

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ': ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ Ή ΠΟΛΥ ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Οι διατάξεις του παρόντος Κεφαλαίου εφαρμόζονται ειδικά μόνον σε Πελάτες που είναι καταναλωτές ή πολύ μικρές επιχειρήσεις.

1. Cut-off times

Η Τράπεζα ορίζει κατά περίπτωση οριακά χρονικά σημεία εντός της εργάσιμης ημέρας μετά την παρέλευση των οποίων κάθε λαμβανόμενη εντολή πληρωμής λογίζεται ως ληφθείσα την επόμενη εργάσιμη ημέρα (“cut-off times”).

1.1. Μεταφορές πίστωσης. Οι ώρες “cut-off times” που αναφέρονται στον όρο 1.4.2 του Κεφαλαίου Α είναι οι ακόλουθες:

	Κατάστημα	ATM	Europhone Banking	Internet Banking
Μεταφορά πίστωσης προς λογαριασμό που τηρείται στην Τράπεζα	Δευτέρα έως Πέμπτη: 14:30 Παρασκευή: 14.00	15:30	20:30 εκτός της πρώτης & τελευταίας εργάσιμης ημέρας του μήνα Την πρώτη και τελευταία εργάσιμη ημέρα του μήνα: 18:30	21:00 εκτός της πρώτης & τελευταίας εργάσιμης ημέρας του μήνα Την πρώτη και τελευταία εργάσιμη ημέρα του μήνα: 18:30
Μεταφορά πίστωσης προς λογαριασμό που δεν τηρείται στην Τράπεζα	Δευτέρα έως Πέμπτη: 14:30 Παρασκευή: 14.00	-	16:00	16:00

1.2. Άμεσες Χρέωσεις: Η ώρα “cut-off time” που αναφέρεται στους όρους 2.4.3 και 2.6 του Κεφαλαίου Α είναι η 14:30. Κατ’ εξαίρεση, για έγγραφη ή μέσω τηλεομοιοτυπικού μηνύματος εντολή άμεσης χρέωσης του Πελάτη που δίδεται Παρασκευή, η ώρα αυτή είναι η 14:00.

2. Δικαίωμα επιστροφής χρηματικών ποσών σε περίπτωση άμεσης χρέωσης ή άλλης πράξης πληρωμής που εκκινείται από το δικαιούχο

2.1. Ο Πελάτης δικαιούται να ζητήσει από την Τράπεζα την επιστροφή ολοκλήρου του ποσού που αφορά εγκεκριμένη και εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής άμεσης χρέωσης εντός των χρονικών ορίων που προβλέπονται στον όρο 2.3 του παρόντος.

2.2. Για λοιπές εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής, οι οποίες εκκινήθηκαν από το δικαιούχο ή μέσω αυτού και έχουν ήδη εκτελεσθεί, ο Πελάτης δικαιούται να ζητήσει από την Τράπεζα την επιστροφή ολόκληρου του ποσού της πράξης πληρωμής, μόνον εφόσον πληρούνται σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

(α) κατά το χρονικό σημείο της έγκρισης δεν προσδιορίστηκε το ακριβές ποσό της πράξης πληρωμής, και (β) το ποσό της πράξης πληρωμής υπερέβη το ποσό που θα ανέμενε εύλογα ο Πελάτης, λαμβάνοντας υπόψη τα προηγούμενα συνήθη έξοδά του και τις ειδικές συνθήκες της περίπτωσης. Κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας, ο Πελάτης οφείλει να της παράσχει τα πραγματικά στοιχεία και τα έγγραφα για την απόδειξη των προαναφερθεισών υπό (α) και (β) προϋποθέσεων. Αίτημα επιστροφής δεν μπορεί να θεμελιωθεί σε περίπτωση μετατροπής συναλλάγματος, εάν αυτή έγινε σύμφωνα με τα οριζόμενα στον όρο 7 του παρόντος Κεφαλαίου.

2.3. Ο Πελάτης δικαιούται να υποβάλει αίτημα επιστροφής κατά τους όρους 2.1. και 2.2. ανωτέρω εντός προθεσμίας οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού του.

