

Όροι χρήσης της υπηρεσίας e-documents

Η Υπηρεσία “e-documents” της Τράπεζας Eurobank AE (στο εξής, αντίστοιχα, η «Υπηρεσία», η «Τράπεζα») παρέχει στους πελάτες της Τράπεζας (στο εξής, ο καθένας και όλοι μαζί, ο «Πελάτης») τη δυνατότητα να παραλαμβάνουν αποκλειστικά με ψηφιακό τρόπο τα έγγραφα της περιοδικής ενημέρωσης των προϊόντων τους (στο εξής «Statements») σύμφωνα με τους όρους που ακολουθούν.

1. Εγγραφή στην Υπηρεσία.

1.1. Ο Πελάτης εγγράφεται στην Υπηρεσία είτε από απόσταση (on boarding) είτε με την φυσική του παρουσία σε κατάσταση της Τράπεζας και αποδέχεται τους παρόντες όρους που του γνωστοποιούνται πριν την εγγραφή και είναι διαρκώς διαθέσιμοι σε αυτόν μέσω του διαδικτυακού τόπου της Τράπεζας (www.eurobank.gr) (στο εξής ο «Διαδικτυακός Τόπος»).

1.2. Εγγραφή on boarding.

1.2.1 Η εγγραφή on boarding γίνεται μέσω ασφαλούς υπερσυνδέσμου (hyperlink) που περιέχεται σε ενημερωτικό ηλεκτρονικό μήνυμα sms ή email της Τράπεζας προς τον Πελάτη στον αριθμό κινητού τηλεφώνου ή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας αντίστοιχα που έχει τελευταία δηλώσει στην Τράπεζα και διατηρείται στα συστήματά της.

1.2.2. Εφόσον ο Πελάτης επιλέξει τον υπερσύνδεσμο ενημερώνεται για την Υπηρεσία και του παρόντες όρους και - εφόσον το επιθυμεί - εκκινεί τη διαδικασία εγγραφής με την συμπλήρωση των προσωπικών στοιχείων που θα του ζητηθούν καθώς και του αριθμού κινητού τηλεφώνου στον οποίο θα αποστέλλεται SMS με τον Κωδικό Μιας Χρήσης (εφεξής «One Time Password» ή «OTP») για την εγγραφή του στην Υπηρεσία και την εν συνεχεία χρήση της Υπηρεσίας.

1.2.3. Με την επιτυχή ταυτοποίηση του Πελάτη και την αποδοχή εκ μέρους των παρόντων όρων χρήσης, ολοκληρώνεται η εγγραφή στην Υπηρεσία για την οποία λαμβάνει αμέσως στη συνέχεια επιβεβαιωτικό sms ή email (αναλόγως του μέσου εγγραφής).

1.2.4. Στην περίπτωση μη επιτυχούς ταυτοποίησης ή μη ταύτισης του αριθμού κινητού τηλεφώνου που δηλώνει για την αποστολή του OTP με τον αντίστοιχο που έχει ήδη δηλωθεί στην Τράπεζα, η διαδικασία εγγραφής διακόπτεται και ο πελάτης θα λαμβάνει νεότερες οδηγίες για την εγγραφή του στην Υπηρεσία.

1.3. **Εγγραφή με φυσική παρουσία** : Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης ακολουθεί τη διαδικασία που του υποδεικνύεται και αποδέχεται τους παρόντες όρους με την υπογραφή του σε ηλεκτρονικό έγγραφο με την χρήση ψηφίδας (pad).

2. Χρήση της Υπηρεσίας.

2.1. Ο Πελάτης έχει πρόσβαση ψηφιακά στα Statements των τραπεζικών του προϊόντων (καταθετικά, δανειακά, επενδυτικά) με ταυτόχρονη διακοπή της αποστολής αυτών με το φυσικό ταχυδρομείο. Η πρόσβαση αυτή αφορά σε Statement για το οποίο η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη, ακόμα και αυτών που τυχόν υπάρχουν μελλοντικά στο πλαίσιο νέων συμβάσεων του με την Τράπεζα. Η Τράπεζα ανακοινώνει ποια Statements διατίθενται εκάστοτε μέσω της Υπηρεσίας.

