

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

A. ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1. Αντικείμενο- Προϋποθέσεις

1.1. Η Τράπεζα SNAPPI ΤΡΑΠΕΖΑ Ανώνυμη Εταιρεία (η «**Τράπεζα**» ή η «**Snappi**») είναι ανώνυμη τραπεζική εταιρεία με Α.Φ.Μ 801858330 και αρ. Γ.Ε.ΜΗ 16467912900, η οποία έχει συσταθεί και λειτουργεί νόμιμα σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο, εδρεύει στα Ιωάννινα, επί της οδού Κρυστάλλη αρ. 7α και εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος και την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.

1.2. Οι παρόντες γενικοί όροι συναλλαγών διέπουν το πλαίσιο συνεργασίας (εφεξής οι «**ΓΟΣ**» ή η «**Σύμβαση**») μεταξύ της Τράπεζας και του κάθε πελάτη της φυσικού προσώπου (ο «**Πελάτης**») το οποίο δεν ενεργεί για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς. Οι ΓΟΣ συνιστούν ταυτόχρονα και το πλαίσιο συνεργασίας για τις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχονται σύμφωνα με το νόμο 4537/2018, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει. Προϋπόθεση για την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας από την Snappi στον Πελάτη αποτελεί (i) η αποδοχή των ΓΟΣ και η κατόπιν αίτησής του μέσω της εφαρμογής της Snappi ολοκλήρωση (ii) του ανοίγματος καταθετικού τραπεζικού λογαριασμού (iii) της έκδοσης χρεωστικής κάρτας.

1.3. Οι ΓΟΣ συμπληρώνονται με τους τυχόν ειδικότερους όρους (οι «**Ειδικόί Όροι**») που εφαρμόζονται για συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχει η Snappi. Σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ ΓΟΣ και Ειδικών Όρων, οι Ειδικόί Όροι υπερισχύουν.

1.4. Η παρούσα Σύμβαση είναι διατυπωμένη στην ελληνική γλώσσα, με δυνατότητα αποθήκευσης και εκτύπωσης, στην ψηφιακή εφαρμογή της Τράπεζας. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει την αγγλική γλώσσα κατά την εγγραφή του, η παρούσα Σύμβαση θα παρέχεται στην αγγλική γλώσσα. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του ελληνικού και του αγγλικού κειμένου υπερισχύει το ελληνικό κείμενο.

1.5. Κατά την έναρξη της συμβατικής σχέσεως με την Τράπεζα ο Πελάτης λαμβάνει αντίγραφο των ΓΟΣ στο email που ο ίδιος έχει δηλώσει κατά τη διαδικασία ταυτοποίησης και εγγραφής του. Κατόπιν αιτήματός του ο Πελάτης έχει δικαίωμα να λαμβάνει μέσω email αντίγραφο των ΓΟΣ καθ' όλη τη διάρκεια της σχέσης του με την Snappi.

1.6. Αναπόσπαστο μέρος των ΓΟΣ συνιστούν το τιμολόγιο προμηθειών και εξόδων της Snappi, το οποίο περιλαμβάνει αναλυτική παρουσίαση των χρεώσεων, προμηθειών και λοιπών εξόδων που επιβάλλονται για τις παρεχόμενες τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα («**το Τιμολόγιο**»), ο πίνακας επιτοκίων τραπεζικών προϊόντων, στον οποίο αναφέρονται τα ισχύοντα επιτόκια καταθέσεων και χορηγήσεων ανά κατηγορία προϊόντος και πελάτη, («**ο Πίνακας Επιτοκίων**»), το Δελτίο Πληροφόρησης περί Τελών, το οποίο παρέχει στον Πελάτη συνοπτική και συγκρίσιμη πληροφόρηση σχετικά με τις βασικές υπηρεσίες πληρωμών και τα αντίστοιχα τέλη, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της κείμενης νομοθεσίας.

Τα ανωτέρω έγγραφα είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της Snappi και στην ψηφιακή εφαρμογή της Τράπεζας, με δυνατότητα αποθήκευσης και εκτύπωσης από τον Πελάτη. Ενημερώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Κεφάλαιο Θ της παρούσας ή όποτε και όπως απαιτείται από το εκάστοτε κανονιστικό πλαίσιο, και υπερισχύουν σε περίπτωση ασυμφωνίας με τους παρόντες όρους.

1.7. Ο Πελάτης αποδέχεται τους ΓΟΣ χωρίς να απαιτείται η ιδιόχειρη υπογραφή επί της παρούσας Σύμβασης. Επίσης αναγνωρίζει ότι η αποδοχή των ΓΟΣ μέσα από την ψηφιακή εφαρμογή της Snappi και η ολοκλήρωση της διαδικασίας ανοίγματος καταθετικού λογαριασμού και της έκδοσης χρεωστικής κάρτας συνεπάγεται την πλήρη κατάρτιση και ισχύ της παρούσας Σύμβασης. Επίσης, ο Πελάτης χορηγεί τη συναίνεσή του και αποδέχεται ότι τα παραγόμενα ηλεκτρονικά έγγραφα τα οποία αποτυπώνονται και αποστέλλονται στον ίδιο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) καθώς και τα στοιχεία και οι πληροφορίες που αποθηκεύονται ψηφιακά στα συστήματα της Snappi (α) αποτελούν ιδιωτικά έγγραφα κατά την έννοια της κείμενης νομοθεσίας, (β) αποτελούν ταυτοποίηση του Πελάτη και αποδεικνύουν τη δικαιοπρακτική βούληση τόσο του Πελάτη όσο και της Τράπεζας, (γ) παράγουν πλήρεις έννομες συνέπειες ως προς τη δεσμευτική ισχύ τους και (δ) παρέχουν πλήρη απόδειξη του περιεχομένου τους και των συναλλαγών που διενεργούνται βάσει αυτών.

1.8. Αποσπάσματα και αντίγραφα που εκδίδονται από τα εμπορικά βιβλία της Snappi αποτελούν πλήρη και αδιαμφισβήτητη απόδειξη για την έκδοση διαταγής πληρωμής σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας κατά της οποίας επιτρέπεται η ανταπόδειξη.

2. Εγγραφή νέου Πελάτη- Ταυτοποίηση

2.1. Η εγγραφή του Πελάτη προϋποθέτει την επιτυχή ταυτοποίησή του μέσω της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi. Η Τράπεζα ζητά τα απαραίτητα στοιχεία ταυτοποίησης του Πελάτη σύμφωνα με την πολιτική της, το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο. Τα στοιχεία αυτά πρέπει να πιστοποιούνται από επίσημα και αξιόπιστα έγγραφα τα οποία η Τράπεζα υποδεικνύει σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο και τις απαιτήσεις των αρμόδιων αρχών.

2.2. Ο Πελάτης πρέπει να χορηγήσει και να επιβεβαιώσει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- α. Τον αριθμό σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας της οποίας είναι συνδρομητής ή αποκλειστικός κάτοχος,
- β. Την διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), που ανήκει αποκλειστικά στον ίδιο,
- γ. Τον αριθμό φορολογικού μητρώου του Πελάτη,
- δ. Τα στοιχεία ταυτότητας του Πελάτη,
- ε. Τα στοιχεία επαγγελματικής δραστηριότητας

Οι παραπάνω πληροφορίες θα καταχωρούνται στην ψηφιακή εφαρμογή από τον Πελάτη ή/και θα αντλούνται ή/και ταυτοποιούνται μέσω της ιστοσελίδας www.gov.gr η οποία έχει δημιουργηθεί από το Ελληνικό Δημόσιο. Τα στοιχεία αυτά θα τηρούνται από τη Snappi σύμφωνα με την πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων μας («**Πολιτική**

Ασφάλειας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων»). Σε περίπτωση που τα στοιχεία ταυτοποίησης που καταχωρεί ο Πελάτης δεν ταυτίζονται με τα στοιχεία που αντλούνται από την ιστοσελίδα www.gov.gr τότε ο Πελάτης υποχρεούται να επικαιροποιήσει τα δεδομένα του στην ανωτέρω ιστοσελίδα προκειμένου να ολοκληρώσει τη διαδικασία εγγραφής του.

2.3. Επιπρόσθετα της χορήγησης των ως άνω πληροφοριών, η Snappi θα ζητά ως μέσο ταυτοποίησης του φυσικού προσώπου τη λήψη selfie (αυτοπορτρέτο) του Πελάτη την οποία ο Πελάτης ρητά αναγνωρίζει και αποδέχεται ως μέρος της διαδικασίας ταυτοποίησης. Επίσης, στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης του Πελάτη, η Snappi ενδέχεται να κάνει χρήση υπηρεσιών πλατφόρμας ταυτοποίησης μέσω Video (LIVEID) με βάση τα προβλεπόμενα στην Πολιτική Ασφάλειας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Τράπεζας και στο ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο.

2.4. Ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να κάνει χρήση των βιομετρικών του δεδομένων ως μέσο ταυτοποίησής του, όπως ενδεικτικά του δακτυλικού αποτυπώματος (fingerprint) ή τα χαρακτηριστικά του προσώπου του (faceid) υπό την προϋπόθεση ότι η δυνατότητα αυτή υποστηρίζεται τεχνικά από την συνδεδεμένη κινητή συσκευή και η σχετική επιλογή έχει ενεργοποιηθεί από τον Πελάτη στη λειτουργία της συσκευής σύμφωνα με την Πολιτική Ασφαλείας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

2.5. Εφόσον του ζητηθεί από την Snappi ο Πελάτης υποχρεούται να αποστείλει τα απαιτούμενα έγγραφα που του υποδεικνύονται για την ταυτοποίηση ή/και επαλήθευση των στοιχείων του σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και την Πολιτική Ασφαλείας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

2.6. Εφόσον ζητηθεί από τη Snappi, ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει επιπλέον πληροφορίες και έγγραφα για την πιστοποίηση και επαλήθευση της ταυτότητάς του και την φύση της σχέσης του με την Snappi. Ο Πελάτης υποχρεούται επίσης να ενημερώνει την Snappi για κάθε μεταβολή των στοιχείων που έχει ήδη δηλώσει, καθώς και να επικαιροποιεί τα στοιχεία του σε τακτά χρονικά διαστήματα, σύμφωνα με τις κείμενες νομοθετικές ή/και κανονιστικές διατάξεις. Η υποχρέωση αυτή ισχύει σε κάθε περίπτωση, ανεξαρτήτως του αν τα στοιχεία αυτά και η κάθε τυχόν μεταβολή τους, δημοσιεύονται ή καταχωρούνται σε δημόσια μητρώα ή έντυπα.

2.7. Η Snappi διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί να παράσχει τις υπηρεσίες της ή να τις παράσχει υπό προϋποθέσεις σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν υποβάλει τα απαιτούμενα στοιχεία ταυτοποίησης ή επαλήθευσης ή εάν τα υποβληθέντα στοιχεία δεν πληρούν τις προδιαγραφές και απαιτήσεις της Snappi, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και την εκάστοτε ισχύουσα εσωτερική πολιτική της Snappi.

2.8. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι η Τράπεζα ενδέχεται να χρησιμοποιεί δημόσια προσβάσιμες ή/και εμπορικές βάσεις δεδομένων οι οποίες παρέχουν πληροφορίες για φυσικά πρόσωπα προκειμένου να επεξεργάζεται δεδομένα που τον αφορούν. Η εν λόγω επεξεργασία αποσκοπεί στην ασφάλεια και την αξιοπιστία των συναλλαγών, στην πρόληψη της απάτης, στη συμμόρφωση της Snappi με τις ισχύουσες

νομοθετικές και κανονιστικές υποχρεώσεις, ιδίως όσον αφορά τη νομοθεσία για την πρόληψη και καταστολή νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας και από τη φορολογική νομοθεσία. Η χρήση και επεξεργασία των ως άνω πληροφοριών διενεργείται από την Snappri σύμφωνα με το ισχύον νομικό πλαίσιο και την Πολιτική Ασφάλειας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

2.9. Ο Πελάτης δηλώνει ότι τα έγγραφα και οι πληροφορίες που παρέχει στην Snappri στο πλαίσιο της διαδικασίας ταυτοποίησης είναι έγκυρα, αληθή και εν ισχύ. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Snappri δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία προκύψει σε βάρος του ίδιου, της ίδιας της Snappri ή/και οποιουδήποτε τρίτου, συνεπεία ανακριβειών, αναληθειών ή ελλείψεων στα υποβληθέντα έγγραφα ή/και πληροφορίες. Ο Πελάτης δηλώνει ότι έχει πλήρη δικαιοπρακτική ικανότητα και δεν υφίσταται κανένας περιορισμός της δικαιοπρακτικής ικανότητάς του Πελάτη.

2.10. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι οι παράμετροι λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος υπόκεινται σε συνεχείς μεταβολές, λόγω τεχνολογικών εξελίξεων, τροποποιήσεων του κανονιστικού και νομοθετικού πλαισίου, καθώς και επικαιροποιήσεων των πολιτικών ασφάλειας που εφαρμόζει η Snappri. Η Snappri διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί τις διαδικασίες επαλήθευσης της ταυτότητας του Πελάτη (συμπεριλαμβανομένων των απαιτούμενων εγγράφων/ στοιχείων που ζητά), χωρίς αυτό να συνιστά τροποποίηση των παρόντων όρων. Τέτοιες μεταβολές δύναται να εφαρμόζονται άμεσα, χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση του Πελάτη, εφόσον επιβάλλονται από κανονιστική διάταξη ή αποσκοπούν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και/ή στην ενίσχυση της ασφάλειας των συναλλαγών.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι Πολιτικώς Εκτεθειμένο Πρόσωπο (ΠΕΠ) η διαδικασία εγγραφής του μέσω της ψηφιακής εφαρμογής Snappri ενδέχεται να απαιτεί πρόσθετες ενέργειες ή προσκόμιση πρόσθετων στοιχείων από τον Πελάτη σύμφωνα με την πολιτική συμμόρφωσης της Snappri με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το εφαρμοστέο κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες. Ως ΠΕΠ ορίζεται το πρόσωπο που κατέχει ή κατείχε σημαντική δημόσια θέση (π.χ. αρχηγός κράτους, υπουργός, βουλευτής, δικαστής ανώτατου δικαστηρίου, μέλος διοίκησης κρατικού οργανισμού), καθώς και οι στενοί συγγενείς και συνεργάτες του.

2.11. Σε περίπτωση που για την ταυτοποίηση του Πελάτη κατά το στάδιο της εγγραφής του δεν χρησιμοποιηθεί Video (LIVEID) υποχρεούται η πρώτη πίστωση στον λογαριασμό του να πραγματοποιείται από λογαριασμό που τηρείται επ' ονόματί του σε πιστωτικό ίδρυμα ή χρηματοπιστωτικό οργανισμό εγκατεστημένο σε χώρα μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σε περίπτωση που δεν τηρηθεί αυτή η προϋπόθεση τότε ο Πελάτης υποχρεούται να μην προβαίνει σε συνολικές πιστώσεις που διενεργούνται ανά έτος σε πάσης φύσεως λογαριασμούς (συμπεριλαμβανομένων προπληρωμένων και πιστωτικών καρτών) που υπερβαίνουν το όριο των €15.000.

3. Ηλεκτρονικά Δίκτυα

3.1. Οι παρεχόμενες κατά περίπτωση τραπεζικές υπηρεσίες προσφέρονται από τη Snappi στον Πελάτη αποκλειστικά από απόσταση μέσω των ηλεκτρονικών δικτύων και ειδικότερα μέσω (α) της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi η οποία πρέπει να εγκαθίσταται σε συσκευές κινητών τηλεφώνων και (β) των ATMs (τα «**Ηλεκτρονικά Δίκτυα**»).