2.4. Ο Πελάτης δεν δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή χρηματικών ποσών κατά τις ανωτέρω διατάξεις, εάν η εντολή πληρωμής του δικαιούχου ενεργοποιήθηκε μετά από εντολή άμεσης χρέωσης του Πελάτη ή γενικά με συγκατάθεσή του απευθείας στην Τράπεζα και, ανάλογα με την περίπτωση, οι πληροφορίες για τη σχετική πράξη πληρωμής του έχουν παρασχεθεί ή έχουν τεθεί στη διάθεσή του, κατά το συμφωνηθέντα τρόπο, τουλάχιστον τέσσερις (4) εβδομάδες πριν από την ημερομηνία εξόφλησης είτε από το δικαιούχο είτε από την Τράπεζα.

2.5. Στην περίπτωση που ο Πελάτης ζητά να του επιστραφεί ποσό άμεσης χρέωσης σύμφωνα με τον όρο 2.1., η Τράπεζα υποχρεούται εντός προθεσμίας δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του αιτήματος του Πελάτη να του επιστρέψει το συνολικό ποσό της πράξης πληρωμής άμεσης χρέωσης. Στην

περίπτωση που ο Πελάτης ζητά να του επιστραφεί ποσό άλλης εγκεκριμένης πράξης πληρωμής που εκκινήθηκε από το δικαιούχο ή μέσω αυτού σύμφωνα με τον όρο 2.2., η Τράπεζα υποχρεούται εντός της ίδιας ως άνω προθεσμίας είτε να επιστρέψει το συνολικό ποσό της πράξης πληρωμής στον Πελάτη είτε να αιτιολογήσει την απόρριψη των αιτήσεων, υποδεικνύοντας στον Πελάτη ότι δικαιούται να προσφύγει, εάν δεν αποδέχεται την αιτιολόγηση της απόρριψης, στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΓΓΕΠΚ) ή στους αρμόδιους για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών φορείς σύμφωνα με τον όρο 6.2 του Τρίτου Μέρους.

2.6. Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας, κατά την οποία χρεώθηκε το ποσό.

3. Διαθεσιμότητα χρηματικών ποσών

3.1. Στις καταθέσεις μετρητών σε ATMs, το χρηματικό ποσό καθίσταται διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη την ημέρα κατά την οποία αυτό διαπιστώθηκε, μετά από καταμέτρηση, ότι συμφωνεί με τα στοιχεία που ηλεκτρολόγησε ο Πελάτης στο ATM.

3.2. Καταθέσεις σε ATMs που διενεργούνται μετά τις 14:00 εργάσιμης ημέρας (“cut-off time”), ή σε ημέρα μη εργάσιμη για την Τράπεζα, καταμετρούνται την επομένη εργάσιμη ημέρα.

3.3. Στις καταθέσεις μετρητών στα ταμεία των καταστημάτων και στα APSs της Τράπεζας, το χρηματικό ποσό καθίσταται διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη αμέσως μετά τη λήψη του ποσού.

3.4. Οι όροι 3.1. και 3.3. ισχύουν μόνο για καταθέσεις χρηματικών ποσών σε ευρώ ή σε άλλο νόμισμα κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, υπό την προϋπόθεση ότι ο λογαριασμός, στον οποίο κατατίθεται το ποσό, τηρείται στο ίδιο νόμισμα.

3.5. Σε κάθε άλλη περίπτωση όπου ο Πελάτης είναι δικαιούχος πληρωμής και εφόσον από την πλευρά της Τράπεζας (α) δεν υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος ή (β) υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος μεταξύ του ευρώ και νομίσματος κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή μεταξύ δύο νομισμάτων κρατών-μελών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, το ποσό της πράξης πληρωμής καθίσταται διαθέσιμο στον Πελάτη αμέσως μόλις πιστωθεί στο λογαριασμό της Τράπεζας και με ημερομηνία αξίας την ίδια εργάσιμη ημέρα, κατά την οποία το παρέλαβε η Τράπεζα. Εάν αντιθέτως μεσολαβεί μετατροπή συναλλάγματος έβραν των προβλεπόμενων υπό (β) ανωτέρω, το ποσό της πράξης πληρωμής καθίσταται διαθέσιμο στον Πελάτη χωρίς βραδύτητα.