2.2. Κάθε φορά που εκδίδεται Statement, ο Πελάτης λαμβάνει στην ηλεκτρονική δ/ση ή στον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου (αναλόγως του μέσου εγγραφής του στην Υπηρεσία, όπως αυτό δυνατό να τροποποιείται από τον Πελάτη κατά τη διαδικασία που του υποδεικνύει η Τράπεζα) ηλεκτρονικό μήνυμα της Τράπεζας (e-mail ή sms αντίστοιχα), με το οποίο θα ενημερώνεται για την έκδοση και διαθεσιμότητα του Στο ηλεκτρονικό μήνυμα περιέχεται υπερσύνδεσμος (στο εξής : «hyperlink») μέσω του οποίου ο Πελάτης και μετά από ταυτοποίησή του κατά τον αμέσως επόμενο όρο, καθοδηγείται, με ασφαλή τρόπο, στο Statement, το οποίο θα είναι διαθέσιμο σε μορφή αρχείου pdf.

2.3. Κατά την επιλογή του hyperlink, ο Πελάτης, ακολουθεί τη διαδικασία ταυτοποίησης που του υποδεικνύεται, πληκτρολογώντας τα στοιχεία που του ζητούνται και συμπληρώνοντας προς επιβεβαίωση τον αριθμό OTP που θα παραλαμβάνει στο κινητό του τηλέφωνο. Μετά από επιτυχή ταυτοποίησή του και χρήση του OTP, θα αποκτά πρόσβαση στο Statement το οποίο θα μπορεί να αποθηκεύσει ή να μεταφέρει (download) στο τερματικό του. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η διατήρηση αρχείου/ιστορικότητας των Statements

2.4. Το hyperlink θα είναι διαθέσιμο στον Πελάτη για ένα έτος από την αποστολή του. Σε περίπτωση που ο χρόνος αυτός παρέλθει άπρακτος καθώς και σε περίπτωση διαγραφής από τον Πελάτη του ηλεκτρονικού μηνύματος της Τράπεζας που το περιέχει ή διαγραφής του Πελάτη από την Υπηρεσία, ο Πελάτης δεν θα έχει πρόσβαση στο περιεχόμενό του.

2.5 Για την αναζήτηση του Statement σε περίπτωση αδυναμίας λήψης του λόγω ανεπιτυχούς ταυτοποίησής του μετά τη διαδικασία της παραγράφου 2.3 ή στις συνθήκες της παρ. 2.4, ο Πελάτης θα πρέπει να επικοινωνήσει με κατάσταση ή με το Europhone Banking για την λήψη του., Στην περίπτωση αυτή δυνατόν να υπάρχει χρέωση για την ανάκτησή του σύμφωνα με το Τιμολόγιο της Τράπεζας.

2.6. Η περιέλευση του Statement στον Πελάτη θεωρείται ότι έχει συντελεστεί από τη στιγμή που αποθηκεύεται στη θυρίδα της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης ή του αριθμού κλήσης του κινητού του τηλεφώνου αντίστοιχα το ηλεκτρονικό μήνυμα της Τράπεζας (email ή sms) που περιέχει το hyperlink. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για τυχόν αδυναμία παραλαβής του ηλεκτρονικού μηνύματος από τον Πελάτη λόγω υπερφόρτωσης της θυρίδας του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου ή μη ανεύρεσης της ηλεκτρονικής του δ/νσης ή για κάθε άλλο λόγο που αφορά τον ίδιο ή τους παρόχους τηλεπικοινωνιών ένεκα του οποίου καθίσταται ανέφικτη η αποθήκευση του μηνύματος κατά τα παραπάνω.

2.7 Η Υπηρεσία διακόπεται αυτομάτως στις εξής περιπτώσεις : α) Με την εγγραφή του Πελάτη στην υπηρεσία e- banking της Τράπεζας και τη λήψη της υπηρεσίας e- statement του e- banking β) στην περίπτωση που οποιοσδήποτε συνδικαιούχος κοινού χρηματικού (καταθετικού) λογαριασμού (πλην του Πελάτη) ζητήσει η περιοδική ενημέρωση του κοινού λογαριασμού να περιέρχεται σε αυτόν είτε με φυσικό είτε με άλλο ηλεκτρονικό τρόπο, οπότε η Υπηρεσία διακόπεται αυτομάτως για τον Πελάτη ως προς το Statement του κοινού λογαριασμού γ) στην περίπτωση της παραγράφου 3.2 παρακάτω, οπότε και επέρχονται οι συνέπειες της παραγράφου 3.6 στην περίπτωση που δεν γίνει εκ νέου εγγραφή του Πελάτη στην Υπηρεσία.

3. Δικαιώματα και υποχρεώσεις του Πελάτη.

3.1. Ο Πελάτης υποχρεούται να κάνει χρήση της Υπηρεσίας, σύμφωνα με τους παρόντες όρους και να ακολουθεί τις οδηγίες της Τράπεζας που του γνωστοποιούνται κατά τη στιγμή της χρήσης της Υπηρεσίας. Οφείλει να επιδεικνύει αυξημένη επιμέλεια κατά την καταχώριση των στοιχείων που του ζητούνται και αναλαμβάνει την υποχρέωση οι σχετικές καταχωρίσεις του να είναι πλήρεις και ακριβείς.

