

ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

Πάροχος Υπηρεσίας: ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ (εφεξής «ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ» ή Εταιρεία), μέλος του Ομίλου ΟΠΑΠ, εδρεύουσα στην Αθήνα επί της Λεωφόρου Αθηνών 108, εν λειτουργία αδειοδοτημένο και εποπτευόμενο από την Τράπεζα της Ελλάδος, Ίδρυμα Ηλεκτρονικού Χρήματος.

Παρεχόμενη Υπηρεσία: Υπηρεσία πληρωμών όπου Πελάτης προσέρχεται σε πιστοποιημένο Αντιπρόσωπο της ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ για να πληρώσει έναν λογαριασμό Δικαιούχου Οργανισμού, καταβάλλοντας το προβλεπόμενο ποσό καθώς και τα συναφή έξοδα χρήσης της παρεχόμενης υπηρεσίας της Εταιρείας. Η εκάστοτε υποβαλλόμενη εντολή πληρωμής στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υπηρεσίας Πληρωμής Λογαριασμών, λογίζεται ως «μεμονωμένη» πράξη πληρωμής κατά τα προβλεπόμενα των εν ισχύ κανονιστικών διατάξεων για τις υπηρεσίες πληρωμών.

Πιστοποιημένο Σημείο Εξυπηρέτησης ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ (ή Αντιπρόσωπος): Νοείται η κάθε επιχείρηση (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) που είναι συμβατικά εξουσιοδοτημένη από την Εταιρεία να λειτουργεί ως σημείο παροχής/πωλήσεως των υπηρεσιών/προϊόντων της και της οποίας η επωνυμία/ονοματεπώνυμο και επιμέρους στοιχεία βρίσκονται αναρτημένα στο οικείο Μητρώο Αντιπροσώπων Ίδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος που τηρείται από την Τράπεζα της Ελλάδος.

Μέσα και Νόμισμα Πληρωμής των Λογαριασμών Δικαιούχων Οργανισμών: Οι λογαριασμοί πληρώνονται αποκλειστικά τοις μετρητοίς και με μοναδικό αποδεκτό νόμισμα το Ευρώ (€). Κάρτες πληρωμής δεν γίνονται προς το παρόν αποδεκτές.

Έξοδα Χρήσης της Υπηρεσίας: Ο Πελάτης επιβαρύνεται συνολικά με €1,00 ανά εξοφλούμενο λογαριασμό.

Δικαιούχοι Οργανισμοί: Οργανισμοί για τους οποίους δύναται να δίδει ο Πελάτης στην Εταιρεία Εντολή Πληρωμής για την εξόφλησή τους, μεταξύ αυτών, οργανισμοί κοινής ωφέλειας, εταιρείες τηλεπικοινωνιών και ασφαλιστικές εταιρείες. Στο τέλος του παρόντος κειμένου αναρτάται πίνακας με τους Οργανισμούς που εξυπηρετούνται. Ο πίνακας ανανεώνεται όποτε προστίθενται νέοι εξυπηρετούμενοι Οργανισμοί.

Πελάτης: Το εκάστοτε φυσικό (άνω των 18 ετών με πλήρη δικαιοπρακτική ικανότητα) ή νομικό πρόσωπο το οποίο προσερχόμενο σε σημείο του Αντιπροσώπου της Εταιρείας αιτείται την χρήση της Υπηρεσίας Πληρωμής Λογαριασμών, αποδεχόμενος τους παρόντες όρους.

Ελάχιστες Απαιτούμενες Πληροφορίες προς Παροχή για την Εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής: Προσκόμιση από τον Πελάτη του απαραίτητου κωδικού πληρωμής που αναγράφεται στον λογαριασμό, καθώς και ενός έγκυρου τηλεφωνικού αριθμού επικοινωνίας του.

Τρόπος Υποβολής και Διεκπεραίωσης της Εντολής Πληρωμής του Λογαριασμού: Ο Πελάτης θα πρέπει να προσέλθει σε ένα πιστοποιημένο σημείο εξυπηρέτησεως της ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ και να φέρει μαζί του ή να γνωρίζει τον αναγραφόμενο στον λογαριασμό που επιθυμεί να αποπληρώσει Κωδικό Πληρωμής, ώστε να μπορέσει να γίνει η καταχώρησή του μέσω των υποδομών της ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ που είναι εγκατεστημένες στο σημείο εξυπηρέτησης.