3.2. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι τα Ηλεκτρονικά Δίκτυα εξελίσσονται συνεχώς και ενδέχεται να μεταβληθούν ή τροποποιηθούν, ανάλογα με τις εκάστοτε υφιστάμενες τεχνολογικές δυνατότητες, τις απαιτήσεις του ρυθμιστικού πλαισίου και τις διαδικασίες ασφαλείας που εφαρμόζονται κάθε φορά από τη Snappi. Για τον λόγο αυτό, η Τράπεζα θα ενημερώνει κάθε φορά τον Πελάτη για τα Ηλεκτρονικά Δίκτυα τα οποία μπορεί να χρησιμοποιεί, τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτών, καθώς επίσης και τις μεθόδους ταυτοποίησης και επαλήθευσης εντολών, τις απαιτήσεις εξοπλισμού, χρησιμοποιώντας το προσφορότερο προς τούτο εύλογο μέσο, ενδεικτικά μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας ή/και της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi ή/και της αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) που ο Πελάτης έχει δηλώσει.

3.3. Για να αποκτήσει πρόσβαση ο Πελάτης στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα απαιτείται η χρήση εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας (username ή/και password) ή/και άλλα μέσα ταυτοποίησης του Πελάτη. Ειδικότερα, η πρόσβαση του Πελάτη στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα της Τράπεζας για τη διενέργεια των συγκεκριμένων κατά περίπτωση παρεχόμενων υπηρεσιών ή τη λήψη πληροφόρησης σχετικά με τις πράξεις αυτές γίνεται:

(α) μέσω του δικτύου των ATMs που φέρουν το σήμα Mastercard, με τη χρήση Χρεωστικής Κάρτας που έχει χορηγήσει η Τράπεζα στον Πελάτη και του ειδικού προσωπικού αριθμού αναγνώρισης (PIN) της κάρτας αυτής. Η Snappi δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια ή κατάχρηση του PIN εφόσον αυτή οφείλεται σε παράβαση των υποχρεώσεων του Πελάτη ή σε μη έγκαιρη ειδοποίηση της Snappi περί απώλειας ή υποκλοπής αυτού.

(β) μέσω της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi, για την χρήση της οποίας ο Πελάτης θα πρέπει να διαθέτει κινητή συσκευή με λειτουργικό σύστημα iOS ή android που ικανοποιεί τις προϋποθέσεις για την αποτελεσματική λειτουργία της εφαρμογής και φέρει την ευθύνη για την ορθή λειτουργία της συσκευής του και την ενημέρωση του λογισμικού της, για την ασφαλή χρήση της εφαρμογής. Ο Πελάτης μπορεί να εγκαταστήσει την εκάστοτε ψηφιακή εφαρμογή της Τράπεζας στην κινητή συσκευή του μέσω του αντίστοιχου ηλεκτρονικού καταστήματος εφαρμογών που υποστηρίζεται από τη συγκεκριμένη συσκευή και υπό την προϋπόθεση ότι συναινεί στους οικείους όρους χρήσης της εφαρμογής. Η είσοδος στην ψηφιακή εφαρμογή γίνεται με τη συνδυασμένη χρήση των προσωπικών του κωδικών πρόσβασης “username” και “password”. Για λόγους ασφαλείας καθώς και για σκοπό πρόληψης και καταστολής της απάτης και της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας η Snappi ενδέχεται να ζητά για τη διενέργεια ορισμένων πράξεων

πληρωμής καθώς και συγκεκριμένων ενεργειών επιπλέον και τη χρήση πρόσθετων στοιχείων ασφαλείας, όπως ενδεικτικά βιομετρικών δεδομένων ή/και πρόσθετου κωδικού ασφαλείας μίας χρήσης OTP (μέσω ειδοποίησης push notification ή SMS ή μέσω Viber) για την ισχυρή ταυτοποίηση του Πελάτη. Η ψηφιακή εφαρμογή της Snappi λειτουργεί 24/7 με την επιφύλαξη τυχόν απαιτούμενων αναγκαίων ενεργειών συντήρησης ή αναβάθμισής της.

(γ) Μέσω της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών, με την χρήση των στοιχείων ταυτοποίησης που ζητούνται κατά περίπτωση από τον εκπρόσωπο της Snappi.

3.4. Η εφαρμογή του username και του password ή/και έγκριση συναλλαγής με τη χρήση του κωδικού PIN ή/και πρόσθετου κωδικού ασφαλείας μίας χρήσης ή/και βιομετρικών δεδομένων προσδιορίζουν την ταυτότητα του Πελάτη και τον εξατομικεύουν, τεκμηριώνοντας τη βούλησή του να προβεί στην εκτέλεση της συναλλαγής και επιφέροντας τα ίδια αποτελέσματα με αυτά που θα επέφερε η ιδιόχειρη υπογραφή του. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι κάθε συναλλαγή που εκτελείται μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων με βάση τα ανωτέρω θεωρείται από την Τράπεζα ως προερχόμενη και εγκεκριμένη από τον Πελάτη.

3.5. Καθ' όλη τη διάρκεια της παρούσας ο Πελάτης υποχρεούται να τηρεί τα παρακάτω μέτρα ασφαλείας σε σχέση με τη χρήση των Ηλεκτρονικών Δικτύων:

- (i) Να τηρεί τους κωδικούς ασφαλείας εμπιστευτικούς και να μην τους αποκαλύπτει σε τρίτους,
- (ii) να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφαλή φύλαξη της κινητής συσκευής για να μην επιτρέπει τη χρήση από τρίτα πρόσωπα καθώς και να τηρεί τις συστάσεις της Snappi αποδεχόμενος ότι πλημμελής εκπλήρωση και τήρηση από μέρους του ενδέχεται να οδηγήσει σε παραβίαση του απορρήτου των πληροφοριών του και πραγματοποίηση συναλλαγών από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.
- (iii) Να μην αποστέλλει κωδικούς ασφαλείας με οποιονδήποτε τρόπο ή μέσο που θα έδινε δυνατότητα πρόσβασης σε τρίτους,
- (iv) Να προβαίνει συχνά σε αλλαγή των κωδικών και να μην προβαίνει σε αποθήκευση αυτών σε οποιαδήποτε συσκευή,
- (v) Να χρησιμοποιεί τις δυνατότητες ασφαλείας που παρέχονται μέσω της συσκευής ώστε να μην είναι δυνατή η πρόσβαση τρίτου σε αυτήν συμπεριλαμβανομένης της μη πρόσβασης και ταυτοποίησης μέσω χρήσης εγγενούς χαρακτηριστικού τρίτου στη συσκευή του Πελάτη.

3.6. Σε περίπτωση υπόνοιας ή διαρροής/κλοπής/ υπεξαίρεσης των προσωπικών κωδικών του Πελάτη ή και των διαπιστευτηρίων ασφαλείας ή/και απώλειας της συσκευής ή/και της Χρεωστικής Κάρτας μέσω της οποίας αποκτά πρόσβαση στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα ή σε περίπτωση που ο Πελάτης ξεχάσει τους προσωπικούς κωδικούς του, ο Πελάτης υποχρεούται να αλλάξει τους προσωπικούς κωδικούς του εφόσον αυτό καθίσταται εφικτό και επιπλέον να ενημερώσει σχετικά την Τράπεζα, αμελλητί με τους κάτωθι τρόπους: (α) μέσω της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της Snappi

210 4838000 προκειμένου εκπρόσωπος της τελευταίας να μπλοκάρει την πρόσβαση στην αντίστοιχη υπηρεσία (β) μέσω της εφαρμογής και (γ) μέσω live chat.

3.7. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι η οποιαδήποτε πρόσβασή του στην εφαρμογή της Snappi και στις παρεχόμενες Υπηρεσίες, μέσω των μέσων ταυτοποίησης που έχει ορίσει η Snappi (όπως, ενδεικτικά, διαπιστευτήρια εισόδου, κωδικοί ασφαλείας, χρήση βιομετρικών στοιχείων), τον ταυτοποιεί πλήρως και αναμφισβήτητα. Η εν λόγω ταυτοποίηση παράγει τα ίδια έννομα αποτελέσματα με εκείνα της ιδιόχειρης ή εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής και τεκμαίρεται ότι κάθε ενέργεια ή συναλλαγή που διενεργείται μέσω της εφαρμογής προέρχεται από τον ίδιο και θεωρείται εγκριθείσα εκ μέρους του.

3.8. Η Snappi διατηρεί το δικαίωμα να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για την επαλήθευση της ταυτότητας του Πελάτη και την αποτροπή δόλιας ή μη εξουσιοδοτημένης χρήσης. Η χρήση της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi συνεπάγεται και τη χρήση τεχνολογικών υποσυστημάτων και λογισμικών τρίτων παρόχων που ενσωματώνονται σε αυτή και τα οποία είναι απαραίτητα για τη λειτουργία, την ασφάλεια και την προστασία της εφαρμογής και των δεδομένων των Πελατών της Snappi. Η χρήση λοιπόν της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi συνεπάγεται την αποδοχή των ακόλουθων όρων, χωρίς να περιορίζεται η εφαρμογή των όρων και προϋποθέσεων που αποδέχτηκε ο Πελάτης κατά την λήψη της εφαρμογής μέσω του Apple ή Google Store ή άλλων διαθέσιμων καναλιών. Κάθε αναφορά στην ψηφιακή εφαρμογή της Snappi - για τους σκοπούς αυτού του όρου - καταλαμβάνει και τα υποσυστήματα και λογισμικά τρίτων παρόχων.

3.8.1. Ο Πελάτης αποκτά περιορισμένη, μη αποκλειστική, μη μεταβιβάσιμη άδεια χρήσης της εφαρμογής Snappi (σε μορφή αντικειμενικού κώδικα). Ο Πελάτης δεν αποκτά κανένα δικαίωμα κυριότητας επί της εφαρμογής Snappi και του υλικού που τη συνοδεύει. Η Snappi και οι τυχόν τρίτοι πάροχοι του λογισμικού που ενσωματώνεται στην εφαρμογή της Snappi παραμένουν οι μόνοι και αποκλειστικοί δικαιούχοι του συνόλου των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας επί της εφαρμογής Snappi, περιλαμβανομένων τυχόν τροποποιήσεων αυτής.

3.8.2. Ο Πελάτης δεν δικαιούται να αφαιρέσει οποιαδήποτε ένδειξη διανοητικής ιδιοκτησίας από την εφαρμογή Snappi ή το λογισμικό τρίτων παρόχων που ενσωματώνεται σε αυτή ή από το συνοδευτικό υλικό αυτών.

3.8.3. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να αποκαλύπτει, να εκμισθώνει, να τροποποιεί, να διανέμει, να μεταφράζει ή να δημιουργεί παράγωγα έργα βάσει της εφαρμογής Snappi. Δεν επιτρέπεται επίσης η αντιγραφή, η τροποποίηση, η ανάκτηση του πηγαίου κώδικα, η αντίστροφη μηχανική (reverse engineering), η αποσυμπίληση της εφαρμογής Snappi, εκτός εάν και στο βαθμό που αυτό προβλέπεται υποχρεωτικά από το εφαρμοστέο δίκαιο.

3.8.4. Η Τράπεζα καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια ώστε η ψηφιακή εφαρμογή της Snappi και οι υπηρεσίες της να είναι διαθέσιμες αδιαλείπτως. Ωστόσο, δύναται να πραγματοποιούνται τεχνικές εργασίες συντήρησης, οι

οποίες μπορεί να επηρεάσουν τη συνεχή λειτουργία της εφαρμογής. Συναφώς, η εφαρμογή Snappi παρέχεται «ως έχει». Δεν παρέχεται οποιαδήποτε ρητή ή σιωπηρή εγγύηση αναφορικά με την τη συνεχή, αδιάλειπτη και δίχως σφάλματα λειτουργία, την καταλληλότητα ή την απόδοση αυτής. Συνεπώς, στον βαθμό που επιτρέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο, ούτε η Snappi, ούτε ο τρίτος πάροχος του λογισμικού που ενσωματώνεται στην εφαρμογή Snappi φέρουν οποιαδήποτε ευθύνη για οποιαδήποτε άμεση, έμμεση, θετική ή αποθετική ζημία τυχόν προκύψει από τη χρήση της εφαρμογής Snappi.

4. Γνωστοποιήσεις- Επικοινωνία

4.1. Καθ' όλη τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης μεταξύ της Snappi και του Πελάτη, οι γνωστοποιήσεις που απευθύνονται από τη Snappi προς τον Πελάτη πραγματοποιούνται κατά την απόλυτη διακριτική ευχέρεια της Snappi με οποιοδήποτε από τα ακόλουθα μέσα (i) τηλεφωνικώς ή (ii) μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) ή εφαρμογής Viber στον αριθμό κινητής τηλεφωνίας που έχει δηλώσει ο Πελάτης, ή (iii) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) στη διεύθυνση την οποία έχει δηλώσει ο Πελάτης στη Snappi κατά την εγγραφή του ή μεταγενέστερα ή μέσω της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi. Η Snappi συνιστά στον Πελάτη να διατηρεί σε συνεχή λειτουργία τα ανωτέρω μέσα επικοινωνίας ενεργοποιημένα, (συμπεριλαμβανομένων των ειδοποιήσεων push notifications). Οι ως άνω γνωστοποιήσεις τεκμαίρεται ότι έχουν παραληφθεί από τον Πελάτη κατά τον χρόνο αποστολής τους με οποιοδήποτε από τα προαναφερόμενα μέσα επικοινωνίας, εκτός αν αποδειχθεί το αντίθετο.

4.2. Ρητά διευκρινίζεται ότι οποιαδήποτε τηλεφωνική ή διαδικτυακή επικοινωνία στην οποία ζητούνται από τον Πελάτη τα στοιχεία πρόσβασης στο λογαριασμό πληρωμών που τηρείται στο όνομα του Πελάτη από την Snappi δεν προέρχεται ποτέ από την Τράπεζα, είναι απατηλή και πρέπει να θεωρείται ύποπτη. Ο Πελάτης ουδέποτε πρέπει να αποκαλύπτει τέτοια στοιχεία.

4.3. Ανακοινώσεις της Snappi που αφορούν το σύνολο των Πελατών της ενδέχεται να αναρτώνται στην επίσημη ιστοσελίδα της Snappi καθώς και στην ψηφιακή εφαρμογή της.

4.4. Ο Πελάτης δύναται να επικοινωνεί με την Τράπεζα μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών στο **210 4838000**, μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης **customer@snappibank.com** ή μέσω της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi ή μέσω της υπηρεσίας live chat.

4.5. Ο Πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει αμελλητί την Snappi για οποιαδήποτε αλλαγή της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και του αριθμού σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας που έχει δηλώσει στη Snappi. Μέχρι τη σχετική γνωστοποίηση, η Snappi θεωρείται ότι έχει προβεί εγκύρως σε κάθε ειδοποίηση ή αποστολή μηνυμάτων στα δηλωθέντα και δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν ζημία που ενδέχεται να υποστεί λόγω μη έγκαιρης ενημέρωσης των λόγω στοιχείων.

4.6. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι οι τηλεφωνικές του συνομιλίες με την Snappi μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της Snappi μαγνητοφωνούνται για λόγους

ασφάλειας και προστασίας του ιδίου και των συναλλαγών του. Οι εν λόγω καταγραφές διατηρούνται στα αρχεία της Snappi σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία ή στην Πολιτική Ασφάλειας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

4.7. Η Snappi διατηρεί το δικαίωμα να επεκτείνει τα χρησιμοποιούμενα μέσα επικοινωνίας με τον Πελάτη, κατόπιν σχετικής ειδοποίησης, σύμφωνα με τους παρόντες όρους.

4.8. Η Snappi δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε δυσλειτουργία, καθυστέρηση ή πρόβλημα ασφαλείας που οφείλεται στη χρήση τρίτων εφαρμογών επικοινωνίας, όπως το Viber, η οποία παρέχεται από τρίτους παρόχους ανεξάρτητα από τη Snappi.

B. ΌΡΟΙ ΑΝΟΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

1. Γενικά

1.1. Ο Πελάτης τελεί σε συμβατική σχέση με την Snappi εφόσον τηρεί τουλάχιστον έναν καταθετικό λογαριασμό (ο «**Καταθετικός Λογαριασμός**»). Το άνοιγμα Καταθετικού Λογαριασμού προϋποθέτει την πλήρη και ανεπιφύλακτη αποδοχή από τον Πελάτη των παρόντων Γενικών Όρων και των εκάστοτε ισχυόντων Ειδικών Όρων. Η σύμβαση τεκμαίρεται ότι έχει ολοκληρωθεί με τη δημιουργία και απόδοση από την Snappi στον Πελάτη του μοναδικού διεθνούς αριθμού IBAN (International Bank Account Number) του Καταθετικού Λογαριασμού.