3.2. Ο Πελάτης υποχρεούται να δηλώσει στην Τράπεζα την τυχόν κατάργηση της σύνδεσής του με το διαδίκτυο ή την αλλαγή της ηλεκτρονικής διεύθυνσης ή του αριθμού κλήσης του κινητού τηλεφώνου που είχε δηλώσει ως μέσο εγγραφής του στην Υπηρεσία. Στις περιπτώσεις αυτές διακόπεται αυτόματα η Υπηρεσία και ενεργοποιείται μόνο μετά από νέα εγγραφή του Πελάτη στην Υπηρεσία, στην οποία θα δηλώνει ως μέσο παραλαβής του hyperlink την νέα ηλεκτρονική δ/νση ή τον νέο αριθμό κλήσης κινητού αντίστοιχα. Η δήλωση αυτή υποβάλλεται γραπτώς στα καταστήματα της Τράπεζας ή με άλλη διαδικασία που τυχόν υποδειχθεί από την Τράπεζα. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στην ανωτέρω δήλωση, η Τράπεζα νομίμως αποστέλλει το ηλεκτρονικό μήνυμα για τη διαθεσιμότητα του Statement στην τελευταία δηλωθείσα από τον Πελάτη ηλεκτρονική διεύθυνση ή αριθμό κλήσης κινητού τηλεφώνου.

3.3. Οι πληροφορίες που περιέχονται στον Πελάτη μέσω της Υπηρεσίας είναι απόρρητες και εμπιστευτικές και αφορούν μόνο αυτόν. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να τις προστατεύει από την πρόσβαση σε αυτές οποιουδήποτε τρίτου.

3.4. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι τα Statement που περιέχονται σ' αυτόν μέσω της Υπηρεσίας έχουν την ίδια ακριβώς αποδεικτική ισχύ και επιτελούν την ίδια ακριβώς λειτουργία με τους έγχαρτα statements που θα παραλάμβανε με το φυσικό ταχυδρομείο.

3.5. Ο Πελάτης δεν επιβαρύνεται οικονομικά για την λήψη της Υπηρεσίας, παρά μόνο με το αυτονόητο κόστος που σχετίζεται με τη χρήση του ηλεκτρονικού μέσου, όπως π.χ. δαπάνη σύνδεσης με το διαδίκτυο κλπ.

3.6. Ο Πελάτης, δύναται οποτεδήποτε να ζητήσει τη διακοπή της Υπηρεσίας με δήλωσή του σε κατάσταση της Τράπεζας ή μέσω του Europhone Banking. Στην περίπτωση αυτή αναβιώνει αυτόματα είτε η ταχυδρομική ή ηλεκτρονική με άλλο τρόπο αποστολή των statements κατά περίπτωση σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες της Τράπεζας κατά την στιγμή της διακοπής.

4. Υποχρεώσεις της Τράπεζας.

4.1. Η Τράπεζα έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την υψηλού επιπέδου ασφάλεια και προστασία των συστημάτων της όπως αυτά επιβάλλονται από τους κανόνες της βέλτιστης πρακτικής. Αναβαθμίζει τα συστήματα προστασίας της και διαθέτει αντικά προγράμματα. Εντούτοις, δεν εγγυάται τη μη ύπαρξη ιών και δε φέρει ευθύνη σε περίπτωση ζημίας του εξοπλισμού, του λογισμικού, των αρχείων ή άλλης ζημίας του Πελάτη, η οποία προκαλείται από ιό.

4.2. Η Τράπεζα αναλαμβάνει να επιμελείται της λειτουργίας της τεχνολογικής της υποδομής ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη παροχή της Υπηρεσίας, μη ευθυνόμενη, πάντως, σε περίπτωση που σημειωθεί οποιαδήποτε αποτυχία παραλαβής ή μη έγκαιρη ή μη προσήκουσα παραλαβή του ηλεκτρονικού της μηνύματος που περιέχει το hypellink, η οποία οφείλεται σε: α) γεγονότα ανώτερης βίας, όπως πτώση ή καθυστέρηση των δικτύων ή διακοπή της ηλεκτροδότησης ή απεργία του προσωπικού της ή του παρόχου υπηρεσιών σύνδεσης με το διαδίκτυο, β) προγραμματισμένη ή μη εργασία για τη συντήρηση ή την αναβάθμιση της τεχνολογικής υποδομής της γ) δυσλειτουργία του τεχνικού εξοπλισμού του παρόχου της δ) λόγους που αφορούν στον Πελάτη, όπως δυσλειτουργία του τεχνολογικού του εξοπλισμού, απενεργοποίηση του ηλεκτρονικού του υπολογιστή ή της υπηρεσίας του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου ή υπερφόρτωση της ηλεκτρονικής του θυρίδας κ.λπ., ή τρίτους, όπως διακοπή της λειτουργίας του παρόχου της σύνδεσής του με το διαδίκτυο κλπ.

