ιδίως να ειδοποιεί τον ΕΛΤΑ, αρχικά μέσω της τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης πελατών (τηλ. 800 11 82000) και στη συνέχεια εγγράφως, αμέσως μόλις αντιληφθεί την απώλεια, κλοπή, υποκλοπή ή μη εγκεκριμένη χρήση του μέσου πληρωμών από μη δικαιούχο. Από το χρονικό σημείο της ειδοποίησης του ΕΛΤΑ, ο Πελάτης δεν φέρει οποιαδήποτε οικονομική συνέπεια που απορρέει από τη χρήση απολεσθέντος, κλαπέντος ή χρησιμοποιηθέντος από μη δικαιούχο Μέσου Πληρωμών, εκτός αν ενήργησε με δόλο.

7.2. Ο ΕΛΤΑ δικαιούται να αναστείλει τη χρήση συγκεκριμένου μέσου πληρωμών, για λόγους που αφορούν: α) την ασφάλεια του, β) την ύπαρξη υπόνοιας περί μη εγκεκριμένης ή δόλιας χρήσης του, γ) την υπέρβαση του πιστωτικού Όριου ή τον αυξημένο κίνδυνο αδυναμίας του Πελάτη να αποπληρώσει τυχόν οφειλή. Σε κάθε περίπτωση, ο ΕΛΤΑ δικαιούται να αναστείλει τη χρήση συγκεκριμένου μέσου πληρωμών, εφόσον αυτό ζητηθεί από τις αρμόδιες εποπτικές ή δικαστικές αρχές.

7.3. Ο ΕΛΤΑ ενημερώνει τον Πελάτη για την αναστολή της χρήσης του μέσου πληρωμών, καθώς και για τους λόγους της αναστολής, εάν είναι εφικτό πριν την αναστολή ή, το αργότερο, αμέσως μετά από αυτή. Στην περίπτωση αυτή, η ενημέρωση του Πελάτη μπορεί να γίνει προφορικά, από τα εξουσιοδοτημένα όργανα του ΕΛΤΑ, μέσω ταχυδρομείου, μέσω τηλεφώνου, με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω άλλου ηλεκτρονικού συστήματος. Ο ΕΛΤΑ δεν υποχρεούται σε ενημέρωση του Πελάτη, εάν η παροχή της ενημέρωσης αυτής προσκρούει σε αντικειμενικούς λόγους ασφάλειας ή απαγορεύεται ρητά από την κείμενη νομοθεσία ή /και από οδηγίες των αρμόδιων εποπτικών άρχων.

7.4. Εάν εκλειψουν οι λόγοι αναστολής, ο ΕΛΤΑ θα προβαίνει κατά περίπτωση, είτε σε άρση της αναστολής, είτε σε αντικατάσταση του μέσου πληρωμών, σύμφωνα με τους τυχόν ειδικότερους Όρους που διέπουν τη χρήση του και μετά από προηγούμενη ενημέρωση του Πελάτη.

8. Χρεώσεις - μετατροπή νομίσματος.

8.1. Ο ΕΛΤΑ δύναται να χρεώνει επιβαρύνσεις και έξοδα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες πληρωμών και τις αιτούμενες πράξεις πληρωμών σύμφωνα με το ισχύον τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών. Το Τιμολόγιο του ΕΛΤΑ, όπως εκάστοτε ισχύει, είναι ανηρτημένο στην ηλεκτρονική διεύθυνση (www.elta.gr) και διαθέσιμο στα καταστήματά του. Σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι δικαιούχος πληρωμής, ο ΕΛΤΑ δικαιούται να παρακρατεί τις επιβαρύνσεις από το ποσό της πληρωμής πριν αυτό του αποδοθεί ή πιστωθεί στο λογαριασμό πληρωμών του. Η ενημέρωση που παρέχεται στον Πελάτη αναγράφει διακριτά το πλήρες ποσό της πράξης πληρωμής και τις παρακρατηθείσες επιβαρύνσεις.