1.2. Ο Πελάτης δύναται να αιτείται το άνοιγμα επιπλέον Καταθετικών Λογαριασμών μέχρι του ανώτατου επιτρεπτού αριθμού από τη Snappi, ο οποίος επί του παρόντος είναι τρεις (3). Η Snappi διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί μονομερώς το εν λόγω όριο, κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια, χωρίς αυτό να συνιστά τροποποίηση των όρων της παρούσας.

1.3. Η Snappi καθ' όλη τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης με τον Πελάτη, μέσω της ψηφιακής εφαρμογής, θεωρείται εξουσιοδοτημένη από αυτόν να δέχεται στους Καταθετικούς Λογαριασμούς καταθέσεις κάθε μορφής (συμπεριλαμβανομένων μετρητών, προϊόντων πίστωσης) μαζί με τους τόκους που προβλέπονται για το συγκεκριμένο είδος της κατάθεσης που επιλέχθηκε και συμφωνήθηκε, με την επιφύλαξη των εκάστοτε εφαρμοστέων διατάξεων για την πρόληψη της νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

1.4. Η Snappi καθορίζει το ύψος των επιτοκίων καταθέσεων, την ημερομηνία έναρξης υπολογισμού της τοκοφορίας (valeur τοκοφορίας), τη χρονική βάση υπολογισμού τόκων και την περιοδικότητα λογισμού τους. Οι ανωτέρω όροι προβλέπονται στους Ειδικούς Όρους ή/και στον Πίνακα Επιτοκίων ή/και στο Τιμολόγιο της Snappi. Επίσης, η Snappi διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόζει τα επιτόκια καταθέσεων, υπό τους όρους και τον τρόπο που προβλέπεται στο ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο. Οι σχετικές μεταβολές γνωστοποιούνται στον Πελάτη μέσω της ψηφιακής εφαρμογής Snappi ή/και της επίσημης ιστοσελίδας της Τράπεζας ή/και μέσω email ή SMS και ισχύουν μετά την πάροδο δύο μηνών από την ημέρα γνωστοποίησης της αλλαγής στον Πελάτη με την επιφύλαξη διάταξης νόμου που επιτρέπει αμεσότερη εφαρμογή των τροποποιήσεων (όπως στην περίπτωση των επιτοκίων αναφοράς) ή σχετικής πρόβλεψης στους Ειδικούς

Όρους. Αλλαγές στο επιτόκιο που είναι ευνοϊκές για τον Πελάτη μπορούν να εφαρμόζονται χωρίς προειδοποίηση και μπορούν να ισχύσουν άμεσα.

1.5. Οι βασικές υπηρεσίες της Snappi που συνδέονται με τον Καταθετικό Λογαριασμό είναι οι ακόλουθες:

- α. Τη σύνδεση με χρεωστική κάρτα (debit card),
- β. Τη διενέργεια πράξεων πληρωμών όπως αυτές αναλύονται στο Κεφάλαιο [Ε] της παρούσας.
- γ. Την λήψη ενημέρωσης για το υπόλοιπο και τις κινήσεις του Καταθετικού Λογαριασμού.

1.6. Η Snappi έχει τη δυνατότητα να ενσωματώνει στον Καταθετικό Λογαριασμό νέα προϊόντα και υπηρεσίες. Για την απόκτηση των νέων προϊόντων ή τη χρήση των νέων υπηρεσιών από τον Πελάτη, ο τελευταίος πρέπει να αποδεχθεί τους τυχόν Ειδικούς Όρους καθώς και τυχόν τροποποιήσεις της παρούσας.

1.7. Οι εγγραφές που αφορούν στις κινήσεις του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη καθώς και κάθε είδους παραστατικά ή έγγραφα που εκδίδονται και περιλαμβάνουν πληροφορίες για συναλλαγές θεωρούνται αντίγραφα από τα εμπορικά βιβλία της Τράπεζας και έχουν πλήρη αποδεικτική ισχύ, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

1.8. Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την Snappi να χρησιμοποιεί και να διαθέτει, κατά την κρίση της, τα κατατιθέμενα χρηματικά ποσά και να του τα αποδίδει, πλήρως ή μερικώς κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη μαζί με τους τόκους που προβλέπονται σύμφωνα με τους Ειδικούς Όρους και τον Πίνακα Επιτοκίων.

1.9. Η Snappi δικαιούται να επιβάλλει ημερήσια, εβδομαδιαία ή μηνιαία όρια στις συναλλαγές και στη μεταφορά κεφαλαίων για λόγους ασφάλειας ή/και συμμόρφωσης με το ρυθμιστικό πλαίσιο. Ο Πελάτης ενημερώνεται σχετικά μέσω της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi και της επίσημης ιστοσελίδα της.

1.10. Η Snappi δικαιούται να ζητήσει ανά πάσα στιγμή πρόσθετα στοιχεία ή έγγραφα ταυτοποίησης για συναλλαγές που διενεργούνται από τον Πελάτη για σκοπούς ασφαλείας συμπεριλαμβανομένης της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας την πολιτικής της που αφορούν στην πρόληψη και στην καταστολή νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες.

1.11. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι οι παρακρατούμενοι φόροι υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου επί των τόκων, καθώς και τα εκάστοτε ισχύοντα κάθε φορά τραπεζικά έξοδα, βαρύνουν τον ίδιο και χρεώνονται στον τηρούμενο Καταθετικό Λογαριασμό.

1.12. Η Snappi έχει το δικαίωμα να συμψηφίζει κάθε απαίτησή της από ληξιπρόθεσμη οφειλή έναντι του Πελάτη με το σύνολο του υπολοίπου οποιουδήποτε Καταθετικού Λογαριασμού που τηρεί ο Πελάτης στην Τράπεζα, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο Κεφάλαιο ΣΤ της παρούσας.

1.13. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από την σύμβαση ανοίγματος Καταθετικού Λογαριασμού εντός 14 ημερολογιακών ημερών από το άνοιγμα του Καταθετικού Λογαριασμού, χωρίς έξοδα ή οποιαδήποτε επιβάρυνση. Η υπαναχώρηση

ολοκληρώνεται με τη συμπλήρωση της σχετικής δήλωσης υπαναχώρησης η οποία περιλαμβάνεται στη ψηφιακή εφαρμογή της Snappi. Σε αυτή την περίπτωση η Τράπεζα θα κλείνει το λογαριασμό και θα ακυρώνει την Χρεωστική Κάρτα που συνδέεται με αυτόν. Εφόσον εντός του ανωτέρου χρονικού διαστήματος πραγματοποιηθεί οιαδήποτε συναλλαγή στον Καταθετικό Λογαριασμό, το δικαίωμα υπαναχώρησης θεωρείται ότι δεν υφίσταται.

1.14. Σε περίπτωση που το ως άνω στον όρο 1.13 δικαίωμα υπαναχώρησης ασκηθεί επί Καταθετικού Λογαριασμού ο οποίος είναι ο μοναδικός που έχει ανοιχθεί στο όνομα του Πελάτη τότε η υπαναχώρηση συνεπάγεται την καταγγελία όλη της συμβατικής σχέσης του Πελάτη με τη Snappi.

1.15. Η Snappi διατηρεί το δικαίωμα να προβαίνει σε οποιαδήποτε ενέργεια κρίνει ως κατάλληλη όπως ενδεικτικά να αναστείλει ή/και ακυρώσει ή/και αρνηθεί τη διενέργεια μίας ή περισσότερων συναλλαγών ή/και να περιορίσει τη δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών στο πλαίσιο της πολιτικής της και της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων που απορρέουν από τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις συμπεριλαμβανομένης της νομοθεσίας που αφορά στην πρόληψη και την καταστολή νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και την πρόληψη της απάτης.

1.16. Σε περίπτωση τυχόν καθυστερήσεων στην ολοκλήρωση εκτέλεσης εντολής πληρωμής λόγω συγκεκριμένων ελέγχων που διενεργούνται από την Snappi ή από άλλη τράπεζα στο πλαίσιο των εσωτερικών πολιτικών της, ή από άλλη αρμόδια αρχή (compliance checks) στο πλαίσιο των υποχρεώσεων από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι του Πελάτη ή τρίτου για οποιαδήποτε ζημία τυχόν προκύψει από τις ανωτέρω ενέργειες.

1.17. Η ενημέρωση του Πελάτη αναφορικά με τις κινήσεις του Καταθετικού Λογαριασμού πραγματοποιείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Κεφάλαιο Ε της παρούσας Σύμβασης.

1.18. Ο Πελάτης έχει υποχρέωση να διαθέτει επαρκές υπόλοιπο στον Καταθετικό Λογαριασμό για την εκτέλεση εντολών πληρωμής που έχει καταχωρήσει. Σε περίπτωση ύπαρξης μη επαρκούς υπολοίπου η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για τη σειρά εκτέλεσης των εντολών.

2. Ανενεργός Καταθετικός Λογαριασμός

2.1 Η Τράπεζα δικαιούται να επιβάλλει περιορισμούς στην κίνηση του Καταθετικού Λογαριασμού, ακόμα και χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση του Πελάτη, εφόσον αυτός δεν παρουσιάζει πραγματική συναλλαγή για συνεχόμενο χρονικό διάστημα μεγαλύτερο από πέντε έτη, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες κανονιστικές και εσωτερικές πολιτικές, ιδίως σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις δέουσας επιμέλειας και πρόληψης νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες. Στην περίπτωση αυτή ο Καταθετικός Λογαριασμός θα χαρακτηρίζεται ως «**Ανενεργός**». Ως πραγματική θεωρείται κάθε συναλλαγή (χρέωση ή πίστωση) που διενεργείται με πρωτοβουλία και έγκριση του Πελάτη του Καταθετικού Λογαριασμού (π.χ. ανάληψη, κατάθεση, πληρωμή, μεταφορά). Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για τον χαρακτηρισμό του λογαριασμού ως

Ανενεργού με κάθε πρόσφορο μέσο, μετά την ενεργοποίηση των σχετικών περιορισμών. Δεν θεωρείται πραγματική συναλλαγή αυτή που διενεργείται χωρίς εντολή του Πελάτη (ενδεικτικά πίστωση από τόκους, μερίσματα, μισθοδοσία, έμβασμα) και δεν καθιστά ενεργό τον Καταθετικό Λογαριασμό. Η επανενεργοποίηση του Καταθετικού Λογαριασμού γίνεται κατόπιν αιτήματος του Πελάτη και υπό την προϋπόθεση της επιτυχούς ολοκλήρωσης διαδικασιών ταυτοποίησης της της και επαλήθευσης των στοιχείων του που ζητούνται κατά περίπτωση από τη Snappi.

3. Αδρανής Καταθετικός Λογαριασμός

3.1 Ο Καταθετικός Λογαριασμός στον οποίο αποδεδειγμένα δεν έχει πραγματοποιηθεί καμία πραγματική συναλλαγή από τον δικαιούχο καταθέτη για χρονικό διάστημα είκοσι (20) ετών χαρακτηρίζεται ως «**Αδρανής**» σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου 4151/2013 όπως εκάστοτε ισχύει. Το ως άνω χρονικό διάστημα αρχίζει από την ημέρα της τελευταίας συναλλαγής που διενεργήθηκε με εντολή του Πελάτη. Μετά την πάροδο του ως άνω διαστήματος τα δικαιώματα των Πελάτων παραγράφονται υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου. Η Snappi θα ενημερώνει τους Πελάτες για την διαγραφή των καταθέσεων σύμφωνα με τις προβλέψεις της ισχύουσας νομοθεσίας και τις εκάστοτε εφαρμοζόμενες διαδικασίες.

4. Κλείσιμο Καταθετικού Λογαριασμού

4.1 Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα ανά πάσα στιγμή να προβεί σε κλείσιμο του λογαριασμού χωρίς καμία αιτιολογία. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης υποχρεούται να καλύψει τυχόν προβλεπόμενο κόστος, για υπηρεσία που του έχει παρασχεθεί από την Τράπεζα, πριν το κλείσιμο του λογαριασμού, υπό την προϋπόθεση ότι προηγουμένως του έχει παρασχεθεί σχετική ενημέρωση για το κόστος αυτό, σύμφωνα με το εκάστοτε εφαρμοζόμενο πλαίσιο. Το κλείσιμο του λογαριασμού μπορεί να πραγματοποιηθεί με την υποβολή έγγραφου αιτήματος του Πελάτη με κάθε μέσο που διατίθεται από τη Snappi στον Πελάτη.

4.2 Δεν επιτρέπεται το κλείσιμο του Καταθετικού Λογαριασμού ο οποίος συνδέεται με χρεωστική κάρτα (χωρίς την συνακόλουθη ακύρωση της χρεωστικής κάρτας), ή εξυπηρετεί πάγιες εντολές, διακανονισμούς δανείων ή λοιπές υποχρεώσεις, ή σε περίπτωση που έχει επιβληθεί επί αυτού οποιαδήποτε δέσμευση ή κατάσχεση ή περιορισμός διάθεσης του υπολοίπου με πράξη αρμόδιας αρχής ή κατ' εφαρμογή διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.

4.3 Η Snappi δικαιούται να καταγγείλει τη συμβατική σχέση και να προβεί σε κλείσιμο του Καταθετικού Λογαριασμού με σχετική ειδοποίηση με κάθε πρόσφορο μέσο προς τον Πελάτη σε περίπτωση παραβίασης διατάξεων της παρούσας σύμβασης ή διατάξεων της ισχύουσας νομοθεσίας από τον Πελάτη ή παράνομης ή δόλιας ή καταχρηστικής χρήσης του Καταθετικού Λογαριασμού (συμπεριλαμβανομένης παραβίασης το νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου για τη νομιμοποίηση για την πρόληψη και νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας).

4.4 Ο Πελάτης παρέχει στην Snappi ανέκκλητη εντολή και πληρεξουσιότητα να προβαίνει κατά τη διακριτική της ευχέρεια σε κλείσιμο του Καταθετικού Λογαριασμού

του Πελάτη σε περίπτωση που αυτός χαρακτηρίζεται ως Ανενεργός και έχει μηδενικό υπόλοιπο.

4.5 Κλείσιμο του Καταθετικού Λογαριασμού επέρχεται σε περίπτωση καταγγελίας της παρούσας Σύμβασης σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Κεφάλαιο [Θ] της παρούσας μετά την ολοκλήρωση των αναγκαίων διαδικασιών εκκαθάρισης.

4.6 Σε κάθε περίπτωση κλεισίματος του Καταθετικού Λογαριασμού η Snappi και ο Πελάτης αναλαμβάνουν την υποχρέωση να συμπράξουν άμεσα για την πλήρη εκκαθάριση της μεταξύ τους σχέσης, την εξόφληση ενδεχόμενων υπολοίπων και την απόδοση του υπολοίπου του Καταθετικού Λογαριασμού.

5. Εγγυήσεις Καταθέσεων

5.1 Οι καταθέσεις που τηρούνται στην Τράπεζα, καλύπτονται για την περίπτωση αδυναμίας της Τράπεζας προς απόδοση τους από το σκέλος εγγυήσεως καταθέσεων του Ταμείου Εγγυήσεων και Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ) κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του ν. 4370/2016, όπως εκάστοτε ισχύει. Ως προς τη λειτουργία του ΤΕΚΕ και την εγγύηση καταθέσεων ο Πελάτης δύναται επίσης να λαμβάνει σχετική πληροφόρηση ανά πάσα στιγμή μέσω της ιστοσελίδας της Snappi, της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi και στον διαδικτυακό τόπο του ΤΕΚΕ (www.teke.gr). Ρητά διευκρινίζεται ότι το ποσό που τυχόν αποδοθεί στον Πελάτη ως αποζημίωση από το ΤΕΚΕ θα προσδιοριστεί κατόπιν συμψηφισμού των υπολοίπων των Καταθετικών Λογαριασμών με τις οεισδήποτε απαιτήσεις της Τράπεζας από οποιαδήποτε αιτία εφόσον οι απαιτήσεις αυτές καταστούν ληξιπρόθεσμες και απαιτητές πριν από ή κατά την ημερομηνία που η Τράπεζα καθίσταται αδύναμη να αποδώσει καταθέσεις κατά την έννοια των διατάξεων του άρθρου 42 του ν. 4370/2016, όπως εκάστοτε ισχύει.