3.6. Εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος πράξης πληρωμής που αφορά σε σημαντικό κατά την κρίση της Τράπεζας χρηματικό ποσό, στην οποία μεσολαβεί μετατροπή συναλλάγματος, η Τράπεζα δύναται κατά τη διακριτική της ευχέρεια να συμφωνεί με τον Πελάτη διαφορετική ημερομηνία διαθεσιμότητας και αξίας, εφόσον αυτό είναι ευνοϊκότερο για τον Πελάτη ως προς την τιμή μετατροπής.

4. Προθεσμία ειδοποίησης της Τράπεζας για μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής

Η προθεσμία, εντός της οποίας ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιήσει την Τράπεζα ότι αντελήφθη οποιαδήποτε μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής, η οποία θεμελιώνει αξίωση αποζημίωσης, σύμφωνα με τον όρο 7 του Κεφαλαίου Β είναι δεκατρείς (13) μήνες από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών του.

5. Ευθύνη του Πελάτη για μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής

5.1. Κατά παρέκκλιση των οριζόμενων στον όρο 8 του Κεφαλαίου Β, ο Πελάτης ευθύνεται μέχρι του ποσού των πενήντα (50) ευρώ για ζημίες που σχετίζονται με τη διενέργεια μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής, οι οποίες έγιναν από τρίτο πρόσωπο με χρήση απολεσθείσας ή κλαπείσας Κάρτας ή διαρρεύσαντος Κωδικού ή εξατομικευμένου στοιχείου Κάρτας, που δεν διαφύλαξε ο Πελάτης με ασφάλεια. Το ανώτατο αυτό όριο ποσού δεν ισχύει και ο Πελάτης ευθύνεται για όλες τις ζημίες που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής, εφόσον οι ζημίες αυτές οφείλονται είτε σε δόλο είτε στη μη τήρηση μίας ή περισσότερων από τις υποχρεώσεις που υπέχει σύμφωνα με τις διατάξεις του όρου 5.1 του Κεφαλαίου Β από πρόθεση ή βαρεία αμέλεια.

5.2. Από το χρονικό σημείο της ειδοποίησης της Τράπεζας, σύμφωνα με τον όρο 5.1 (δ) του Κεφαλαίου Β, ο Πελάτης δεν φέρει οποιαδήποτε οικονομική συνέπεια που απορρέει από μη εγκεκριμένες κατά τα ανωτέρω πράξεις πληρωμής που έγιναν μετά την ειδοποίηση, εκτός αν ενήργησε με δόλο.

5.3. Ο Πελάτης δεν ευθύνεται για ζημίες που σχετίζονται με τη διενέργεια μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής σύμφωνα με τον ανωτέρω όρο 5.1, εάν (α) η απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση Κάρτας, Κωδικών ή άλλου εξατομικευμένου στοιχείου δεν ήταν δυνατό να εντοπιστεί από τον Πελάτη πριν από την πληρωμή, εκτός αν ο Πελάτης ενήργησε με δόλο ή (β) η ζημία προκλήθηκε από πράξεις ή παραλείψεις υπαλλήλου, αντιπροσώπου ή υποκαταστήματος της Τράπεζας ή μιας οντότητας, στην οποία η Τράπεζα είχε αναθέσει τις δραστηριότητές της.

6. Πρόσθετες υποχρεώσεις της Τράπεζας σε περίπτωση μη εκτέλεσης, εσφαλμένης ή καθυστερημένης εκτέλεσης πράξης πληρωμής

6.1. Σε περίπτωση μη εκτέλεσης, εσφαλμένης ή καθυστερημένης εκτέλεσης πράξης πληρωμής, και ανεξάρτητα από την τυχόν ευθύνη της σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον όρο 9 του Κεφαλαίου Β, η Τράπεζα, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, επιδιώκει αμέσως και χωρίς επιβάρυνση να εντοπίσει την πράξη πληρωμής και ειδοποιεί τον Πελάτη αναφορικά με το αποτέλεσμα.

6.2. Η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη για τυχόν επιβαρύνσεις καθώς και για τους τόκους που οφείλει ως συνέπεια της μη εκτέλεσης, της εσφαλμένης ή της καθυστερημένης εκτέλεσης πράξης πληρωμής.