Επιπρόσθετα, ο Πελάτης θα πρέπει να δώσει έναν έγκυρο τηλεφωνικό αριθμό για να μπορεί η Εταιρεία να επικοινωνήσει μαζί του προς παροχή τυχόν απαιτούμενων διευκρινίσεων ή σε περίπτωση που ο Δικαιούχος Οργανισμός επιστρέψει την πληρωμή ή για κάθε άλλη περίπτωση και ανάγκη. Διευκρινίζεται ότι στο σημείο εξυπηρέτησης ο Πελάτης δίδει την Εντολή Πληρωμής αφού έχει προηγουμένως ενημερωθεί για τα έξοδα χρήσεως της υπηρεσίας και για τον χρόνο εκτελέσεως της Εντολής Πληρωμής του λογαριασμού.

Ο Πελάτης θα πρέπει να καταβάλει το ποσό της Εντολής Πληρωμής λογαριασμού και τα έξοδα χρήσης της υπηρεσίας στο σημείο εξυπηρέτησης, ώστε στην συνέχεια να καταχωρηθεί η εντολή στην υποδομή της Εταιρείας.

Όταν καταχωρηθεί η εντολή ο Πελάτης ενημερώνεται στο σημείο εξυπηρέτησης για την ολοκλήρωση της αποστολής της εντολής και τον μέγιστο χρόνο εκτελέσεώς της. Επιπρόσθετα, αμέσως μετά την ολοκλήρωση της Εντολής Πληρωμής ο Πελάτης λαμβάνει το αποδεικτικό της Εντολής Πληρωμής το οποίο περιέχει ενδεικτικά, τα στοιχεία του δικαιούχου Οργανισμού, το ποσό της εντολής, τα καταβληθέντα έξοδα χρήσης της υπηρεσίας, την ημερομηνία και ώρα συναλλαγής, τον κωδικό πληρωμής του δικαιούχου Οργανισμού κ.α..

Χρόνος Λήψης των Εντολών Πληρωμής Λογαριασμών: Ως χρονικό σημείο λήψης της Εντολής Πληρωμής λογαριασμού θεωρείται ο χρόνος κατά τον οποίο η ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ λαμβάνει απευθείας από τον πληρωτή και καταχωρεί επιτυχώς την εντολή, μέσω του Αντιπροσώπου της. Εάν ο χρόνος λήψης της εντολής συμπίπτει με ημέρα που δεν είναι εργάσιμη, η εντολή θα θεωρείται ως ληφθείσα την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα. Η εντολή δύναται να θεωρηθεί ως ληφθείσα την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα, εφόσον ληφθεί μετά το χρονικό σημείο που ορίζεται ως χρόνος λήξης των ημερήσιων εργασιών πληρωμών της ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ (Δευτέρα – Παρασκευή, 12:00).

Χρόνος Εκτέλεσης των Εντολών Πληρωμής Λογαριασμών - Ημερομηνία αξίας (valeur): Το εισπραττόμενο ποσό της πληρωμής λογαριασμού θα αποστέλλεται προς τον Δικαιούχο Οργανισμό μέχρι το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας από τον χρόνο λήψης της Εντολής Πληρωμής.

Ακύρωση Εντολής Πληρωμής Λογαριασμών: Ο Πελάτης δεν δύναται να ανακαλέσει Εντολή Πληρωμής που έχει δώσει σε Αντιπρόσωπο της Εταιρείας μετά την ολοκλήρωση της συναλλαγής και την έκδοση του σχετικού αποδεικτικού της συναλλαγής.

Επιστροφή Εντολής από Δικαιούχο Οργανισμό: Σε περίπτωση που για οποιοδήποτε λόγο ο Δικαιούχος Οργανισμός επιστρέψει την Εντολή Πληρωμής, η Εταιρεία θα επικοινωνεί με τον

Πελάτη, ώστε να διεκπεραιώσει την επιστροφή της Εντολής Πληρωμής προς αυτόν. Διευκρινίζεται ότι τα καταβληθέντα έξοδα χρήσης της υπηρεσίας δεν επιστρέφονται.

Προσωπικά Δεδομένα Πελατών: Η πρόσβαση στην Υπηρεσία Πληρωμής Λογαριασμών ενδέχεται να συνεπάγεται για τον Πελάτη την γνωστοποίηση στην Εταιρεία ή/και στον Αντιπρόσωπο από τον Πελάτη στοιχείων που, κατά την κρίση της Εταιρείας ή/και εκ του εφαρμοστέου δικαίου, είναι απαραίτητα για την προσήκουσα και ασφαλή παροχή της Υπηρεσίας.