Γ. TOP UP ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

1. Η Snappi παρέχει τη δυνατότητα («**Top-Up**») στον Πελάτη φόρτισης του Καταθετικού Λογαριασμού του μέσω της μεταφοράς χρηματικών ποσών («**Ποσό Top Up**») με τη χρήση χρεωστικής κάρτας, Visa ή Mastercard άλλης Τράπεζας («**Κάρτα Top Up**»). Τα ειδικότερα χαρακτηριστικά της Κάρτας Top Up θα προσδιορίζονται από τη Snappi ενημερώνοντας τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο, χωρίς αυτό να αποτελεί τροποποίηση των παρόντων όρων.

Ο Πελάτης δεσμεύεται και εγγυάται ότι είναι ο νόμιμος κάτοχος της Κάρτας Top Up.

2. Ως προς το όριο μεταφοράς χρημάτων μέσω της Κάρτας Top Up, ισχύουν οι όροι της οικείας σύμβασης μεταξύ του Πελάτη και της τράπεζας έκδοσης της Κάρτας Top Up. Επίσης η Snappi δύναται να καθορίζει τα ελάχιστα και ανώτατα, ημερήσια, μηνιαία και ετήσια όρια φόρτισης του Καταθετικού Λογαριασμού μέσω της Κάρτας Top Up.

3. Οι απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου μπορεί να προβλέπουν τη χρήση πρόσθετων εξουσιοδοτήσεων για πληρωμές (π.χ. 3D Secure) με σκοπό τη μείωση περιστατικών μη εξουσιοδοτημένων συναλλαγών. Συνεπώς, η Snappi μπορεί να απαιτήσει την εφαρμογή τέτοιων πρόσθετων μέτρων για όλες ή ορισμένες συναλλαγές με την Κάρτα Top Up, καθώς και να μην εγκρίνει αιτήματα χρήσης της υπηρεσίας Top Up

εφόσον πιθανολογεί ότι υπάρχει κίνδυνος απατηλής συναλλαγής ή/και προκειμένου για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή/και σε περίπτωση που οι υπηρεσίες εξακρίβωσης ταυτότητας που χρησιμοποιεί η Snappi δεν είναι διαθέσιμες. Αντίστοιχα η τράπεζα έκδοσης της Κάρτας Top Up ενδέχεται να μην εγκρίνει την αιτούμενη συναλλαγή Top Up λόγω μη ύπαρξης επαρκούς υπολοίπου ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο προβλέπεται από την οικεία νομοθεσία ή/και τη σύμβαση μεταξύ αυτής και του Πελάτη. Σε αυτήν την περίπτωση δεν θα είναι δυνατή η ολοκλήρωση του Top Up.

4. Για την παροχή της υπηρεσίας Top Up η Snappi συνεργάζεται με πιστοποιημένο κατά το πρότυπο του Payment Card Industry πάροχο υπηρεσιών εκκαθάρισης συναλλαγών, ο οποίος διαβιβάζει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες μέσω κατάλληλων και ασφαλών πρωτοκόλλων επικοινωνίας στους διεθνείς οργανισμούς έκδοσης καρτών Visa και Mastercard και την τράπεζα έκδοσης της Κάρτας Top Up και κάθε άλλο αρμόδιο φορέα, με σκοπό την έγκριση του αιτήματος μεταφοράς του Ποσού Top Up εκ μέρους της εκδότριας τράπεζας και εν τέλει την πίστωση του Ποσού Top Up στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη. Προκειμένου να διασφαλιστεί η εξακολούθηση της ομαλής παροχής της Υπηρεσίας Top Up σε περίπτωση αλλαγής του παρόχου υπηρεσιών εκκαθάρισης συναλλαγών, ο Πελάτης συναινεί στη διαβίβαση προς τη Snappi και την επεξεργασία εκ μέρους της Snappi του αριθμού και ημερομηνίας λήξης καθώς και της ψηφιακής αναπαράστασης της Κάρτας Top Up (token).

5. Η Snappi προσφέρει επίσης τη δυνατότητα αποθήκευσης της Κάρτας Top Up, ώστε να μην είναι απαραίτητη η εκ νέου εισαγωγή των στοιχείων της Κάρτας Top Up σε κάθε αίτημα για χρήση της υπηρεσίας Top Up, οπότε και δημιουργείται ένας μοναδικός αριθμός (token) για την Κάρτα Top Up του Πελάτη.

6. Η Snappi δεν εφαρμόζει χρεώσεις για την παροχή της υπηρεσίας Top Up. Τυχόν χρεώσεις ενδέχεται να εφαρμόζονται από την τράπεζα έκδοσης της Κάρτας Top Up για τις οποίες ο Πελάτης θα πρέπει να ανατρέξει στους όρους της οικείας σύμβασής του με την εν λόγω τράπεζα.

7. Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε να ανακαλέσει τη συναίνεσή του για την αποθήκευση των στοιχείων της Κάρτας Top Up στο πλαίσιο της λειτουργίας της υπηρεσίας Top Up, μέσω σχετικής επιλογής στην εφαρμογή ή με υποβολή αιτήματος στην Τράπεζα. Σε περίπτωση ανάκλησης, η Snappi προβαίνει χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση στη διαγραφή των σχετικών tokens τόσο από τα συστήματά της όσο και από τον συνεργαζόμενο πάροχο υπηρεσιών εκκαθάρισης.

8. Η Snappi δεν φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση απόρριψης της συναλλαγής Top Up από την εκδότρια τράπεζα της Κάρτας Top Up, καθώς και για οποιοδήποτε τεχνικό ή λειτουργικό πρόβλημα προκύψει εκτός της σφαίρας ελέγχου της. Ειδικότερα, η Snappi δεν υπέχει ευθύνη για καθυστέρηση ή αδυναμία ολοκλήρωσης συναλλαγής που οφείλεται σε δυσλειτουργία τρίτων παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, διεθνών οργανισμών καρτών ή των συστημάτων αυτών. Η Snappi φέρει ευθύνη μόνον για ζημία που προκύπτει από δόλο ή βαρεία αμέλεια αυτής ή των προστηθέντων της κατά την παροχή της υπηρεσίας Top Up.

Δ. ΟΡΟΙ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ MASTERCARD

1. Χορήγηση της Χρεωστικής Κάρτας

1.1. Ο αρχικός Καταθετικός Λογαριασμός του Πελάτη ο οποίος ανοίγεται κατά την εγγραφή του Πελάτη μέσω της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi συνδέεται με την χρεωστική κάρτα Snappi Mastercard (εφεξής η «**Χρεωστική Κάρτα**»). Η Χρεωστική Κάρτα που χορηγείται κατά την αρχική αίτηση εγγραφής του Πελάτη μέσω της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi θα είναι σε άυλη μορφή και θα εκδίδεται χωρίς επιπλέον χρέωση για τον Πελάτη.

1.2. Για κάθε νέο αίτημα για έκδοση Χρεωστικής Κάρτας ο Πελάτης (και για τους σκοπούς του παρόντος Κεφαλαίου «**Κάτοχος**») έχει το δικαίωμα να επιλέξει μεταξύ της έκδοσης της σε φυσική ή άυλη μορφή η οποία θα συνδέεται με Καταθετικό Λογαριασμό που τηρείται επ' ονόματι του Πελάτη στη Snappi. Η κάθε πρόσθετη Χρεωστική Κάρτα που εκδίδεται ενδέχεται να υπόκειται σε επιβαρύνσεις σύμφωνα με το Τιμολόγιο της Τράπεζας.

1.3. Ο Πελάτης δύναται να αιτείται στην Τράπεζα την χορήγηση παραπάνω από μία Χρεωστικών Καρτών, οι οποίες σε κάθε περίπτωση δεν μπορούν να υπερβούν τις (3) άυλες κάρτες και τη (1) φυσική. Ο Πελάτης ρητά αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα μπορεί κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια να μεταβάλει τον αριθμό των Χρεωστικών Καρτών που μπορούν να εκδοθούν στο όνομα του Κατόχου ενημερώνοντάς τον μέσω κάθε πρόσφορου μέσου χωρίς η μεταβολή αυτή να συνιστά τροποποίηση των όρων της παρούσας.

1.4. Σε περίπτωση έκδοσης ή αντικατάστασης ή ανανέωσης Χρεωστικής Κάρτας σε φυσική μορφή, η τελευταία θα αποστέλλεται στον Πελάτη στη διεύθυνση που ο ίδιος έχει δηλώσει για το σκοπό αυτό. Ο Πελάτης αναλαμβάνει τον κίνδυνο μη παράδοσης της Χρεωστικής Κάρτας σε περίπτωση που δεν δηλώσει την ακριβή διεύθυνση αποστολής ή τυχόν μεταβολή της χωρίς σχετική ενημέρωση της Snappi σε χρόνο κατά τον οποίο έχει εκκινήσει η διαδικασία παράδοσής της. Με την παραλαβή της Χρεωστικής Κάρτας ο Πελάτης θα πρέπει να ακολουθήσει τα βήματα που προβλέπονται εντός της ψηφιακής εφαρμογής Snappi για την ενεργοποίησή της. Εάν η Χρεωστική Κάρτα δεν παραδοθεί ή ενεργοποιηθεί εντός (2) μηνών από την ημερομηνία αποστολής της εκ μέρους της Τράπεζας, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα ακύρωσης της Χρεωστικής Κάρτας.

1.5. Τυχόν επιβαρύνσεις για την έκδοση Χρεωστικής Κάρτας προβλέπονται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας.

2. Χρήση της Χρεωστικής Κάρτας

2.1. Η Χρεωστική Κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί με τη χρήση του Προσωπικού Αριθμού Αναγνώρισης/Personal Identification Number (PIN) με την επιφύλαξη σχετικά με τα προβλεπόμενα σε σχέση με τη διενέργεια ανέπαφων συναλλαγών χωρίς τη χρήση PIN. Ο PIN δημιουργείται από τον Κάτοχο μέσω της ψηφιακής εφαρμογής Snappi και χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με την Χρεωστική Κάρτα στις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω του δικτύου των ATM καθώς και σε όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, με την επιφύλαξη όσων δεν απαιτείται η χρήση του PIN σύμφωνα με τον όρο

2.5 του παρόντος Κεφαλαίου. Ο PIN είναι αυστηρά προσωπικός και μπορεί να αντικατασταθεί από τον Πελάτη οποτεδήποτε με άλλον PIN της επιλογής του μέσω της ψηφιακής εφαρμογής Snappi με οδηγίες που εκεί παρέχονται. Ο Κάτοχος υποχρεούται να μην γνωστοποιήσει τον PIN σε οποιονδήποτε τρίτο και να ακολουθεί τη διαδικασία που προβλέπεται σε περίπτωση διαρροής του PIN, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον όρο 3 του παρόντος Κεφαλαίου.

2.2. Βασική προϋπόθεση για τη δυνατότητα χρήσης της Χρεωστικής Κάρτας είναι η σύνδεσή της με έναν Καταθετικό Λογαριασμό που τηρείται στο όνομα του Πελάτη στη Snappi. Ο Κάτοχος έχει το δικαίωμα να ζητήσει οποτεδήποτε την αλλαγή του Καταθετικού Λογαριασμού με τον οποίο είναι συνδεδεμένη η Χρεωστική Κάρτα.

2.3. Ειδικότερα ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να πραγματοποιεί μέσω της Χρεωστικής Κάρτας:

- (α) συναλλαγές όλο το 24ωρο μέσω του δικτύου των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATM) των τραπεζών, ημεδαπών ή αλλοδαπών, που φέρουν το σήμα Mastercard. Ειδικότερα, μέσω των ATMs που φέρουν το σήμα Mastercard, ο Κάτοχος της φυσικής Χρεωστικής Κάρτας μπορεί να προβεί σε ανάληψη μετρητών με βάση το Ημερήσιο Όριο Αναλήψεων (όπως προβλέπεται κατωτέρω) και να προβεί σε ερώτηση υπολοίπου του Καταθετικού Λογαριασμού του. Ο Κάτοχος άυλης Χρεωστικής Κάρτας ενδέχεται να έχει το δικαίωμα να προβεί στις ανωτέρω ενέργειες ανάληψης και ερώτησης υπολοίπου υπό την προϋπόθεση ότι το ATM διαθέτει τον ανάλογο εξοπλισμό και την τεχνολογία για την παροχή της εν λόγω υπηρεσίας.
- (β) αγορές αγαθών ή υπηρεσιών σε επιχειρήσεις, ημεδαπές ή αλλοδαπές που δέχονται την Χρεωστική Κάρτα ως μέσο πληρωμής, μέσω τερματικών συσκευών ηλεκτρονικών πληρωμών (EFT/POS),
- (γ) συναλλαγές από απόσταση μέσω διαδικτύου σε επιχειρήσεις που δέχονται την Χρεωστική Κάρτα ως μέσο πληρωμής και
- (δ) ανέπαφες («contactless») συναλλαγές σε επιχειρήσεις που διαθέτουν ειδικές συσκευές αποδοχής τέτοιων συναλλαγών (Contactless EFT/POS).

2.4. Η συναλλαγή με την Χρεωστική Κάρτα θεωρείται εξουσιοδοτημένη και εκτελείται, κατά περίπτωση:

- (α) με την πληκτρολόγηση του PIN στις συσκευές EFT/POS που παρέχουν τη δυνατότητα αυτή,
- (β) με την παροχή των απαιτούμενων στοιχείων (ενδεικτικά: αριθμός κάρτας, ημερομηνία λήξης, κωδικός επαλήθευσης CVV/CVC) για τις εξ' αποστάσεως συναλλαγές (αγορές μέσω internet ή τηλεφωνικές παραγγελίες),
- (γ) μόνο με την έκδοση των αποδείξεων χωρίς να απαιτείται η υπογραφή χρεωστικού δελτίου ή η εισαγωγή PIN, σε περίπτωση ανέπαφων συναλλαγών (όπως αυτές ορίζονται κατωτέρω), ποσού ίσου ή μικρότερου από αυτό που γνωστοποιείται στον Κάτοχο από την Τράπεζα. Το ύψος του εν λόγω ποσού και η τυχούσα

μεταβολή αυτού γνωστοποιούνται στον Κάτοχο από την Τράπεζα μέσω της ιστοσελίδας της ή με κάθε άλλο πρόσφορο τρόπο.

2.5. Ως ανέπαφες συναλλαγές νοούνται οι συναλλαγές που δύναται να πραγματοποιεί ο Κάτοχος με την Χρεωστική Κάρτα, εφόσον η Χρεωστική Κάρτα υποστηρίζει τη σχετική τεχνολογία, χωρίς επαφή αυτής με το ειδικό μηχάνημα αποδοχής (Contactless EFT/POS), υπό την προϋπόθεση ότι και η συσκευή είναι συμβατή με την εν λόγω τεχνολογία. Εφόσον το ύψος της ανέπαφης συναλλαγής δεν υπερβαίνει τα όρια που προβλέπονται από τη Snappri τότε ο Πελάτης μπορεί να διενεργεί ανέπαφες συναλλαγές χωρίς τη χρήση PIN. Σε διαφορετική περίπτωση απαιτείται από τον Κάτοχο η πληκτρολόγηση του PIN ή η τυχόν υπογραφή της απόδειξης που εκδίδεται από τα Contactless EFT/POS για την έγκριση και ολοκλήρωσή της. Σε όλες τις επιχειρήσεις που διαθέτουν ειδικά μηχανήματα αποδοχής (Contactless EFT/POS), ο Κάτοχος μπορεί να επιλέξει να κάνει χρήση της Χρεωστικής Κάρτας με τον τρόπο που χρησιμοποιείται στις υπόλοιπες επιχειρήσεις, δηλαδή με την εισαγωγή της στο EFT/POS.