8.2. Εάν το ποσό της πράξης πληρωμής είναι εκφρασμένο σε νόμισμα άλλο από το νόμισμα στο οποίο τηρείται ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη, η μετατροπή για τη χρέωση του λογαριασμού γίνεται με βάση τη σχετική συναλλαγματική ισοτιμία που αναγράφεται στο ανηρτημένο στα καταστήματα και στο διαδικτυακό τόπο του ΕΛΤΑ ημερήσιο δελτίο τιμών συναλλάγματος της ημέρας εκτέλεσης της εντολής («συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς»). Το εκάστοτε δημοσιευμένο δελτίο τιμών συναλλάγματος του ΕΛΤΑ εφαρμόζεται αυτόματα, χωρίς να απαιτείται προηγούμενη ειδοποίηση του Πελάτη για τις μεταβολές του. Εφόσον παρέχεται υπηρεσία μετατροπής νομίσματος πριν από την έναρξη της πράξης πληρωμής και η εν λόγω υπηρεσία παρέχεται στο σημείο πώλησης ή από το δικαιούχο, το μέρος που παρέχει την υπηρεσία μετατροπής νομίσματος στον Πελάτη γνωστοποιεί σε αυτόν κάθε επιβάρυνση, καθώς και τη συναλλαγματική ισοτιμία που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί για τη μετατροπή του νομίσματος της πράξης πληρωμής. Ο πληρωτής πρέπει να είναι σύμφωνος με την υπηρεσία μετατροπής νομίσματος που παρέχεται σε αυτήν τη βάση.

9. Πληροφόρηση

9.1. Πριν από την εκτέλεση μεμονωμένης πράξης πληρωμής που καλύπτεται από τη Σύμβαση και ενεργοποιείται από τον Πελάτη ως πληρωτή, ο ΕΛΤΑ παρέχει σε αυτόν, κατόπιν αιτήματός του, πληροφόρηση αναφορικά με: α) τη μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης της πράξης πληρωμής, β) τις χρεώσεις που πρέπει να καταβάλει, και γ) εφόσον συντρέχει περίπτωση, ανάλυση των επί μέρους ποσών των τυχόν χρεώσεων. Μετά την εκτέλεση μεμονωμένης πράξης πληρωμής που καλύπτεται από τη Σύμβαση, ο ΕΛΤΑ παρέχει στον Πελάτη τις εξής κατά περίπτωση πληροφορίες: Εφόσον ο Πελάτης είναι πληρωτής: (α) τα στοιχεία που να επιτρέπουν στον Πελάτη να ταυτοποιήσει την πράξη πληρωμής και, κατά περίπτωση, τις πληροφορίες που αφορούν το δικαιούχο, (β) το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο χρεώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη ή στο νόμισμα που αναφέρεται

στην εντολή πληρωμής, (γ) το ποσό τυχόν επιβαρύνσεων για την πράξη πληρωμής, και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, την ανάλυση των εν λόγω επιβαρύνσεων ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλει ο Πελάτης με την επιφύλαξη των οριζόμενων στην παρούσα Σύμβαση, (δ) εφόσον συντρέχει περίπτωση, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε από τον ΕΛΤΑ στην πράξη πληρωμής, καθώς και το ποσό της πράξης πληρωμής μετά τη μετατροπή του νομίσματος, και (ε) την ημερομηνία αξίας της χρέωσης, ή το χρόνο λήψης της εντολής πληρωμής. Εφόσον ο Πελάτης είναι δικαιούχος: (α) τα στοιχεία που να επιτρέπουν στον Πελάτη να ταυτοποιήσει την πράξη πληρωμής και, εάν απαιτείται, τον πληρωτή, καθώς και κάθε πληροφορία που διαβιβάστηκε κατά την εκτέλεση της πράξης πληρωμής, (β) το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο πιστώθηκε ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη, (γ) το σύνολο των τυχόν επιβαρύνσεων για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής, και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, την ανάλυση των εν λόγω επιβαρύνσεων που πρέπει να καταβάλει ο Πελάτης, (δ) εφόσον συντρέχει περίπτωση, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε από τον ΕΛΤΑ στην πράξη πληρωμής, καθώς και το ποσό της πράξης πληρωμής πριν από τη μετατροπή του νομίσματος, και (ε) την ημερομηνία αξίας της πίστωσης.