4.3. Η Εταιρεία, κατά την παροχή της Υπηρεσίας, δεν ευθύνεται έναντι του Πελάτη για γεγονότα που δεν εμπίπτουν στη σφαίρα ελέγχου και επιρροής της, όπως για ενέργειες ή παραλείψεις τρίτων, περιλαμβανομένου και του Πελάτη.

4.4. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναστέλλει προσωρινά την παροχή της Υπηρεσίας για λόγους που ανάγονται στην προστασία και ασφάλεια του Πελάτη και της ίδιας καθώς και για τη συντήρηση και αναβάθμιση της τεχνολογικής της υποδομής. Η προσωρινή αναστολή είναι δυνατόν να λάβει χώρα οποτεδήποτε, κατά την κρίση της Τράπεζας, χωρίς να υποχρεούται να ανακοινώνει στον Πελάτη την αιτία της αναστολής, υποχρεούμενης ωστόσο να τον ενημερώνει για την αναστολή, με ανάρτηση ενημερωτικού σημειώματος σε εμφανές σημείο του Διαδικτυακού της Τόπου.

4.5. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να παύσει οριστικά την Υπηρεσία ενημερώνοντας τον Πελάτη τουλάχιστον είκοσι. εργάσιμες ημέρες πριν από την επέλευση της παύσης. Η ενημέρωση γίνεται με την αποστολή στον Πελάτη σχετικού ηλεκτρονικού μηνύματος στην ηλεκτρονική του διεύθυνση ή με sms. Στην περίπτωση αυτή ισχύουν τα αναφερόμενα στον όρο 3.6 ανωτέρω.

5. Μέσα επικοινωνίας

Ο Πελάτης, για κάθε θέμα που αφορά στη χρήση της Υπηρεσίας, επικοινωνεί με την Τράπεζα είτε τηλεφωνικά στους αριθμούς τηλεφωνικής κλήσης που εκάστοτε ανακοινώνονται σ' αυτόν μέσω της Υπηρεσίας είτε μέσω της Ειδικής Φόρμας Επικοινωνίας που είναι αναρτημένη στο Διαδικτυακό Τόπο.

6. Τροποποιήσεις

Η Τράπεζα στο πλαίσιο της προσαρμογής της στις εξελίξεις της τεχνολογίας, αλλά και αναβάθμισης των υπηρεσιών της, είναι δυνατόν να προβαίνει σε τεχνολογικές αναβαθμίσεις, βελτιώσεις ή εν γένει μεταβολές στην υποδομή και λειτουργία της Υπηρεσίας. Τέτοιες μεταβολές γίνονται αυτόματα από την Τράπεζα και γνωστοποιούνται μέσω του Διαδικτυακού Τόπου. Στο ίδιο πλαίσιο, η Τράπεζα δυνατόν να τροποποιεί τους παρόντες όρους προβαίνοντας σε αναθεωρημένη έκδοση αυτών, με γνωστοποίηση της αλλαγής μέσω της Υπηρεσίας. Οι εκάστοτε νέοι όροι γίνονται αποδεκτοί από τον Πελάτη εφόσον δεν προβεί σε αντίρρηση αυτών εντός του διαστήματος που προβλέπει η εκάστοτε γνωστοποίηση της μεταβολής.

7. Γενικοί Όροι.

Οι παρόντες όροι εφαρμόζονται συμπληρωματικά προς τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών, τους Όρους της Σύμβασης – Πλαισίου για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών, τους Όρους Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών καθώς και τους όρους των οικείων συμβάσεων που εκάστοτε ισχύουν και ρυθμίζουν τις υπηρεσίες που σχετίζονται με τα Statements, υπερισχύουν όμως αυτών σε κάθε περίπτωση που προβλέπουν διαφορετικά. Η συμφωνία για την παροχή της Υπηρεσίας κατά τους παρόντες όρους δεν αποτελεί αυτοτελή σύμβαση παροχής υπηρεσιών, αλλά παρεπόμενη συμφωνία λειτουργούσα στο πλαίσιο των συμβάσεων που διέπουν τις υπηρεσίες για τις οποίες εκδίδονται τα Statements.