6.3. Εφόσον η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη που ενήργησε ως πληρωτής σύμφωνα με τον όρο 9 περ. α' του Κεφαλαίου Β, η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού του Πελάτη δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρέωσης του χρηματικού ποσού της πράξης πληρωμής. Εφόσον η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη που ενήργησε ως δικαιούχος σύμφωνα με τον όρο 9 περ. β' του Κεφαλαίου Β όπως και στην περίπτωση που η πράξη πληρωμής εκτελέστηκε από τον φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή με ελάχιστη καθυστέρηση, η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού του Πελάτη δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού στο σχετικό λογαριασμό σε περίπτωση ορθής εκτέλεσης της πράξης πληρωμής σύμφωνα με τον όρο 2 του Κεφαλαίου Β. Ωστόσο σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εκτέλεσης πράξης πληρωμής, στην οποία η εντολή ενεργοποιήθηκε από τον πληρωτή, η προηγηθείσα πρόβλεψη ισχύει μόνον κατόπιν αιτήματος του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή που ενεργεί για λογαριασμό του πληρωτή.

6.4. Σε περίπτωση που στη συναλλαγή παρεμβαίνει πάροχος υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, ο οποίος ευθύνεται για τη μη εκτέλεση, την εσφαλμένη ή την καθυστερημένη εκτέλεση της πράξης πληρωμής, η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη σύμφωνα με τον όρο 9 του Κεφαλαίου Β και δικαιούται να ζητήσει αποζημίωση από τον πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής για κάθε ποσό που κατέβαλε, καθώς και κάθε περαιτέρω πληροφορία.

7. Μετατροπή νομίσματος

7.1. 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 (αγοράς και πώλησης) που αναγράφεται στο ανηρτημένο στα καταστήματα και στο διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας (www.eurobank.gr) ημερήσιο δελτίο τιμών συναλλάγματος της ημέρας εκτέλεσης της εντολής («συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς»). Το εκάστοτε δημοσιευμένο δελτίο τιμών συναλλάγματος της Τράπεζας εφαρμόζεται αυτόματα, χωρίς να απαιτείται προηγούμενη ειδοποίηση του Πελάτη για τις μεταβολές του.

7.2. 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.

8. Παροχή ενημέρωσης

8.1 Πριν από την εκτέλεση επιμέρους πράξης πληρωμής που καλύπτεται από τη Σύμβαση και ενεργοποιείται από τον Πελάτη ως πληρωτή, η Τράπεζα 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.

8.2. Μετά την εκτέλεση επιμέρους πράξης πληρωμής που καλύπτεται από τη Σύμβαση, η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη τις εξής κατά περίπτωση πληροφορίες:

8.2.1. 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 στον όρο 12 του Κεφαλαίου Β της Σύμβασης,
- (δ) εφόσον συντρέχει περίπτωση, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε από την Τράπεζα 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.

8.2.2. 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 ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλει ο Πελάτης με την επιφύλαξη των οριζόμενων στον όρο 12 του Κεφαλαίου Β της Σύμβασης,

(δ) εφόσον συντρέχει περίπτωση, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε από την Τράπεζα στην πράξη πληρωμής, καθώς και το ποσό της πράξης πληρωμής πριν από τη μετατροπή του νομίσματος, και

(ε) την ημερομηνία αξίας της πίστωσης.

8.3. Η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη την ενημέρωση για εκτελεσθείσες πράξεις πληρωμής κάθε τρίμηνο με τη χρήση σταθερού μέσου κατά την έννοια του άρθρου 4, σημείο 35 του ν. 4537/2018, Ειδικότερα αποστέλλει σε αυτόν ηλεκτρονικό αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού πληρωμών του μέσω του Internet Banking (e-statement). Η Τράπεζα δύναται να διαθέτει προς χρήση από τον Πελάτη και άλλα σταθερά μέσα παροχής της ενημέρωσης ή να τροποποιεί ή καταργεί τα υφιστάμενα, μετά από ενημέρωσή του με ηλεκτρονικά μέσα ή/και με ανακοινώσεις της προς στο ευρύτερο κοινό.

Για τις πράξεις πληρωμής με τη χρήση Κάρτας, η πληροφόρηση ως προς τα βασικά στοιχεία της παρέχεται επιπλέον επί τόπου μέσω της απόδειξης που εκδίδεται από το ATM ή τη συσκευή EFT/POS της επιχείρησης, κατά περίπτωση.