9.2. Ο ΕΛΤΑ παρέχει ή καθιστά διαθέσιμες στον Πελάτη τις παραπάνω πληροφορίες με έναν από τους ακόλουθους τρόπους: α) Σε έντυπη ενημέρωση, η οποία παρέχεται από τα καταστήματα του ΕΛΤΑ, β) σε έντυπη ενημέρωση, η οποία θα αποστέλλεται ταχυδρομικώς σε τριμηνιαία βάση γ) Σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω του τυχόν ηλεκτρονικού συστήματός του, δ) Με την αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφόσον ο Πελάτης έχει γνωστοποιήσει στον ΕΛΤΑ τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που διαθέτει. Εάν δεν έχει πραγματοποιηθεί συναλλαγή πληρωμής, ο ΕΛΤΑ δεν υποχρεούται να παρέχει στον Πελάτη καμιά πληροφορία σχετικά με τον τηρούμενο λογαριασμό πληρωμών. Οι εγγραφές και ενημερώσεις των συστημάτων του ΕΛΤΑ για τις συναλλαγές πληρωμής, που καλύπτονται από τους παρόντες Όρους, αποδεικνύουν πλήρως τη διενέργεια της συγκεκριμένης συναλλαγής, επιτρεπόμενης της ανταπόδειξης. Ο Πελάτης θα πρέπει να μελέτα προσεκτικά κάθε ενημέρωση που παρέχεται ή καθίσταται διαθέσιμη σε αυτόν από τον ΕΛΤΑ, έτσι ώστε να εντοπίζονται εγκαίρως τυχόν εσφαλμένες ή μη εγκεκριμένες συναλλαγές. Σε περίπτωση διαφωνίας με κάποια συναλλαγή, ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιήσει τον ΕΛΤΑ χωρίς καθυστέρηση, αμέσως μόλις λάβει γνώση της συναλλαγής. Η ενημέρωση αυτή γίνεται εγγράφως, με έντυπο ή επιστολή που παραλαμβάνεται από τα αρμόδια όργανα του ΕΛΤΑ και αναφέρει αναλυτικά τους λόγους διαφωνίας του Πελάτη. Σε κάθε περίπτωση, πάντως, εφόσον η σχετική έγγραφη ειδοποίηση δεν έχει περιέλθει στον ΕΛΤΑ εντός προθεσμίας 13 μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του Λογαριασμού Πληρωμής, ο Πελάτης δεν θα έχει δικαίωμα να ζητήσει από τον ΕΛΤΑ την αποκατάσταση της ζημίας που έχει υποστεί.

9.3. Για την ως άνω πληροφόρηση, ο Πελάτης δεν επιβαρύνεται. Εφόσον ο Πελάτης αιτείται την παροχή πρόσθετων πληροφοριών ή τη διαβίβασή τους με μέσα διαφορετικά από τα, κατά περίπτωση, αναφερόμενα στη Σύμβαση, υποχρεούται στην καταβολή των επιβαρύνσεων που ορίζονται σχετικά στο Τιμολόγιο του ΕΛΤΑ. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της Σύμβασης να ζητά από τον ΕΛΤΑ και να λαμβάνει τους όρους της σε έντυπη μορφή ή με άλλο σταθερό μέσο, κατά την έννοια του άρθρου 4, σημείο 25, του ν. 3862/2010.

10. Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο Πελάτης δηλώνει και αναγνωρίζει ότι έχει ενημερωθεί ότι ο ΕΛΤΑ τηρεί και επεξεργάζονται προσωπικά του δεδομένα σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 2472/1997 ως ισχύει και συναινεί ρητά και ανεπιφύλακτα στην τήρηση και χρήση των δεδομένων του από τον ΕΛΤΑ ανεξάρτητα από τον τρόπο τήρησής τους (ηλεκτρονικό ή μη αρχείο δεδομένων). Ο ΕΛΤΑ μεριμνά για την απόρρητη και ασφαλή επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του Πελάτη σύμφωνα με τις ανάγκες της συμβατικής σχέσης τους και σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας, ιδίως για τους εξής σκοπούς επεξεργασίας: α) εξυπηρέτηση, υποστήριξη και παρακολούθηση των συμβατικών σχέσεων που δημιουργούνται στο πλαίσιο των συναλλακτικών σχέσεων τους με τον Πελάτη και β) προάσπιση των συμφερόντων των εκάστοτε υπεύθυνων επεξεργασίας και εκπλήρωση των σχετικών υποχρεώσεων τους. Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων θα διατηρηθεί και μετά τη λήξη της συναλλακτικής σχέσης για όσο χρονικό διάστημα απαιτεί ο Νόμος ή η Σύμβαση. Ο Πελάτης έχει δικαίωμα πρόσβασης και υποβολής εγγράφως αντίρρησης, οποτεδήποτε, ως προς την επεξεργασία δεδομένων που τον αφορούν σύμφωνα με τα άρθρα 11 και 13 του ν. 2472/1997, όπως ισχύει. Ο ΕΛΤΑ αποστέλλει έγγραφη απάντηση επί των αντιρρήσεων εντός προθεσμίας 15 ημερών από την περιέλευση σε αυτά της έγγραφης αντίρρησης.