2.6. Τα όρια των ανέπαφων συναλλαγών (τόσο ανά συναλλαγή όσο και αθροιστικά) δύναται να μεταβάλλονται με απόφαση της Snappri και σε συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

2.7. Ο Κάτοχος εξουσιοδοτεί ανέκκλητα τη Snappri να εξοφλεί αυτή για λογαριασμό του όλες τις αποδείξεις ή λογαριασμούς που της προσκομίζουν οι συναλλασσόμενες με τον Κάτοχο επιχειρήσεις και να χρεώνει τον κύριο, συνδεδεμένο με την Χρεωστική Κάρτα, λογαριασμό του με τα σχετικά ποσά, καθώς και με κάθε δαπάνη/επιβάρυνση που τυχόν απορρέει από τη χρήση της Χρεωστικής Κάρτας.

2.8. Η Χρεωστική Κάρτα είναι μέσο εξόφλησης του τιμήματος νόμιμης συναλλαγής, το οποίο όπως και τους λοιπούς όρους αυτής, ο Κάτοχος έχει συμφωνήσει πριν και ανεξάρτητα από τη χρήση της. Αν εκδοθεί υπέρ του Κατόχου πιστωτικό τιμολόγιο για επιστροφή αγαθού ή για άλλη αιτία, η Snappri θα πιστώσει με το ισόποσο τον κύριο συνδεδεμένο με την Χρεωστική Κάρτα Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη, μόνο εάν η πίστωση διαβιβασθεί στην Τράπεζα σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες. Η Snappri δεν συνδέεται κατ' ανάγκη συμβατικά με τις επιχειρήσεις για τους σκοπούς της παρούσας και σε κάθε περίπτωση δεν συνδέεται κατ' αποκλειστικότητα, δεν παρεμβαίνει στις σχέσεις Κατόχου και οποιουδήποτε τρίτου, και συνεπώς δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι του Κατόχου για πράξεις ή παραλείψεις των επιχειρήσεων ή άλλων φορέων με τους οποίους αυτός συναλλάσσεται. Ο Κάτοχος δεν δικαιούται να προβάλει έναντι της Snappri οποιαδήποτε ένσταση ή απαίτηση έχει κατά οποιουδήποτε τρίτου σε σχέση με συναλλαγές στις οποίες χρησιμοποίησε την Χρεωστική Κάρτα, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στην παρούσα.

2.9. Προϋπόθεση για τη χρήση της Χρεωστικής Κάρτας είναι να είναι ενεργός ο Καταθετικός Λογαριασμός με τον οποίο είναι συνδεδεμένη και να υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο για την κάλυψη του ποσού της συναλλαγής και τυχόν προβλεπόμενων χρεώσεων/αμοιβών/εξόδων.

2.10. Επιπλέον, για τη χρήση της Χρεωστικής Κάρτας θα πρέπει το ποσό της συναλλαγής να μην υπερβαίνει το συνολικό ημερήσιο όριο συναλλαγών, που έχει γνωστοποιήσει η Τράπεζα στον Πελάτη (το **«Ημερήσιο Όριο Συναλλαγών»**). Το Ημερήσιο Όριο Συναλλαγών καθορίζεται από την Τράπεζα για την ασφάλεια του Κατόχου και των συναλλαγών και η Τράπεζα δικαιούται να το μεταβάλει ή και να το μηδενίζει για λόγους ασφαλείας, δυνάμει σχετικής νομοθετικής ρύθμισης ή για άλλον κατά την κρίση της σπουδαίο λόγο (π.χ πρόληψη της απάτης και πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες) ή λόγω αντισυμβατικής συμπεριφοράς του Κατόχου, γνωστοποιώντας την απόφασή της στον Κάτοχο με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο εφόσον κάτι τέτοιο είναι εφικτό για λόγους ασφαλείας ή/και προστασίας των συναλλαγών.

2.11. Ο Κάτοχος της Χρεωστικής Κάρτας δικαιούται οποτεδήποτε να ζητήσει τη μεταβολή του Ημερήσιου Ορίου Συναλλαγών του από την Snappi εντός των ποσοτικών ορίων που προβλέπονται με βάση την ισχύουσα πολιτική της Snappi.

2.12. Αναφορικά με τις αναλήψεις από ATMs με το σήμα Mastercard ο Κάτοχος δύναται να προβαίνει σε αναλήψεις με βάσει το εκάστοτε ημερήσιο όριο ανάληψης (το **«Ημερήσιο Όριο Αναλήψεων»**), το οποίο έχει θεσπίσει η Τράπεζα και το οποίο μπορεί να μεταβάλει ή και να μηδενίζει για λόγους ασφαλείας ή/και δυνάμει σχετικής νομοθετικής ρύθμισης ή/και για άλλον κατά την κρίση της σπουδαίο λόγο ή/και λόγω αντισυμβατικής συμπεριφοράς του Πελάτη, γνωστοποιώντας την απόφασή της στον Κάτοχο.

2.13. Ο Κάτοχος της Χρεωστικής Κάρτας αναγνωρίζει ότι για τη διαπίστωση διαθεσιμότητας υπολοίπου στον Καταθετικό Λογαριασμό, για τον υπολογισμό του Ημερήσιου Ορίου Συναλλαγών και του Ημερήσιου Ορίου Αναλήψεων λαμβάνονται υπόψη συναλλαγές που έχουν εκτελεστεί ή πρόκειται να εκτελεστούν και δεν έχουν ακόμα χρεωθεί στον Καταθετικό Λογαριασμό, οι υπό εκκαθάριση συναλλαγές καθώς και όλα τα έξοδα των εν λόγω συναλλαγών.

2.14. Η χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του Κατόχου πραγματοποιείται την ημέρα εκκαθάρισης της συναλλαγής, η οποία είτε συμπίπτει είτε είναι μεταγενέστερη της ημέρας πραγματοποίησης της συναλλαγής. Η δέσμευση του ποσού γίνεται κατά τον χρόνο διενέργειας της συναλλαγής.

2.15. Τα εκάστοτε επιβαλλόμενα έξοδα και λοιπές επιβαρύνσεις σε σχέση με την ανάληψη μετρητών και τις συναλλαγές ερώτησης υπολοίπου μέσω των ATMs με το σήμα Mastercard παρατίθενται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας και στην ψηφιακή εφαρμογή της Snappi.

2.16. Για τις συναλλαγές σε συνάλλαγμα, το ποσό της συναλλαγής σε Ευρώ με το οποίο χρεώνεται ο λογαριασμός σας υπολογίζεται με βάση την τιμή που ορίζει ο διεθνής οργανισμός Mastercard International, κατά την ημερομηνία και ώρα επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής. Ο Κάτοχος μπορεί να πληροφορείται τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές μετατροπής των νομισμάτων που χρησιμοποιεί ο διεθνής οργανισμός Mastercard International στον ακόλουθο σύνδεσμο που τηρεί η Mastercard

<https://www.mastercard.gr/el-gr/personal/get-support/convert-currency.html>.

Λαμβανομένου υπόψη ότι οι συναλλαγματικές ισοτιμίες μεταβάλλονται συνεχώς, η ισοτιμία που εφαρμόζεται κατά το χρόνο επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής, ενδέχεται να είναι διαφορετική από αυτή που ισχύει κατά το χρόνο πραγματοποίησής της. Αν ο Πελάτης επιλέξει, κατά τη στιγμή της συναλλαγής, μετατροπή νομίσματος μέσω υπηρεσίας δυναμικής μετατροπής συναλλάγματος (Dynamic Currency Conversion - DCC) που τυχόν παρέχεται στο σημείο της συναλλαγής (POS ή ATM), η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για την ισοτιμία που εφαρμόζεται, ούτε για τυχόν πρόσθετες χρεώσεις ή προμήθειες που επιβάλλονται στο πλαίσιο της εν λόγω υπηρεσίας.

2.17. Σε περίπτωση αποθήκευσης των στοιχείων της Χρεωστικής Κάρτας σε εφαρμογές τρίτων παρόχων όπως ενδεικτικά το ψηφιακό πορτοφόλι της Apple Pay και Google Pay ισχύουν πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις μεταξύ της Snappi και του Πελάτη οι οποίοι στο βαθμό που αντιβαίνουν στους παρόντες όρους κατисχύουν.

3. Μέτρα Ασφαλείας- Απώλεια Κάρτας- Διαρροή PIN

3.1. Ο Κάτοχος οφείλει να μεριμνά για την αποτελεσματική φύλαξη του PIN της Χρεωστικής Κάρτας του, να μην τον καταγράφει ή αποθηκεύει σε προσιτή ή εμφανή μορφή καθώς και να ειδοποιεί την Τράπεζα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον όρο 8 του Κεφαλαίου Ε της παρούσας, αμέσως μόλις αντιληφθεί τη διαρροή του PIN ή την τυχόν εσφαλμένη ή ασυνήθη κίνηση στο συνδεδεμένο με την Χρεωστική Κάρτα λογαριασμό του ή τη χρέωση στο λογαριασμό του οποιασδήποτε συναλλαγής έγινε χωρίς τη θέλησή του.

3.2. Αναφορικά με την ευθύνη του Κατόχου της Χρεωστικής Κάρτας ισχύουν τα όσα προβλέπονται στο Κεφάλαιο Ε της παρούσας αναφορικά με τις υπηρεσίες πληρωμών.

4. Ισχύς- Ανανέωση

4.1. Η διάρκεια ισχύος της Χρεωστικής Κάρτας αρχίζει από την ενεργοποίησή της και λήγει την τελευταία ημέρα του μήνα που αναγράφεται ως ημερομηνία λήξης πάνω στην Χρεωστική Κάρτα με την επιφύλαξη ακύρωσής της νωρίτερα για οποιονδήποτε λόγο. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα ακύρωσης της Χρεωστικής Κάρτας ανά πάσα στιγμή για λόγους ασφαλείας, νομιμότητας, μη συμμόρφωσης του Πελάτη με τους όρους της παρούσας ή με τις ισχύουσες κανονιστικές υποχρεώσεις.

4.2. Εάν ο Πελάτης πληροί τα κριτήρια της Snappi (όπως ενδεικτικά συμμόρφωση με αιτήματα ενημέρωσης στοιχείων Πελάτη), η Snappi θα προβαίνει σε ανανέωση της Χρεωστικής Κάρτας περιοδικά. Η άυλη Χρεωστική Κάρτα θα εμφανίζεται με την νέα διάρκεια ισχύος της στην ψηφιακή εφαρμογή της Snappi, ενώ η φυσική Χρεωστική Κάρτα θα αποστέλλεται απενεργοποιημένη και θα ενεργοποιείται από τον Κάτοχο μέσω των οδηγιών που παρέχονται από τη Snappi εντός της ψηφιακής εφαρμογής. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Πελάτη ή μη ικανοποίησης των προϋποθέσεων ανανέωσης, η Snappi διατηρεί το δικαίωμα μη ανανέωσης της Χρεωστικής Κάρτας. Ο Πελάτης ενημερώνεται εγκαίρως για την εν λόγω απόφαση.

5. Αναστολή Ισχύος της Χρεωστικής Κάρτας

5.1. Η Τράπεζα επιφυλάσσεται του δικαιώματος να αναστείλει τη χρήση της Χρεωστικής Κάρτας για ορισμένο ή για αόριστο χρονικό διάστημα, για λόγους προστασίας των συναλλαγών ή/και του Κατόχου, ή σε περίπτωση δικαιολογημένης ύπαρξης

αμφιβολιών σχετικά με τη νόμιμη χρήση της Χρεωστικής Κάρτας σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον όρο 8 του Κεφαλαίου Ε της παρούσας. Στις περιπτώσεις αυτές η Τράπεζα ενημερώνει τον Κάτοχο με οποιοδήποτε πρόσφορο μέσο για την αναστολή της χρήσης της Χρεωστικής Κάρτας και τους λόγους της αναστολής εφόσον είναι εφικτό πριν ανασταλεί η δυνατότητα χρήσης της και το αργότερο αμέσως μετά εκτός εάν η εν λόγω ενημέρωση προσκρούει σε αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από την κείμενη εθνική ή την ενωσιακή νομοθεσία.

6. Καταγγελία

6.1. Σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε εκ των όρων του παρόντος Κεφαλαίου, που θεωρούνται όλοι ουσιώδεις, η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει την σύμβαση χορήγησης και χρήσης της Χρεωστικής Κάρτας με άμεση ισχύ, αζημίως για την ίδια και να ακυρώσει την Χρεωστική Κάρτα, ενημερώνοντας σχετικά τον Κάτοχο για την απόφασή της. Επίσης, η Τράπεζα δύναται να καταγγείλει άμεσα, αζημίως για την ίδια και χωρίς τήρηση προθεσμίας την παρούσα και να ακυρώσει την Χρεωστική Κάρτα σε περίπτωση παραβίασης του ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου και της εσωτερικής πολιτικής της Τράπεζας για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, την πρόληψη και την καταστολή της απάτης, τη συμμόρφωση με διεθνείς κυρώσεις ή/και περιοριστικά μέτρα.

6.2. Ο Κάτοχος δικαιούται να καταγγείλει την σύμβαση χορήγησης και χρήσης της Χρεωστικής Κάρτας με άμεση ισχύ και να την ακυρώσει, χωρίς επιβάρυνση. Η ακύρωση της Χρεωστικής Κάρτας γίνεται με σχετική δήλωση του Κατόχου προς την Τράπεζα. Η ισχύς της Χρεωστικής Κάρτας προϋποθέτει την ύπαρξη ενός τουλάχιστον Καταθετικού Λογαριασμού, συνεπώς σε περίπτωση που αυτός κλείσει ή αποσυνδεθεί από την Χρεωστική Κάρτα για οποιονδήποτε λόγο, η Τράπεζα δικαιούται να ακυρώσει την Χρεωστική Κάρτα.

7. Υπαναχώρηση

7.1. Ο Κάτοχος έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από την σύμβαση χορήγησης και χρήσης της κάρτας εντός 14 ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της σύμβασης, χωρίς έξοδα ή οποιαδήποτε επιβάρυνση. Η υπαναχώρηση ολοκληρώνεται με τη συμπλήρωση της σχετικής δήλωσης υπαναχώρησης η οποία βρίσκεται εντός της ψηφιακής εφαρμογής Snappi. Σε αυτή την περίπτωση η Τράπεζα θα ακυρώνει την Χρεωστική Κάρτα. Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν ασκείται στην περίπτωση που πραγματοποιηθεί έστω και μία συναλλαγή με την Χρεωστική Κάρτα. Στην περίπτωση της φυσικής Χρεωστικής Κάρτας το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν μπορεί να ασκηθεί μετά την ενεργοποίησή της. Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν μπορεί να ασκηθεί στην περίπτωση που πραγματοποιηθεί έστω και μία συναλλαγή με τη Χρεωστική Κάρτα.

Ε. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

1. Αντικείμενο και Πεδίο Εφαρμογής

1.1. Οι παρόντες όροι διέπουν τις υπηρεσίες πληρωμών κατ' εφαρμογή του ν. 4537/2018 όπως εκάστοτε ισχύει. Η Snappi κατόπιν αίτησης του Πελάτη και κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια μπορεί να αναλαμβάνει τις υπηρεσίες πληρωμών που

αναφέρονται κατωτέρω. Οι υπηρεσίες πληρωμών των στοιχείων α, β, γ της επόμενης παραγράφου 1.2, παρέχονται για πράξεις πληρωμής αποκλειστικά σε ευρώ. Για τις υπηρεσίες πληρωμών του στοιχείου (δ) της παραγράφου 1.2 παρακάτω, σε ό,τι αφορά τα μέρη της πράξης πληρωμής του διενεργούνται στην Ελλάδα σημειώνεται ότι όταν παρέχονται (i) σε νόμισμα που δεν είναι νόμισμα κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, υπό την προϋπόθεση ότι και ο φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ή του πληρωτή για την πράξη πληρωμής είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου δεν εφαρμόζονται οι όροι 4.9 και 7.1. (α) του παρόντος Κεφαλαίου; (ii) σε όλα τα νομίσματα όταν ο πάροχος του δικαιούχου ή του πληρωτή για την πράξη πληρωμής είναι εγκατεστημένος σε κράτος εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, δεν εφαρμόζονται οι όροι 4.9, 7.1. (α) και 12 του παρόντος Κεφαλαίου.