Επιπλέον ο Πελάτης δικαιούται, προσερχόμενος σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας, να ζητήσει και να λάβει την ως άνω πληροφόρηση συγκεντρωτικά μία φορά κάθε τρεις μήνες ή και μία φορά κάθε μήνα, εγγράφως και δωρεάν, για τις εκτελεσθείσες πράξεις πληρωμής που έλαβαν χώρα κατά το αντίστοιχο χρονικό διάστημα.

8.4. Για την ως άνω πληροφόρηση ο Πελάτης δεν επιβαρύνεται, εκτός αν άλλως ορίζεται στη Σύμβαση. 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 της Τράπεζας.

8.5. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της Σύμβασης να ζητά από την Τράπεζα και να λαμβάνει τους όρους της σε έντυπη μορφή ή με άλλο σταθερό μέσο, κατά την έννοια του άρθρου 4, σημείο 35, του ν. 4537/2018.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ': ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ Ή ΠΟΛΥ ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Οι διατάξεις του παρόντος Κεφαλαίου εφαρμόζονται ειδικά μόνον σε Πελάτες που δεν είναι καταναλωτές ή πολύ μικρές επιχειρήσεις.

1. Cut-off times

Οι ώρες “cut-off times” που αναφέρονται στους όρους 1.1 και 1.2 του Κεφαλαίου Γ ισχύουν και για τον Πελάτη που δεν είναι καταναλωτής ή πολύ μικρή επιχείρηση, εκτός αν άλλως ορίζεται σε ειδική συμφωνία της Τράπεζας με αυτόν.

2. Διαθεσιμότητα χρηματικών ποσών

2.1. Στις καταθέσεις μετρητών σε ATMs, το χρηματικό ποσό καθίσταται διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη την εργάσιμη ημέρα που έπεται εκείνης κατά την οποία αυτό διαπιστώθηκε, μετά από καταμέτρηση, ότι συμφωνεί με τα στοιχεία που ηλεκτρολόγησε ο Πελάτης στο ATM.

2.2. Καταθέσεις σε ATMs που διενεργούνται μετά τις 14:00 εργάσιμης ημέρας (“cut-off time”), ή σε ημέρα μη εργάσιμη για την Τράπεζα, καταμετρούνται την επομένη εργάσιμη ημέρα.

2.3. Στις καταθέσεις μετρητών στα ταμεία των καταστημάτων και στα APSs της Τράπεζας, το χρηματικό ποσό καθίσταται διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη την επομένη της κατάθεσης εργάσιμη ημέρα με ίδια ημερομηνία αξίας.

2.4. Οι όροι 2.1. και 2.3. ισχύουν μόνο για καταθέσεις χρηματικών ποσών σε ευρώ ή σε άλλο νόμισμα κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, υπό την προϋπόθεση ότι ο λογαριασμός, στον οποίο κατατίθεται το ποσό, τηρείται στο ίδιο νόμισμα,

2.5. Σε κάθε άλλη περίπτωση όπου ο Πελάτης είναι δικαιούχος πληρωμής και εφόσον από την πλευρά της Τράπεζας (α) δεν υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος ή (β) υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος μεταξύ του

ευρώ και νομίσματος κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή μεταξύ δύο νομισμάτων κρατών-μελών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, το ποσό της πράξης πληρωμής καθίσταται διαθέσιμο στον Πελάτη αμέσως μόλις πιστωθεί στο λογαριασμό της Τράπεζας και με ημερομηνία αξίας την ίδια εργάσιμη ημέρα κατά την οποία το παρέλαβε η Τράπεζα. Εάν αντιθέτως μεσολαβεί μετατροπή συναλλάγματος πέραν των προβλεπόμενων υπό (β) ανωτέρω, το ποσό της πράξης πληρωμής καθίσταται διαθέσιμο στον Πελάτη χωρίς υπαίτια βραδύτητα.

2.6. Εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος πράξης πληρωμής που αφορά σε σημαντικό κατά την κρίση της Τράπεζας χρηματικό ποσό, στην οποία μεσολαβεί μετατροπή συναλλάγματος, η Τράπεζα δύναται κατά τη διακριτική της ευχέρεια να συμφωνεί με τον Πελάτη διαφορετική ημερομηνία διαθεσιμότητας και αξίας, εφόσον αυτό είναι ευνοϊκότερο για τον Πελάτη ως προς την τιμή μετατροπής.