VI. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1. Διάρκεια και όροι καταγγελίας της Σύμβασης

1.1. Η διάρκεια της Σύμβασης είναι αόριστη.

1.2. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να καταγγείλει τη Σύμβαση με έγγραφο που είτε παραδίδει με απόδειξη σε οποιοδήποτε κατάσταση του ΕΛΤΑ είτε το αποστέλλει ταχυδρομικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), τηρώντας προθεσμία ενός (1) μηνός και υποχρεούμενος, εάν δεν έχει παρέλθει δωδεκάμηνο από την ημερομηνία έναρξης της ισχύος της, να καταβάλει στον ΕΛΤΑ τυχόν επιβάρυνση που αναγράφεται στο Τιμολόγιο.

1.3. Ο ΕΛΤΑ δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση, επίσης οποτεδήποτε, τηρώντας προθεσμία δύο (2) μηνών ή, εάν ο Πελάτης δεν είναι καταναλωτής, δέκα (10) ημερών, με έντυπο που αποστέλλει στον Πελάτη είτε ταχυδρομικά, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), είτε με οποιοδήποτε άλλο σταθερό μέσο, κατά την έννοια του άρθρου 4, σημείο 25, του ν. 3862/2010.

1.4. Οι ανωτέρω προθεσμίες δεν ισχύουν, εάν η καταγγελία γίνει για σπουδαίο λόγο.

1.5. Επιβαρύνσεις για την παροχή των υπηρεσιών πληρωμών που ρυθμίζονται με τη Σύμβαση, οι οποίες επιβάλλονται στον καταναλωτή Πελάτη σε τακτική βάση, καταβάλλονται από αυτόν μόνον κατ' αναλογία μέχρι την καταγγελία της Σύμβασης, ενώ σε περίπτωση που έχουν προκαταβληθεί, επιστρέφονται, επίσης, κατ' αναλογία.

2. Τροποποιήσεις της Σύμβασης

2.1. Ο ΕΛΤΑ έχει το δικαίωμα να συμπληρώνει ή τροποποιεί τους παρόντες ΓΟΣ για σπουδαίο λόγο, όπως ιδίως σε περίπτωση νομοθετικής μεταβολής, προσθήκης ή αλλαγής των παρεχόμενων υπηρεσιών, μεταβολής των τεχνικών μέσων, συστημάτων και μεθόδων συναλλαγών κ.α. Κάθε τροποποίηση ανακοινώνεται δημοσίως με οιοδήποτε πρόσφορο τρόπο, όπως διά του τύπου, με καταχώρηση στην ιστοσελίδα του Οργανισμού www.elta.gr, κ.α. και ισχύει 60 ημέρες μετά τη γνωστοποίησή της στον Πελάτη, η οποία γίνεται είτε με επιστολή είτε με το εκδιδόμενο από τον ΕΛΤΑ περιοδικώς έγγραφο περί της κίνησης του λογαριασμού του ή με οιοδήποτε άλλο κατάλληλο μέσο, όπου περιέχεται και ειδοποίηση για το χρόνο ισχύος της μεταβολής, εκτός εάν πρόκειται για τροποποίηση ευνοϊκή προς τον Πελάτη οπότε ισχύει αμέσως μετά τη δημόσια ανακοίνωσή της.