1.2. Ειδικότερα, οι υπηρεσίες πληρωμών που προσφέρει η Τράπεζα και διέπονται από τους παρόντες όρους του Κεφαλαίου Ε είναι οι ακόλουθες:

- (α) Αναλήψεις μετρητών από λογαριασμό πληρωμών,
- (β) Εκτέλεση εντολών άμεσης χρέωσης,
- (γ) Εκτέλεση μεταφορών πίστωσης,
- (δ) Εκτέλεση πράξεων πληρωμής με κάρτα ή ανάλογο μέσο σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας.

2. Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης

2.1. Για την εκτέλεση εντολών πληρωμής κατά τις οποίες ο Πελάτης είναι πληρωτής και δικαιούχος, ο Πελάτης οφείλει να παρέχει τα στοιχεία που ζητούνται κατά περίπτωση από την τελευταία σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον όρο 3 του παρόντος Κεφαλαίου. Αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης του δικαιούχου και του λογαριασμού πληρωμών είναι ο IBAN (Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού/ International Bank Account Number). Ακόμα και εάν η εντολή πληρωμής (είτε αφορά σε χρέωση είτε σε πίστωση του λογαριασμού πληρωμών) περιλαμβάνει περισσότερα στοιχεία, η Τράπεζα δεν υποχρεούται να τα χρησιμοποιήσει για την ταυτοποίηση του δικαιούχου και δεν θα αποτελούν αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης με τις συνέπειες του όρου 2.2.

2.2. Η εκτέλεση από την Τράπεζα εντολής πληρωμής με χρήση του IBAN απαλλάσσει τόσο την Τράπεζα όσο και τους τυχόν μεσολαβούντες φορείς από κάθε ευθύνη έναντι του Πελάτη για τη μη εκτέλεση ή την εσφαλμένη εκτέλεση εφόσον το μέσο αυτό είναι εσφαλμένο.

2.3. Σε περίπτωση κατά την οποία δεν απαιτείται για την εκτέλεση της εντολής πληρωμής η προσκόμιση από τον Πελάτη του αριθμού λογαριασμού σε μορφή IBAN αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης αποτελεί κατά περίπτωση ο αριθμός τηλεφώνου ή ο ΑΦΜ του δικαιούχου για εντολές πληρωμής ή στις περιπτώσεις πληρωμών υποχρεώσεων σε τρίτους η επιλογή του δικαιούχου μέσα από την ψηφιακή εφαρμογή ή/και του κωδικού που πληκτρολογεί ο Πελάτης για την ταυτοποίηση της οφειλής.

2.4. Σε περίπτωση μεταφοράς πίστωσης προς λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη, η οποία πραγματοποιείται λόγω χρήσης εσφαλμένου αποκλειστικού μέσου ταυτοποίησης από τον πληρωτή, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να γνωστοποιεί στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή τα στοιχεία της συναλλαγής και του δικαιούχου.

3. Τύπος και περιεχόμενο της εντολής πληρωμής

3.1. Η Snappi θα διεκπεραιώνει τις πράξεις πληρωμής τις οποίες αιτείται ο Πελάτης μόνο κατόπιν σχετικής εντολής και εξουσιοδότησης του τελευταίου. Οι εντολές πληρωμής χορηγούνται με έναν από τους ακόλουθους τρόπους και ανάλογα με το κανάλι επικοινωνίας που κατά περίπτωση ο Πελάτης χρησιμοποιεί:

(α) με εντολές μέσω της ψηφιακής εφαρμογής Snappi, κατόπιν χορήγησης πρόσβασης του Πελάτη στο σύστημα μέσω του username Πελάτη, του μυστικού κωδικού Πελάτη και στη συνέχεια, κατά περίπτωση, του πρόσθετου κωδικού ισχυρής ταυτοποίησης (OTP) ή της λήψης των βιομετρικών του,

(β) με εντολές μέσω της χρήσης της χρεωστικής κάρτας. Για να θεωρηθεί μία εντολή πιστοποιημένη και με την επιφύλαξη ειδικότερων όρων που προβλέπονται στους όρους χρήσης της χρεωστικής κάρτας πρέπει να παρέχονται ανάλογα με το είδος της συναλλαγής όλα ή κάποιο από τα ακόλουθα στοιχεία:

- (i) ο προσωπικός κωδικός αναγνώρισης (PIN),
- (ii) ο αριθμός και η ημερομηνία λήξης της κάρτας,
- (iii) ο ειδικός αριθμός αναγνώρισης,
- (iv) το ονοματεπώνυμο του κατόχου,
- (v) ο πρόσθετος κωδικός ισχυρής ταυτοποίησης (OTP),
- (vi) κάθε άλλο στοιχείο που τυχόν απαιτηθεί με βάση τα πρωτόκολλα ασφαλείας που εφαρμόζονται από τους οργανισμούς που συνεργάζεται ή ενδέχεται να συνεργαστεί η Τράπεζα στο μέλλον

3.2. Ο Πελάτης τεκμαίρεται ότι έχει συναινέσει στην εκτέλεση πράξης πληρωμής εφόσον η συγκατάθεση δόθηκε μέσω των ανωτέρω τρόπων σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον παρόντα όρο και η εντολή έχει παραληφθεί από το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα της Τράπεζας.

3.3. Για την εκτέλεση της εντολής πληρωμής του Πελάτη ως πληρωτή ζητούνται όσον αφορά τον ίδιο ο αριθμός του προς χρέωση λογαριασμού πληρωμών του και κατά περίπτωση το ονοματεπώνυμο του και όσον αφορά το δικαιούχο κατά περίπτωση όλα ή κάποιο από τα ακόλουθα στοιχεία:

- το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία και την έδρα του δικαιούχου,
- τον αριθμό λογαριασμού ή το IBAN του δικαιούχου,
- την επωνυμία και τον κωδικό BIC/SWIFT του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που τηρείται ο λογαριασμός πληρωμών του δικαιούχου,
- την ημερομηνία εκτέλεσης, το ποσό και το νόμισμα,
- κάθε στοιχείο που τυχόν απαιτηθεί με βάση τα πρωτόκολλα ασφαλείας της Τράπεζας, και

- κάθε άλλο στοιχείο που τυχόν απαιτείται από τη νομοθεσία και τις οδηγίες των εποπτικών αρχών.

Σε περίπτωση που ζητούνται από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου πρόσθετα στοιχεία για την ολοκλήρωση της συναλλαγής, ο Πελάτης θα πρέπει να τα προσκομίζει προς αποφυγή καθυστερήσεων στην ολοκλήρωση της συναλλαγής.

3.4. Ανάλογα με το είδος και τις συνθήκες της συναλλαγής ενδέχεται να ζητούνται πρόσθετα στοιχεία όπως ενδεικτικά ο κωδικός πληρωμής στην περίπτωση των πληρωμών σε επιχειρήσεις, οργανισμούς κοινής ωφέλειας.

3.5. Για τις συναλλαγές στο πλαίσιο των οποίων ο Πελάτης είναι δικαιούχος η Τράπεζα δύναται να ζητά κάποιο ή όλα τα ακόλουθα στοιχεία:

- τον αριθμό λογαριασμού ή τον αριθμό IBAN του Πελάτη,
- κάθε στοιχείο που τυχόν απαιτηθεί με βάση τα πρωτόκολλα ασφαλείας της Τράπεζας, και
- κάθε άλλο στοιχείο που τυχόν απαιτείται από τη νομοθεσία και τις οδηγίες των εποπτικών αρχών.

4. Χρόνος λήψης της εντολής πληρωμής και προθεσμία εκτέλεσης της πράξης πληρωμής

4.1. Ως χρόνος λήψης εντολής πληρωμής ορίζεται ο χρόνος κατά τον οποίο η Τράπεζα του Πελάτη λαμβάνει την εντολή πληρωμής μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων.

4.2. Στην περίπτωση της εντολής μεταφοράς πίστωσης μέσω της χρήσης της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi η λήψη της εντολής πληρωμής του Πελάτη θεωρείται ότι έχει συντελεστεί με την ένδειξη «καταχώρηση» ή «ολοκλήρωση» ή τυχόν παρεμφερή φράση.

4.3. Στην περίπτωση της εντολής άμεσης χρέωσης που διαβιβάζεται στην Τράπεζα ως παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή μέσω του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ως χρόνος λήψης της εντολής πληρωμής νοείται το χρονικό σημείο κατά το οποίο σύμφωνα με την εντολή πρέπει να χρεωθεί ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη με το σχετικό ποσό.

4.4. Ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη δεν χρεώνεται πριν από τη λήψη της εντολής πληρωμής.

4.5. Με την επιφύλαξη της άμεσης μεταφοράς πίστωσης, χρονικό όριο για τη λήψη εντολής πληρωμής είναι η 17:30 μ.μ. Κάθε εντολή που θα λαμβάνεται μετά την συγκεκριμένη ώρα θα λογίζεται ληφθείσα την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

4.6. Αν ο Πελάτης που εκκίνησε εντολή πληρωμής και η Τράπεζα συμφωνήσουν ότι η εκτέλεση της εντολής πληρωμής αρχίζει σε συγκεκριμένη ημέρα ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή την ημέρα που ο Πληρωτής θα έχει θέσει χρηματικά ποσά στη διάθεση της Τράπεζας, χρόνος λήψης της εντολής πληρωμής θεωρείται η συμφωνηθείσα ημέρα. Αν η συμφωνηθείσα ημέρα δεν είναι εργάσιμη ημέρα για την Τράπεζα, η εντολή πληρωμής που λαμβάνεται θα λογίζεται ως ληφθείσα την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Σε

περίπτωση περισσότερων της μίας εντολών αυτές θα κατατάσσονται με χρονική προτεραιότητα με βάση την ημέρα και ώρα που έχουν ληφθεί.

4.7. Οι μεταφορές πίστωσης μεταξύ λογαριασμών πληρωμών που τηρούνται στη Snappi θα πραγματοποιούνται αυθημερόν μέσω της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi υπό την παραδοχή ότι η εντολή πληρωμής ληφθεί έως τις 23:59 της ίδιας ημέρας και με την επιφύλαξη έκτακτων περιστάσεων.

4.8. Η τήρηση των παραπάνω χρονικών ορίων είναι δυνατή εφόσον η Τράπεζα διαθέτει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την εκτέλεση της συναλλαγής και υπό την προϋπόθεση ότι έχουν ολοκληρωθεί όλοι οι έλεγχοι που προβλέπονται από τη νομοθεσία (λ.χ. σχετικά με την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή τη διερεύνηση περιστατικών απάτης).

4.9. Για τις μεταφορές πίστωσης που πραγματοποιούνται προς πίστωση λογαριασμού πληρωμών που τηρείται σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών που είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα και σε Κράτος- Μέλος, το ποσό θα πιστώνεται στο λογαριασμό πληρωμών του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου το αργότερο μέχρι το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας μετά τη λήψη της εντολής πληρωμής.

4.10. Για τις μεταφορές πίστωσης στις οποίες ο Πελάτης είναι δικαιούχος, το ποσό της πράξης πληρωμής θα καθίσταται διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του μόλις το εν λόγω ποσό πιστωθεί στο λογαριασμό της Τράπεζας και με ημερομηνία αξίας (δηλ. το χρονικό σημείο αναφοράς που χρησιμοποιεί η Τράπεζα για τον υπολογισμό των τόκων επί των χρηματικών ποσών που χρεώνεται ή πιστώνεται ένας λογαριασμός πληρωμών, η «**Ημερομηνία Αξίας**») την ίδια εργάσιμη ημέρα κατά την οποία το παρέλαβε η Τράπεζα και με την επιφύλαξη του όρου 4.5.

4.11. Οι ανωτέρω προθεσμίες ισχύουν εφόσον δεν υφίστανται λόγοι που καθιστούν αναγκαία την περαιτέρω επεξεργασία των ως άνω εντολών μεταφοράς πίστωσης όπως ενδεικτικά σε περίπτωση που τα στοιχεία που απαιτούνται για τη μεταφορά πίστωσης είναι ελλιπή, διενεργούνται έλεγχοι και έρευνες βάσει του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου για τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας ή για την πρόληψη της απάτης.

5. Ανάκληση της εντολής πληρωμής

5.1. Μετά τη λήψη της εντολής πληρωμής από τη Snappi αυτή δεν μπορεί να ανακληθεί.

5.2. Αν ο Πελάτης έχει συμφωνήσει με την Τράπεζα την εκτέλεση της εντολής σε συγκεκριμένη ημέρα, στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή στην ημέρα που το χρηματικό ποσό θα έχει τεθεί στη διάθεση της Τράπεζας, η ανάκληση της εντολής μπορεί να γίνει το αργότερο μέχρι το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της συμφωνημένης ημερομηνίας.

5.3. Στην περίπτωση της άμεσης χρέωσης, ο Πελάτης πληρωτής μπορεί να ανακαλέσει την εντολή του μέχρι το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της ημέρας κατά την οποία έχει συμφωνηθεί με το δικαιούχο να χρεωθεί ο λογαριασμός πληρωμών του.

5.4. Μετά την παρέλευση των παραπάνω χρονικών ορίων, η εντολή του Πελάτη για τη μεταφορά πίστωσης μπορεί να ανακληθεί με προηγούμενη συμφωνία της Τράπεζας και στην περίπτωση της άμεσης χρέωσης με προηγούμενη συμφωνία της Τράπεζας και του δικαιούχου. Σε περίπτωση που γίνει δεκτή η ανάκληση, ο Πελάτης ενδέχεται να καταβάλει επιπλέον έξοδα ανάκλησης σύμφωνα με το Τιμολόγιο της Τράπεζας ή/και του άλλου παρόχου υπηρεσιών πληρωμής.

5.5. Η δήλωση ανάκλησης της εντολής πληρωμής γίνεται μέσω της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών. Εάν η δήλωση ανάκλησης ληφθεί από την Τράπεζα σε μη Εργάσιμη Ημέρα ή μετά το χρόνο που ορίζεται από την Τράπεζα ως χρόνος λήξης της Εργάσιμης Ημέρας σύμφωνα με τον όρο 4.5 του παρόντος Κεφαλαίου αυτή θα θεωρείται ως ληφθείσα την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

6. Άρνηση εκτέλεσης εντολών πληρωμής

6.1. Εάν η Τράπεζα αρνείται την εκτέλεση πράξης πληρωμής, η άρνηση και εφόσον αυτό είναι εφικτό οι λόγοι αυτής καθώς και η διαδικασία αποκατάστασης τυχόν λαθών που οδήγησαν στην άρνηση γνωστοποιούνται στον Πελάτη, εκτός εάν αυτό απαγορεύεται από τις κείμενες νομοθετικές διατάξεις. Εφόσον η άρνηση είναι αντικειμενικά δικαιολογημένη, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει για τη γνωστοποίηση την επιβάρυνση που προβλέπεται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας. Η Τράπεζα θα γνωστοποιεί τους λόγους άρνησης, εκτός εάν η κοινοποίηση απαγορεύεται ή περιορίζεται από τις ισχύουσες νομοθετικές ή κανονιστικές διατάξεις.

6.2. Σε κάθε περίπτωση, διευκρινίζεται ότι δεν θεωρείται άρνηση εκτέλεσης κατά την έννοια του όρου 6.1 η μη εκτέλεση εντολής λόγω έλλειψης διαθεσίμου υπολοίπου στον λογαριασμό πληρωμών. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα δεν έχει υποχρέωση γνωστοποίησης.

Σε περίπτωση που στον λογαριασμό πληρωμών γίνουν εγγραφές πιστώσεων ή χρεώσεων που δεν βασίζονται σε αντίστοιχες οδηγίες του Πελάτη, αλλά οφείλονται σε λάθος υπαλλήλου της ή σε οποιανδήποτε άλλη αιτία, η Τράπεζα μπορεί να προβαίνει και με δική της πρωτοβουλία σε διόρθωση (με διορθωτικές εγγραφές) ή ακύρωση (με αντιλογιστικές εγγραφές) των πιστώσεων ή των χρεώσεων αυτών. Επίσης, μπορεί να προβαίνει σε ακύρωση προσωρινών εγγραφών σε περίπτωση ματαιώσεως της αναβλητικής αιρέσεως από την οποία εξαρτώνται.