3. Προθεσμία ειδοποίησης της Τράπεζας για μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής

Η προθεσμία, εντός της οποίας ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιήσει την Τράπεζα ότι αντελήφθη οποιαδήποτε μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής, η οποία θεμελιώνει αξίωση αποζημίωσης, σύμφωνα με τον όρο 7 του Κεφαλαίου Β, είναι δύο (2) μήνες από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών του.

4. Ευθύνη του Πελάτη για μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής

4.1. Κατά παρέκκλιση των οριζόμενων στον όρο 8 του Κεφαλαίου Β, ο Πελάτης ευθύνεται απεριόριστα για ζημίες που σχετίζονται με τη διενέργεια μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής, οι οποίες έγιναν από τρίτο πρόσωπο με χρήση απολεσθείσας ή κλαπείσας Κάρτας ή διαρρεύσαντος Κωδικού ή εξατομικευμένου στοιχείου Κάρτας, που δεν διαφύλαξε ο Πελάτης με ασφάλεια, ανεξαρτήτως εάν οι ζημίες αυτές οφείλονται ή όχι σε δόλο ή τη μη τήρηση των υποχρεώσεων του που προβλέπονται στον όρο 5.1 του Κεφαλαίου Β.

4.2. Από το χρονικό σημείο της ειδοποίησης της Τράπεζας, σύμφωνα με τον όρο 5.1 (δ) του Κεφαλαίου Β, ο Πελάτης δεν φέρει οποιαδήποτε οικονομική συνέπεια που απορρέει από μη εγκεκριμένες κατά τα ανωτέρω πράξεις πληρωμής που έγιναν μετά την ειδοποίηση, εκτός αν ενήργησε με δόλο.

5. Παροχή ενημέρωσης

5.1. Η πληροφόρηση προς τον Πελάτη ως πληρωτή ή δικαιούχο, ανάλογα με την περίπτωση, σχετικά με εκτελεσθείσες πράξεις πληρωμής, καθίσταται διαθέσιμη:

- είτε μέσω των καταστημάτων της με την παροχή παραστατικού μετά το πέρας της συναλλαγής,
- είτε μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων στα οποία έχει πρόσβαση ο Πελάτης, σύμφωνα με τους όρους που διέπουν τη χρήση τους.

5.2. Εφόσον ο Πελάτης είναι πληρωτής, οι εν λόγω πληροφορίες περιέχουν:

- (α) τα στοιχεία που 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,
- (δ) εφόσον συντρέχει περίπτωση, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε από την Τράπεζα 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.

5.3. Εφόσον ο Πελάτης είναι δικαιούχος, οι εν λόγω πληροφορίες περιέχουν:

- (α) τα στοιχεία που 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,
- (δ) εφόσον συντρέχει περίπτωση, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε από την Τράπεζα στην πράξη πληρωμής, καθώς και το ποσό της πράξης πληρωμής πριν από τη μετατροπή του νομίσματος, και
- (ε) την ημερομηνία αξίας της πίστωσης.

5.4. Για την παροχή της ως άνω πληροφόρησης, η Τράπεζα δύναται να επιβάλλει χρεώσεις σύμφωνα με το Τιμολόγιο ή την κατά περίπτωση ειδική συμφωνία της με τον Πελάτη.

5.5. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της παρούσας συμβατικής σχέσης να ζητεί από την Τράπεζα και να λαμβάνει τους όρους της Σύμβασης σε έντυπη μορφή ή με άλλο σταθερό μέσο, κατά την έννοια του άρθρου 4, σημείο 35, του ν. 4537/2018, καταβάλλοντας την επιβάρυνση που ορίζεται στο Τιμολόγιο ή την

κατά περίπτωση ειδική συμφωνία του με την Τράπεζα.

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ 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 σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας είτε της το αποστέλλει ταχυδρομικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), τηρώντας προθεσμία ενός (1) μηνός και υποχρεούμενος, εάν δεν έχει παρέλθει εξάμηνο από την ημερομηνία έναρξης της ισχύος της, να καταβάλει στην Τράπεζα τη σχετική επιβάρυνση που αναγράφεται στο Τιμολόγιο.