2.2. Ο Πελάτης δικαιούται να καταγγείλει τη συμβατική σχέση του με τον ΕΛΤΑ εντός 60 ημερών από τη γνωστοποίηση αυτή χωρίς να δεσμεύεται κατά το χρονικό αυτό διάστημα από την τροποποίηση αυτή. Εάν ο Πελάτης συνεχίσει τις συναλλαγές του μετά την πάροδο της ανωτέρω προθεσμίας θεωρείται ότι αποδέχεται την τροποποίηση των ΓΟΣ. Οι παρόντες ΓΟΣ παραμένουν σε ισχύ και μετά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λήξη της συναλλακτικής σχέσης του Πελάτη με τον ΕΛΤΑ και μέχρι την πλήρη εκκαθάρισή της. Ειδικά συμφωνείται ότι τυχόν προσθήκη νέων υπηρεσιών πληρωμών ή νέων μέσων πληρωμών που δεν επιφέρει αλλαγές στους όρους και στις προϋποθέσεις των υφιστάμενων υπηρεσιών πληρωμών ή αναστολή ή περιορισμός χρήσης των μέσων πληρωμών για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών ή/και του Κατόχου ή λόγω τεχνικών προβλημάτων ή δυσλειτουργιών συσκευών, δικτύων ή συστημάτων δεν θα θεωρείται τροποποίηση και συνεπώς δεν θα απαιτείται η προηγούμενη ενημέρωση δύο μηνών.

3. Συμψηφισμός απαιτήσεων. Ο ΕΛΤΑ έχει το δικαίωμα συμψηφισμού των απαιτήσεων του από την παρούσα προς οποιαδήποτε ανταπίτηση του Πελάτη, ύστερα από προηγούμενη ειδοποίησή του. Ακόμη ο ΕΛΤΑ έχει το δικαίωμα να χρεώνει με το ποσό της οφειλής του οποιονδήποτε λογαριασμό που τηρείται στο όνομα του Πελάτη ακόμα και αν δημιουργείται χρεωστικό υπόλοιπο.

4. Εκχώρηση. Ο ΕΛΤΑ και μόνον αυτός δικαιούται να εκχωρεί τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του από την παρούσα Σύμβαση σε οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο, χωρίς τη συναίνεση του αντισυμβαλλόμενου μέρους.

5. Επικοινωνία μεταξύ Πελάτη και ΕΛΤΑ. Η Σύμβαση είναι διατυπωμένη στην ελληνική γλώσσα, και η επικοινωνία κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης με τον ΕΛΤΑ γίνεται, επίσης, καταρχήν στην ελληνική γλώσσα, σύμφωνα με τους όρους που ορίζονται σε αυτήν, εκτός εάν υπάρχει ειδική κατά περίπτωση συμφωνία. Η έδρα του ΕΛΤΑ βρίσκεται στο Δήμο Αθηναίων (οδός Απελλού αρ. 1) και τα γραφεία της διεύθυνσης Χρηματοοικονομικών Εργασιών βρίσκονται επί της Αδριανουπόλεως 45, 16070 Καισαριανή. Η επικοινωνία με τον ΕΛΤΑ μπορεί να γίνεται (α) στα τηλέφωνα 800 11 820000 ή (β) στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου service@elta.gr.

6. Εφαρμοστέο δίκαιο - δωσιδικία. Η Σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό δίκαιο. Αρμόδια είναι τα Δικαστήρια της Αθήνας.

7. Καταγγελίες - εξωδικαστική επίλυση διαφορών.

7.1. Ο καταναλωτής Πελάτης δικαιούται να υποβάλλει στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (ηλ. δ/ση: www.efropolis.gr) καταγγελίες σχετικά με τυχόν παραβάσεις διατάξεων του νόμου 3862/2010 από τον ΕΛΤΑ. Ανάλογα με την περίπτωση και με την επιφύλαξη του δικαιώματος προσφυγής ενώπιον δικαστηρίου σύμφωνα με τη δικονομία, η αρμόδια αρχή ενημερώνει με την απάντησή της τον καταγγέλλοντα για τις προβλεπόμενες εξωδικαστικές διαδικασίες υποβολής καταγγελιών και προσφυγής.

7.2. Για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ του καταναλωτή Πελάτη και του ΕΛΤΑ και αφορούν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που καθορίζονται με τους όρους της Σύμβασης, αρμόδιος φορέας είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών και οι Επιτροπές φιλικού Διακανονισμού που προβλέπονται στο άρθρο 11 ν. 2251/1994.