7. Παροχή Ενημέρωσης

7.1. Πριν από την εκτέλεση της επιμέρους πράξης πληρωμής, και κατόπιν αιτήματος του Πελάτη πληρωτή, η Τράπεζα θα τον ενημερώνει σχετικά με (α) την μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης, (β) τις επιβαρύνσεις που πρέπει να καταβληθούν από τον πληρωτή

και εφόσον συντρέχει η περίπτωση (γ) την ανάλυση των επί μέρους ποσών των τυχόν επιβαρύνσεων.

7.2. Μετά την εκτέλεση της εντολής και τη χρέωση του λογαριασμού πληρωμών για τις πληρωμές που εκτελεί ο Πελάτης ως πληρωτής, η Τράπεζα παρέχει αμελλητί στον Πελάτη τις ακόλουθες πληροφορίες:

- τα στοιχεία που επιτρέπουν στον Πελάτη να ταυτοποιήσει την εντολή και κατά περίπτωση τις πληροφορίες που αφορούν το δικαιούχο,
- το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο χρεώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη ή το νόμισμα που χρησιμοποιείται για την εντολή πληρωμής,
- το ποσό τυχόν επιβαρύνσεων για την πράξη πληρωμής, και εφόσον συντρέχει η περίπτωση ανάλυση των επιβαρύνσεων αυτών ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλει ο Πελάτης,
- την Ημερομηνία Αξίας για τη χρέωση ή την ημερομηνία λήψης της εντολής πληρωμής.

7.3. Εφόσον ο Πελάτης είναι δικαιούχος και δέχεται πιστώσεις στον λογαριασμό πληρωμών η Τράπεζα του παρέχει αμελλητί στον Πελάτη τις ακόλουθες πληροφορίες:

- τα στοιχεία που επιτρέπουν στον Πελάτη να ταυτοποιήσει την πράξη πληρωμής και τον πληρωτή, καθώς και κάθε πληροφορία που διαβιβάζεται με την πράξη πληρωμής,
- το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο πιστώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη,
- το ποσό τυχόν επιβαρύνσεων για την πράξη πληρωμής, και εφόσον συντρέχει η περίπτωση ανάλυση των επιβαρύνσεων αυτών, ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλει ο δικαιούχος
- όπου απαιτείται τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε στην πράξη πληρωμής από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου και το ποσό της πράξης πληρωμής πριν από τη μετατροπή του νομίσματος,
- την ημερομηνία αξίας για τη πίστωση.

7.4. Οι πληροφορίες των παραγράφων 7.2 και 7.3 του παρόντος όρου παρέχονται από την Τράπεζα με εύκολα κατανοητή διατύπωση, στην ελληνική γλώσσα ή στην αγγλική γλώσσα κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, σε σαφή και εύληπτη μορφή, εγγράφως σε έντυπο ή σε άλλο σταθερό μέσο που επιτρέπει στον Πελάτη να αποθηκεύει και να αναπαράγει αυτούσιες τις πληροφορίες (μέσω email) και δωρεάν μία φορά κάθε τρεις μήνες.

7.5. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητά τις πληροφορίες της παρ. 7.2 ανωτέρω να παρέχονται ή να καθίστανται διαθέσιμες περιοδικά μία φορά το μήνα, χωρίς επιβάρυνση σε σταθερό μέσο που επιτρέπει στον Πελάτη να αποθηκεύει και να αναπαράγει αυτούσιες τις πληροφορίες.

8. Μέτρα ασφάλειας – Αναστολή χρήσης μέσου πληρωμών

8.1. Ο Πελάτης που έχει δικαίωμα χρήσης της Χρεωστικής Κάρτας ή δυνατότητα πρόσβασης στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα υποχρεούται να τηρεί τις οδηγίες ασφαλείας με βάση τα προβλεπόμενα στις οικείες ενότητες της παρούσας Σύμβασης και συμπληρωματικά:

- (α) Να χρησιμοποιεί την κάρτα καθώς και το PIN, τους προσωπικούς κωδικούς πρόσβασης στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα καθώς και τυχόν πρόσθετα στοιχεία ασφαλείας σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και τη χρήση τους,
- (β) Να φυλάσσει ασφαλώς την κάρτα με επιμέλεια και να ελέγχει καθημερινά ότι την έχει στην κατοχή του
- (γ) Να τηρεί τους κωδικούς μυστικούς, να τους απομνημονεύει και να μην τους αναγράφει υπό οποιανδήποτε μορφή πάνω στην κάρτα ή σε άλλο αντικείμενο,
- (δ) Να ειδοποιεί την Τράπεζα τηλεφωνικά μέσω της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης **2104838000** χωρίς βραδύτητα μόλις αντιληφθεί την απώλεια ή κλοπή της κάρτας ή τη διαρροή των κωδικών, ή κλοπή ή παράνομη χρήση των συσκευών μέσω των οποίων χρησιμοποιεί τα Ηλεκτρονικά Δίκτυα (π.χ κινητό τηλέφωνο) ή τη χρήση τους από τρίτον ή τυχόν εσφαλμένες ή ασυνήθεις χρεώσεις πράξεων πληρωμής που έγιναν χωρίς τη βούλησή του.

8.2. Η Τράπεζα θεωρεί ότι οι συναλλαγές που διενεργούνται με τη χρήση των κωδικών του Πελάτη πραγματοποιούνται από τον ίδιο τον Πελάτη, ο οποίος φέρει την ευθύνη για την εκτέλεση τους σύμφωνα με τους παρόντες όρους και το ν. 4537/2018 και για την ασφαλή διατήρηση και τη μη κοινοποίηση των κωδικών του.

8.3. Η Τράπεζα έχει διαδικασία για την αντιμετώπιση περιπτώσεων υπόνοιας ή πραγματικής τέλεσης απάτης ή απειλής της ασφάλειας εν γένει, τόσο για μεμονωμένα περιστατικά όσο και για μαζικές περιπτώσεις. Εάν διαπιστωθεί κάτι τέτοιο, η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη με όποιον τρόπο είναι πρόσφορος και ιδίως με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους:

- (i) Τηλεφωνική επικοινωνία με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία του Πελάτη στην Τράπεζα,
- (ii) Μέσω email,
- (iii) Μέσω της εφαρμογής snappi,
- (iv) Με push notifications

8.4. Η Τράπεζα δικαιούται να αναστέλλει τη δυνατότητα πρόσβασης του Πελάτη στην ψηφιακή εφαρμογή της Snappi ή τη δυνατότητα χρήσης από τον Πελάτη κάρτας για λόγους που δικαιολογούνται αντικειμενικά και αφορούν:

- (α) την ασφάλεια τους,
- (β) την ύπαρξη υπόνοιας περί μη εγκεκριμένης ή απατηλής χρήσης τους.

Εφόσον συντρέχει οποιαδήποτε από τις ανωτέρω περιπτώσεις η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για την άρνηση πρόσβασης και τους λόγους που την επιβάλλουν με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο, λαμβανομένων υπόψη και των περιστάσεων.

8.5. Η Τράπεζα δικαιούται να αρνηθεί σε τρίτους παρόχους (τρίτοι φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμών που παρέχουν υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμών ή υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού, οι «**Τρίτοι Πάροχοι**») την πρόσβαση στο λογαριασμό του Πελάτη, εφόσον υπάρχει υπόνοια για μη εγκεκριμένη ή απατηλή πρόσβαση σε λογαριασμό πληρωμών ή/και εκκίνηση της πράξης πληρωμής. Εφόσον συντρέχει τέτοια περίπτωση, η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για την άρνηση πρόσβασης και τους λόγους που την επιβάλλουν με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο λαμβανομένων υπόψη των περιστάσεων, και αναφέρει αμέσως το περιστατικό στην αρμόδια εποπτική αρχή.

8.6. Εφόσον εκλείψουν οι λόγοι της αναστολής και υπό την προϋπόθεση ότι δεν συντρέχει άλλος νόμιμος ή συμβατικός λόγος για το αντίθετο, η Τράπεζα προβαίνει είτε στην άρση της είτε στην αντικατάσταση της Χρεωστικής Κάρτας ή των κωδικών αυτής είτε στην αποκατάσταση της πρόσβασης στην ψηφιακή εφαρμογή της Snappi είτε επιτρέπει την πρόσβαση του τρίτου παρόχου στο λογαριασμό πληρωμών ανάλογα με την περίπτωση.

9. Ποσοτικά Όρια για συναλλαγές που διενεργούνται με τη χρήση μέσων πληρωμής

9.1. Η εκτέλεση πράξεων πληρωμής με τη χρήση μέσων πληρωμής δύναται να υπόκειται σε ποσοτικά όρια όπως αυτά γνωστοποιούνται από την Snappi στον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο.

9.2. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να θέτει ή/και να μεταβάλει τα ποσοτικά όρια κατά την κρίση της ή λόγω συμμόρφωσης σε κανονιστικό πλαίσιο.

10. Επιβαρύνσεις

10.1. Ο Πελάτης οφείλει να καταβάλλει στην Τράπεζα, αναφορικά με τις υπηρεσίες πληρωμών που του παρέχει τις, κατά περίπτωση, προβλεπόμενες στο Τιμολόγιό της ή σε ειδικές μεταξύ τους συμφωνίες επιβαρύνσεις.

10.2. Ο Πελάτης επωμίζεται τις επιβαρύνσεις που επιβάλλει η Τράπεζα ενώ ο πληρωτής (εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος) ή ο δικαιούχος (εάν ο Πελάτης είναι πληρωτής) επωμίζεται τις επιβαρύνσεις που επιβάλλει ο δικός του φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμών, εκτός αν υπάρχει ειδικότερη συμφωνία μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας.

10.3. Εάν ο Πελάτης ενεργεί ο πληρωτής, η Τράπεζα δεν αφαιρεί επιβαρύνσεις από το μεταφερόμενο ποσό. Εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος πληρωμής, η Τράπεζα δικαιούται να παρακρατεί τις επιβαρύνσεις από το ποσό της πληρωμής πριν αυτό του αποδοθεί ή πιστωθεί στο λογαριασμό πληρωμών του. Στην περίπτωση αυτή, η ενημέρωση που παρέχεται στον Πελάτη αναγράφει διακριτά το πλήρες ποσό της πράξης πληρωμής και τις παρακρατηθείσες επιβαρύνσεις.

11. Μη εγκεκριμένες συναλλαγές

11.1. Σε περίπτωση μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής, δηλαδή πράξης πληρωμής που εκτελέστηκε χωρίς την προηγούμενη έγκριση ή εξουσιοδότηση του Πελάτη, ο Πελάτης

έχει δικαίωμα αποκατάστασης της ζημίας που υπέστη εξαιτίας της μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής, υπό την προϋπόθεση ότι:

- (α) Έχει ειδοποιήσει εγκαίρως την Τράπεζα, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση (, αμέσως μόλις αντελήφθη μη εγκεκριμένη συναλλαγή και,
- (β) Η ειδοποίηση 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 η Τράπεζα δεν παρείχε ή δεν κατέστησε διαθέσιμες στον Πελάτη τις πληροφορίες ως προς τις πράξεις πληρωμής. Εφόσον τηρήθηκαν οι παραπάνω υποχρεώσεις και εφόσον διαπιστωθεί ότι η πράξη ή οι πράξεις πληρωμής εκτελέστηκαν χωρίς την έγκριση ή την εξουσιοδότηση του Πελάτη, η Snappi θα επιστρέφει σε αυτόν το ποσό της μη εγκεκριμένης συναλλαγής το αργότερο έως το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας από την ημέρα που αποδεδειγμένα διαπίστωσε ή ειδοποιήθηκε για τη μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής εκτός αν η Snappi έχει βάσιμες υπόνοιες ότι έχει διαπραχθεί απάτη και κοινοποιεί γραπτώς τους λόγους αυτούς στην αρμόδια αρχή (σήμερα τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή).

Συνακόλουθα, η Τράπεζα θα επαναφέρει τον λογαριασμό του Πελάτη στην προηγούμενη κατάσταση και θα διασφαλίζει ότι η Ημερομηνία Αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη δεν είναι μεταγενέστερη του χρονικού σημείου χρέωσης αυτού του λογαριασμού πληρωμών με το χρηματικό ποσό της πράξης πληρωμής.

11.2. Ο Πελάτης ευθύνεται μέχρι του ποσού των πενήντα (50) Ευρώ για ζημίες που προκλήθηκαν από μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμών, σε περίπτωση που η ζημία προκλήθηκε από τη χρήση κλαπέντος ή απολεσθέντος ή υπεξαιρεθέντος μέσου πληρωμών εκτός από τις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Πελάτης δεν ευθύνεται καθόλου:

- (α) η απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του μέσου πληρωμών δεν ήταν εφικτό να εντοπιστεί από τον Πελάτη πριν από τη διενέργεια πράξης πληρωμής εκτός εάν ο Πελάτης ενήργησε με δόλο, ή
- (β) η ζημία προκλήθηκε από πράξεις ή παραλείψεις της Snappi ή οντότητας στην οποία η Snappi είχε προβεί στην ανάθεση δραστηριοτήτων της.

11.3. Ο Πελάτης ευθύνεται για όλες τις ζημίες που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής, εφόσον οι ζημίες αυτές οφείλονται είτε σε δόλο είτε στην από δόλο μη μη τήρηση μίας ή περισσότερων από τις υποχρεώσεις που έχει έναντι της Τράπεζας. Ο Πελάτης ο οποίος υφίσταται ζημίες που οφείλονται σε βαριά αμέλεια του ευθύνεται μέχρι του ανώτατου ποσού των 1.000 Ευρώ, λαμβάνοντας υπόψη ιδίως τη φύση των εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας και τις ειδικότερες περιστάσεις υπό τις οποίες το μέσο πληρωμής απωλέσθη, εκλάπη ή υπεξαιρέθηκε. Το τελευταίο εδάφιο δεν εφαρμόζεται, εάν η Τράπεζα αποδείξει ότι διαθέτει και εφαρμόζει πρόσθετους, αποτελεσματικούς και πιο εξελιγμένους μηχανισμούς ελέγχου των συναλλαγών σε σχέση με την ισχυρή ταυτοποίηση, για συναλλαγές που μπορούν να προκαλέσουν ζημία άνω των χιλίων (1.000) ευρώ, όπως ιδίως μηχανισμούς ελέγχου που αξιοποιούν τεχνολογίες

τεχνητής νοημοσύνης ή επιπλέον κωδικό ή βιομετρική ταυτοποίηση ή τηλεφωνική επιβεβαίωση.

11.4. Μετά το χρονικό σημείο της ειδοποίησης της Τράπεζας μέσω της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της Τράπεζας ο Πελάτης δεν φέρει τις οικονομικές συνέπειες που απορρέουν από τη μη εγκεκριμένη χρήση του μέσου πληρωμών εκτός εάν ενήργησε με δόλο ή με σκοπό να παραπλανήσει την Τράπεζα.

12. Μη εκτέλεση, εσφαλμένη εκτέλεση ή καθυστερημένη εκτέλεση συναλλαγών

12.1. Η Τράπεζα με την ιδιότητά της ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, όταν η εντολή πληρωμής εκκινείται από τον Πελάτη ευθύνεται για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής, με την επιφύλαξη της παρ. 12.1 του παρόντος όρου και των άρθρων 87 παρ. 2 και 3 και του άρθρου 92 του ν. 4537/2018 εκτός και εάν αποδείξει ότι ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου έλαβε το ποσό της πράξης πληρωμής σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον όρο 4.9 του παρόντος Κεφαλαίου. Στην περίπτωση αυτή:

- (α) επιστρέφει χωρίς υπαίτια καθυστέρηση στον Πελάτη τα χρηματικά ποσά της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης πράξης πληρωμής και,
- (β) ανάλογα με την περίπτωση, επαναφέρει τον χρεωθέντα λογαριασμό πληρωμών στην πρότερη κατάσταση.
- (γ) Η Ημερομηνία Αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη δεν μπορεί να είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρέωσης του χρηματικού ποσού της πράξης πληρωμής.