1.3. Η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση, επίσης οποτεδήποτε, τηρώντας προθεσμία δύο (2) μηνών ή, εάν ο Πελάτης δεν είναι καταναλωτής ή πολύ μικρή επιχείρηση, 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 35, του ν. 4537/2018.

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 σε Πελάτη καταναλωτή ή πολύ μικρή επιχείρηση 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. Τροποποιήσεις των όρων της Σύμβασης προτείνονται από την Τράπεζα στον Πελάτη, εάν μεν ο Πελάτης είναι καταναλωτής ή πολύ μικρή επιχείρηση σε έντυπη μορφή ή με άλλο σταθερό μέσο, κατά την έννοια του άρθρου 4, σημείο 35, του ν. 4537/2018, τουλάχιστον δύο (2) μήνες, σε κάθε άλλη δε περίπτωση με οποιοδήποτε πρόσφορο μέσο ένα (1) μήνα πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους. Ο Πελάτης μπορεί είτε να αποδεχθεί, είτε να απορρίψει τις τροποποιήσεις πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους. Εάν ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει στην Τράπεζα την μη αποδοχή των προτεινόμενων τροποποιήσεων πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους, τεκμαίρεται ότι τις αποδέχεται. Σε περίπτωση που απορρίψει τις τροποποιήσεις αυτές, ο Πελάτης δικαιούται να λύσει τη Σύμβαση χωρίς οποιανδήποτε επιβάρυνση και με ισχύ από οποιαδήποτε χρονική στιγμή μέχρι την ημερομηνία, κατά την οποία θα είχε εφαρμοστεί η τροποποίηση.

2.2. Αλλαγές των συναλλαγματικών ισοτιμιών μπορούν να εφαρμόζονται αμέσως και χωρίς προειδοποίηση σύμφωνα με τον όρο 7 του Κεφαλαίου Γ.

3. Επικοινωνία μεταξύ Πελάτη και Τράπεζας

Η Σύμβαση είναι διατυπωμένη στην ελληνική γλώσσα, και η επικοινωνία κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης με την Τράπεζα γίνεται, επίσης, κατ' αρχήν στην ελληνική γλώσσα, σύμφωνα με τους όρους που ορίζονται σε αυτήν, εκτός εάν υπάρχει ειδική κατά περίπτωση συμφωνία.

4. Εφαρμοστέο δίκαιο - δωσιδικία

Η Σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό δίκαιο. Τα δικαστήρια της Αθήνας έχουν συντρέχουσα αρμοδιότητα με τα λοιπά κατά τόπο αρμόδια, σύμφωνα με το νόμο, δικαστήρια.

5. Εποπτεία της Τράπεζας

Αρμόδιες αρχές για την τήρηση των διατάξεων της Σύμβασης είναι:

- η Τράπεζα της Ελλάδος (οδός Ελ. Βενιζέλου 21, 102 50 Αθήνα - ηλ. δ/ση: www.bankofgreece.gr) αναφορικά με θέματα διαφάνειας των πράξεων πληρωμών, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 55Α του Καταστατικού της, και

- Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΓΓΕΠΚ) (Πλατεία Κάνιγγος, 10181 Αθήνα – ηλ. δ/ση: www.efpolis.gr και www.1520.gov.gr) αναφορικά με όλα τα θέματα που αφορούν την προστασία του καταναλωτή όσον αφορά τις υπηρεσίες πληρωμών, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

6. Καταγγελίες - εξωδικαστική επίλυση διαφορών

6.1. Ο Πελάτης δικαιούται να υποβάλλει στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του

Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΓΓΕΠΚ) καταγγελίες σχετικά με τυχόν παραβάσεις διατάξεων του ν. 4537/2018 από την Τράπεζα.

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

6.3. Η Τράπεζα απαντάει στις καταγγελίες του Πελάτη είτε σε έντυπη μορφή είτε σε άλλο σταθερό μέσο εντός των προβλεπόμενων στο νόμο προθεσμιών.

Το ανωτέρω κείμενο αποτελεί τη δεύτερη (2η) έκδοση των Όρων Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών της Τράπεζας Eurobank Α.Ε.

Αθήνα, 05/10/2020