12.2. Αν η εντολή πληρωμής εκκινείται από τον Πελάτη πληρωτή και η πράξη πληρωμής δεν εκτελεστεί ή εκτελεστεί εσφαλμένα, η Τράπεζα ύστερα από αίτημα και ανεξάρτητα από ευθύνη στο πλαίσιο του παρόντος όρου, προσπαθεί αμέσως να εντοπίσει την πράξη πληρωμής και ειδοποιεί τον Πελάτη για το αποτέλεσμα με κάθε πρόσφορο μέσο (π.χ. μέσω της εφαρμογής ή του email). Στην παρούσα περίπτωση δεν επιβάλλεται καμία επιβάρυνση στον Πελάτη.

12.3. Όταν η εντολή πληρωμής εκκινείται από το δικαιούχο ή μέσω αυτού, η Snappi υπό την ιδιότητά της ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, με την επιφύλαξη του όρου 11.1 του παρόντος όρου και των άρθρων 87 παρ. 2 και 3 και του άρθρου 92 του ν. 4537/2018 ευθύνεται έναντι του Πελάτη για την ορθή διαβίβαση της εντολής πληρωμής στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή. Αν η εντολή πληρωμής δεν διαβιβάστηκε σωστά, η Snappi, ως πάροχος υπηρεσιών του δικαιούχου, υποχρεούται να επαναδιαβιβάσει αμέσως την εντολή πληρωμής στον πάροχο υπηρεσιών του πληρωτή.

12.4. Εάν η Τράπεζα με την ιδιότητά της ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, ευθύνεται για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής σύμφωνα με τον όρο 12.1 ανωτέρω:

- (α) θέτει αμέσως το ποσό της πράξης πληρωμής στη διάθεσή του δικαιούχου, και
- (β) ανάλογα με την περίπτωση, πιστώνει το αντίστοιχο ποσό στο λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου

- (γ) Η Ημερομηνία Αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη δεν μπορεί να είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού ως αν η πράξη πληρωμής είχε εκτελεστεί ορθά.

12.5. Αν η εντολή πληρωμής εκκινείται από τον Πελάτη δικαιούχο και η πράξη πληρωμής δεν εκτελεστεί ή εκτελεστεί εσφαλμένα, η Τράπεζα ως πάροχος υπηρεσιών του δικαιούχου ύστερα από αίτημα και ανεξάρτητα από ευθύνη στο πλαίσιο του παρόντος όρου, προσπαθεί αμέσως να εντοπίσει την πράξη πληρωμής και ειδοποιεί τον Πελάτη για το αποτέλεσμα με κάθε πρόσφορο μέσο (π.χ. μέσω της εφαρμογής ή του email). Στην παρούσα περίπτωση δεν επιβάλλεται καμία επιβάρυνση στον Πελάτη.

12.6. Αν η πράξη πληρωμής εκτελεστεί με καθυστέρηση, η Τράπεζα με την ιδιότητά της ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου διασφαλίζει, ύστερα από αίτημα του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή που ενεργεί για λογαριασμό του πληρωτή, ότι η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού στο σχετικό λογαριασμό πληρωμών σε περίπτωση ορθής εκτέλεσης της πράξης πληρωμής.

13. Δικαίωμα επιστροφής χρηματικών ποσών

13.1. Ο Πελάτης πληρωτής δικαιούται να ζητήσει από την Snappi την επιστροφή χρηματικών ποσών που αφορούν εγκεκριμένη πράξη πληρωμής, η οποία εκκινήθηκε από το δικαιούχο ή μέσω αυτού και έχει ήδη εκτελεστεί, εφόσον συντρέχουν σωρευτικά οι εξής προϋποθέσεις:

- (α) Κατά το χρονικό σημείο έγκρισης δεν προσδιορίστηκε το ακριβές ποσό της πράξης πληρωμής,
- (β) Το ποσό της πράξης πληρωμής υπερέβη το ποσό που θα ανέμενε εύλογα ο Πελάτης λαμβάνοντας υπόψη τα προηγούμενη συνήθη έξοδά του, τους όρους της παρούσας και τις ειδικές συνθήκες της υπόθεσης.

13.2. Ο Πελάτης (υπό την ιδιότητα του ως πληρωτής) μπορεί να υποβάλλει αίτημα επιστροφής χρηματικών ποσών, σύμφωνα με τα παραπάνω, το οποίο αφορά εγκεκριμένη πράξη πληρωμής που εκκινήθηκε από το δικαιούχο ή μέσω αυτού, μέσα σε προθεσμία οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών του με τα αντίστοιχα χρηματικά ποσά. Μέσα σε προθεσμία δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής αιτήματος επιστροφής χρηματικών ποσών, η Τράπεζα υποχρεούται είτε να επιστρέψει ολόκληρο το χρηματικό ποσό της πράξης πληρωμής είτε να αιτιολογεί την άρνησή της για ανταπόκριση στο αίτημα επιστροφής χρηματικών ποσών, υποδεικνύοντας στον Πελάτη τους φορείς στους οποίους μπορεί να προσφύγει.

13.3. Ο Πελάτης πληρωτής δεν δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή χρηματικών ποσών:

- (α) Εάν έχει δώσει τη συναίνεσή του απευθείας στην Τράπεζα για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής.

- (β) Εάν οι πληροφορίες για τη μελλοντική πράξη πληρωμής έχουν παρασχεθεί ή έχουν τεθεί στη διάθεση του Πελάτη, κατά το συμφωνηθέντα χρόνο, τουλάχιστον 4 εβδομάδες πριν από την ημερομηνία εξόφλησης είτε από την Τράπεζα, είτε από το δικαιούχο ή μέσω του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου.

ΣΤ. ΣΥΜΨΗΦΙΣΜΟΣ

1. Σε περίπτωση που η Τράπεζα έχει οποιαδήποτε ληξιπρόθεσμη απαίτηση από οποιαδήποτε αιτία έναντι του Πελάτη της, έχει το δικαίωμα να την συμψηφίζει, χωρίς προηγούμενη δήλωσή της, από οποιαδήποτε αιτία και εάν απορρέει και οποτεδήποτε και εάν γεννήθηκε, καθώς επίσης και κάθε τέτοια που θα γεννηθεί στο μέλλον, με κάθε ανταπαίτηση του Πελάτη κατά της Τράπεζας συμπεριλαμβανομένης και αυτής που προέρχεται από τα υπόλοιπα καταθετικών λογαριασμών που τηρούνται στην Τράπεζα. Η Τράπεζα ενημερώνει στη συνέχεια τον Πελάτη για τον συμψηφισμό.

Ζ. ΕΚΧΩΡΗΣΗ – ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ

1. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να εκχωρεί χωρίς να απαιτείται η σύμφωνη γνώμη του Πελάτη σε τρίτους, εν όλω ή εν μέρει, απαιτήσεις της κατά του Πελάτη χωρίς να έχει σημασία το εάν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες και η έννομη σχέση από την οποία προκύπτουν. Για τους σκοπούς αυτούς, η Τράπεζα δύναται να παρέχει προς τον εκδοχέα, όλες τις πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων τυχόν εμπιστευτικών πληροφοριών που εμπίπτουν στο επαγγελματικό ή ειδικό τραπεζικό απόρρητο, που αφορούν τόσο στις προς μεταβίβαση απαιτήσεις, όσο και στον ίδιο το Πελάτη υπό τον όρο ότι ο εκδοχέας θα έχει προηγουμένως δεσμευτεί έναντι της Τράπεζας για την τήρηση της εμπιστευτικότητας και του απορρήτου των πληροφοριών αυτών.

Η. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

1. Η Snappi, ως υπεύθυνος επεξεργασίας προβαίνει στη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Ευρωπαϊκό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Ο Πελάτης έχει ενημερωθεί, κατανοήσει και αποδεχτεί τα προβλεπόμενα στην Πολιτική Ασφαλείας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Snappi το οποίο βρίσκεται στην ψηφιακή εφαρμογή Snappi και στην ιστοσελίδα της www.snappibank.com.

Θ. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

1. Κάθε τροποποίηση των όρων της παρούσας προτείνεται από την Τράπεζα στον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία της έναρξης ισχύος του. Στο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο και εφόσον απαιτείται τέτοια προηγούμενη γνωστοποίηση η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί την παρούσα Σύμβαση με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση ενός μηνός. Ο Πελάτης μπορεί είτε να αποδεχτεί είτε να απορρίψει την τροποποίηση πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος της. Ο Πελάτης θεωρείται ότι αποδέχεται τις εν λόγω τροποποιήσεις των όρων της παρούσας, εκτός εάν γνωστοποιήσει στην Τράπεζα

εγγράφως πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους ότι δεν τις αποδέχεται. Σε αυτή την περίπτωση ο Πελάτης έχει δικαίωμα να λύσει την παρούσα ατελώς και με ισχύ από οποιαδήποτε χρονική στιγμή μέχρι την ημερομηνία κατά την οποία θα είχε εφαρμοστεί η τροποποίηση.

I. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

1.1. Η Σύμβαση είναι αορίστου χρόνου και εκκινεί από την ημερομηνία αποδοχής των όρων της παρούσας με την ολοκλήρωση της εγγραφής του Πελάτη μέσα από την ψηφιακή εφαρμογή της Snappi. Ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να υπαναχωρήσει αζημίως από τη Σύμβαση εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημερομηνία σύναψης αυτής και υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχει πραγματοποιηθεί καμία συναλλαγή.

1.2. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει ή να τερματίσει τη συναλλακτική σχέση με τον Πελάτη μονομερώς και οποτεδήποτε σε περίπτωση παραβάσεων οποιουδήποτε όρου της παρούσας ή άλλης ειδικότερης μεταξύ τους σύμβασης, οι οποίοι στο σύνολό τους συνομολογούνται ουσιώδεις, ή για οποιαδήποτε άλλη νόμιμη αιτία συμπεριλαμβανομένης της τήρησης των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη νομοθεσία για την πρόληψη και καταστολή νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας ή την τήρηση της εσωτερικής πολιτικής της Τράπεζας. Στην περίπτωση αυτή η Τράπεζα έχει τη διακριτική ευχέρεια να καταγγείλει τη συναλλακτική σχέση και να κλείσει τους λογαριασμούς που διατηρεί ο Πελάτης στην Τράπεζα. Σε περίπτωση μη ύπαρξης σπουδαίου λόγου η Τράπεζα μπορεί να καταγγείλει τη Σύμβαση με προειδοποίηση δύο (2) μηνών. Ο Πελάτης μπορεί να καταγγείλει την παρούσα οποτεδήποτε και για οποιονδήποτε λόγο χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση, κατόπιν ειδοποίησης της Τράπεζας προ ενός (1) μηνός.

1.3. Σε περίπτωση καταγγελίας η Snappi και ο Πελάτης αναλαμβάνουν την υποχρέωση να συμπράξουν άμεσα για την πλήρη εκκαθάριση της μεταξύ τους σχέσης, την εξόφληση του Καταθετικού Λογαριασμού και την απόδοση του προϊόντος της κατάθεσης.

1.4. Τυχόν καταγγελία της παρούσας Σύμβασης από οποιοδήποτε από τα εδώ συμβαλλόμενα μέρη σύμφωνα με τα οριζόμενα στην εν λόγω σύμβαση επιφέρει και τη λύση κάθε άλλης σύμβασής μεταξύ των μερών.

ΙΑ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ- ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

1. Υποβολή και Διαχείριση Παραπόνων

1.1. Ο Πελάτης μπορεί να υποβάλλει παράπονα σχετικά με τα προσφερόμενα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας, στα ακόλουθα σημεία:

- (α) Στην τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης της Τράπεζας μέσω καταγεγραμμένης τηλεφωνικής επικοινωνίας (π.χ όλο το 24ωρο 2104838000,
- (β) Μέσω email στη διεύθυνση [complaints@snappibank.com
- (γ) Μέσω της ψηφιακής εφαρμογής της Snappi.

1.2. Η Τράπεζα, μέσω της αρμόδιας μονάδας διαχείρισης παραπόνων μόλις παραλάβει το παράπονο του Πελάτη θα τον ενημερώνει για την παραλαβή του. Κατόπιν διερεύνησης του παραπόνου θα απαντά στον Πελάτη το συντομότερο δυνατό και σε κάθε περίπτωση το αργότερο εντός 35 εργασίμων ημερών από την υποβολή του παραπόνου. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η ολοκλήρωση της διερεύνησης και η παροχή απάντησης εντός της προθεσμίας των τριάντα πέντε (35) εργασίμων ημερών, η Τράπεζα θα ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με την καθυστέρηση. Στην εν λόγω ενημέρωση θα

περιλαμβάνεται και ο εκτιμώμενος χρόνος εντός του οποίου αναμένεται να παρασχεθεί η τελική απάντηση.

1.3. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή απάντησης εντός του ως άνω οριζόμενου χρονικού διαστήματος, η Τράπεζα θα ενημερώνει τον Πελάτη για την αιτία της καθυστέρησης και να αναφέρει το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να ολοκληρωθεί η διερεύνηση του παραπόνου και πρόκειται να του παρασχεθεί γραπτή απάντηση.

1.4. Κατόπιν αιτήματος του Πελάτη θα παρέχεται ενημέρωση σχετικά με την πορεία εξέτασης του παραπόνου.

1.5. Σε περίπτωση που δεν καταστεί εφικτή η ικανοποίηση του Πελάτη από τον απάντηση της Τράπεζας, ο Πελάτης δύναται να απευθυνθεί για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς σε έναν από τους φορείς που αναφέρονται στον όρο 2.1 του παρόντος Κεφαλαίου.

1.6. Η Τράπεζα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντά με τον τρόπο και τα μέσα με τα οποία έλαβε το παράπονο του Πελάτη εντός δεκαπέντε εργασίμων ημερών από τη λήψη της καταγγελίας. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις που αφορούν λόγους πέρα από τον έλεγχο της Τράπεζας, θα αποστέλλεται στον Πελάτη προσωρινή απάντηση αναφέροντας σαφώς τους λόγους για την καθυστέρηση στην απάντηση της καταγγελίας και προσδιορίζοντας την προθεσμία εντός της οποίας θα λάβει την τελική απάντηση. Σε κάθε περίπτωση, η προθεσμία για τη λήψη της τελικής απάντησης δεν θα υπερβαίνει τις τριανταπέντε (35) εργάσιμες ημέρες από τη λήψη της καταγγελίας.

1.7. Σε σχέση με τις Υπηρεσίες Πληρωμών του Κεφαλαίου Ε ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να υποβάλλει καταγγελίες στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΓΓΕΠΚ).

2. Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών

2.1. Για κάθε διαφορά ή διένεξη, η Τράπεζα συμμετέχει στο θεσμό του Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών. Σε περίπτωση που διαφορά μεταξύ Πελάτη και Τράπεζας δεν καταστεί δυνατόν να διευθετηθεί μεταξύ τους, ο Πελάτης δύναται να απευθυνθεί για την εξωδικαστική διευθέτηση της διαφοράς στον παραπάνω φορέα (Μασσαλίας 1, 10680 Αθήνα, www.hobis.gr, Τ. 10 4 40, 210 3376700, F: 210 3238821, info@hobis.gr), ως φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), ο οποίος βρίσκεται καταχωρημένος στο ειδικό Μητρώο που τηρείται στην ιστοσελίδα της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας Αγοράς.

2.2. Ο Πελάτης δύναται επίσης να απευθύνεται στον Συνήγορο του Καταναλωτή και στις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που προβλέπονται στο άρθρο 11 του ν. 2251/1994.

ΙΒ. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ- ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ

1. Η παρούσα Σύμβαση και οποιαδήποτε συμβατική σχέση του Πελάτη με την Τράπεζα ρυθμίζεται αποκλειστικά και στο σύνολό της από το ελληνικό δίκαιο.

2. Για κάθε διαφορά ή αμφισβήτηση που απορρέει από την παρούσα σύμβαση και κάθε άλλη συμβατική σχέση μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη αρμόδια ορίζονται και τα δικαστήρια των Αθηνών (Κεντρική Έδρα), εκτός και εάν συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ των μερών σε τυχόν Ειδικότερους Όρους.

Ημερομηνία 16/7/2025, Έκδοση 1.1