Με την παροχή, στον Αντιπρόσωπο και στην Εταιρεία, των στοιχείων και πληροφοριών (π.χ. τηλέφωνο, ονοματεπώνυμο, διεύθυνση) που απαιτούνται για την χρήση της Υπηρεσίας, ο Πελάτης δίδει οικειοθελώς στην Εταιρεία και τον Αντιπρόσωπο την συγκατάθεσή του για τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων με σκοπό την χρήση της.

Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος έναντι της Εταιρείας ή/και παντός τρίτου σε περίπτωση όπου δεν παράσχει ακριβείς και αληθείς πληροφορίες στην Εταιρεία κατά την παροχή της Υπηρεσίας Πληρωμής.

Η Εταιρεία τηρεί και χρησιμοποιεί τα οικειοθελώς υποβληθέντα από τον Πελάτη στον Αντιπρόσωπο της Εταιρείας προσωπικά δεδομένα για το σκοπό της παροχής της Υπηρεσίας Πληρωμής και μόνο στο βαθμό που κρίνεται αναγκαίο, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία του υποκειμένου από την συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του.

Οποιοσδήποτε χρήστης, εφόσον το επιθυμεί, έχει το δικαίωμα πλήρους προσβάσεως στα τηρούμενα από την ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ προσωπικά του δεδομένα, κι ενημερώσεως για τους αποδέκτες τους, το σκοπό της τήρησης και της επεξεργασίας τους, καθώς και την τροποποίηση, διόρθωση ή τη διαγραφή τους, αποστέλλοντας σχετικό ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση talk2@torawallet.gr επισυνάπτοντας παράλληλα αντίγραφο της αστυνομικής του ταυτότητας.

Επικοινωνία/Αιτήματα/Παράπονα: Για κάθε διευκρίνιση, αίτημα, παράπονο ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο κριθεί ότι απαιτείται και σχετίζεται με τους όρους που διέπουν την συγκεκριμένη υπηρεσία πληρωμής λογαριασμών ή τον τρόπο με τον οποίο παρέχεται αυτή, ή για πληροφορίες αναφορικά με την πορεία Εντολής Πληρωμής του, ο Πελάτης μπορεί να επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα της ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ, γραπτώς ή προφορικά, στα εξής στοιχεία επικοινωνίας:

Υποστήριξη πελατών:

1. e: talk2@torawallet.gr
2. T: +30 210 7762 000
3. ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ Α.Ε.

**Λεωφόρος Αθηνών 108 & Χρηματιστηρίου
TK 10442, Αθήνα**

Τυχόν υποβαλλόμενα αιτήματα και παράπονα θα καταγράφονται από την Εταιρεία και θα επιχειρείται η επίλυσή τους εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής τους, έχοντας ως ανώτατο όριο αυτό των πενήντα (35) εργάσιμων ημερών. Εάν για οποιονδήποτε λόγο το χρονοδιάγραμμα αυτό δεν μπορεί να τηρηθεί, οι λόγοι της καθυστέρησης και μία νέα πιθανή ημερομηνία ανταποκρίσεως θα γνωστοποιούνται στον Πελάτη από τον εκπρόσωπο της Εταιρείας.

Εάν ο Πελάτης δεν μείνει ικανοποιημένος/η με την διαχείριση, ανταπόκριση και προτεινόμενη λύση από την ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ σε σχέση με το τυχόν υποβληθέν παράπονο/αίτημά του, μπορεί εναλλακτικά και εντός του πλαισίου των δικαιωμάτων του να αποταθεί περαιτέρω στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (<http://www.1520.gov.gr/ypovoli-kataggelias?id=253>) ή σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (π.χ. “Συνήγορος του Καταναλωτή”, Λεωφόρος Αλεξάνδρας, αριθμός 144, 14471, Αθήνα, Ελλάδα, τηλ.:210 6460862, 210 6460814, φαξ: 210 6460414, email: grammateia@synigoroskatanaloti.gr, site: <http://www.synigoroskatanaloti.gr>).

Διαθεσιμότητα, Μεταβολές και Αποδοχή Παρόντων Όρων: Οι παρόντες όροι είναι διαθέσιμοι στην ηλεκτρονική ιστοσελίδα www.tora.gr. Ο Πελάτης αποδέχεται αυτούς όταν δίνει την Εντολή Πληρωμής του λογαριασμού. Σε κάθε περίπτωση ο Πελάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει τους όρους αυτούς από την ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ σε έγχαρτη μορφή, χωρίς χρέωσή του. Οι παρόντες όροι τροποποιούνται αναλόγως των αναγκών της Εταιρείας καθώς και των αλλαγών της νομοθεσίας και του λοιπού κανονιστικού πλαισίου που διέπει την επιχειρηματική της δραστηριότητα. Η πλήρως επικαιροποιημένη εκδοχή των όρων θα βρίσκεται πάντα αναρτημένη στην ηλεκτρονική ιστοσελίδα της Εταιρείας.

ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ

ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΥΔΡΕΥΣΗ & ΔΗΜΟΙ		
ΔΕΗ	ΕΥΔΑΠ	ΔΕΥΑ ΛΟΥΤΡΑΚΙΟΥ	ΔΗΜΟΣ ΛΕΣΒΟΥ
ΗΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	ΕΥΑΘ	ΔΕΥΑ ΜΕΙΖΩΝΟΣ ΒΟΛΟΥ	ΔΗΜΟΣ ΣΑΜΟΥ
ΗΡΩΝ ΙΔΙΩΤΕΣ	ΔΕΥΑ ΑΓΡΙΝΙΟΥ	ΔΕΥΑ ΜΕΣΣΗΝΗΣ	ΔΗΜΟΣ ΣΑΡΩΝΙΚΟΥ
ELPEDISON	ΔΕΥΑ ΑΙΓΙΑΛΕΙΑΣ	ΔΕΥΑ ΝΑΥΠΑΚΤΙΑΣ	ΔΗΜΟΣ ΣΠΑΡΤΗΣ
ELPEDISON ΙΔΙΩΤΕΣ	ΔΕΥΑ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ	ΔΕΥΑ ΝΑΥΠΛΙΟΥ	ΑΣΦΑΛΕΙΣ
WATT & VOLT Α.Ε. - Επιχειρήσεις	ΔΕΥΑ ΒΕΡΟΙΑΣ	ΔΕΥΑ ΞΑΝΘΗΣ	ΑΙΓ ΕΛΛΑΣ Α.Ε
WATT & VOLT Α.Ε. - Ιδιώτες	ΔΕΥΑ ΔΡΑΜΑΣ	ΔΕΥΑ ΞΥΛΟΚΑΣΤΡΟΥ	ALLIANZ
ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ	ΔΕΥΑ ΕΔΕΣΣΑΣ	ΔΕΥΑ ΟΡΕΣΤΙΑΔΑΣ	ΑΧΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΛΑΔΟΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑ
ΕΠΑΑ - ΑΕΡΙΟ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΕΥΑ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΔΕΥΑ ΠΑΙΟΝΙΑΣ ΚΙΛΚΙΣ	ΑΧΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΛΑΔΟΣ ΖΩΗΣ
ΠΑΡΟΧΗ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ - ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΔΕΥΑ ΘΕΡΜΗΣ	ΔΕΥΑ ΠΑΤΡΑΣ	ERGO ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ
ΠΑΡΟΧΗ ΑΕΡΙΟΥ ΠΡΩΗΝ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΔΕΥΑ ΘΗΡΑΣ	ΔΕΥΑ ΠΕΛΛΑΣ	GENERALI
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	ΔΕΥΑ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	ΔΕΥΑ ΠΡΕΒΕΖΗΣ	GROUPAMA PHOENIX
COSMOTE ΚΙΝΗΤΗ	ΔΕΥΑ ΚΑΒΑΛΑΣ	ΔΕΥΑ ΡΕΘΥΜΝΟΥ	INTERAMERICAN ΖΗΜΙΩΝ
COSMOTE ΣΤΑΘΕΡΗ (ΟΤΕ)	ΔΕΥΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	ΔΕΥΑ ΡΟΔΟΥ	INTERAMERICAN ΖΩΗΣ
CYTA	ΔΕΥΑ ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ	ΔΕΥΑ ΣΕΡΡΩΝ	INTERNATIONAL LIFE ΑΕΑΖ
FORTHNET	ΔΕΥΑ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	ΔΕΥΑ ΣΙΚΥΩΝΙΩΝ	INTERNATIONAL LIFE ΑΕΓΑ
NOVA Forthnet Media	ΔΕΥΑ ΚΙΛΚΙΣ	ΔΕΥΑ ΣΥΡΟΥ	MINETTA LIFE
VODAFONE	ΔΕΥΑ ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ	ΔΕΥΑ ΤΡΙΚΑΛΩΝ	NN ΖΩΗΣ
WIND	ΔΕΥΑ ΚΟΡΙΝΘΟΥ	ΔΕΥΑ ΤΡΙΠΟΛΗΣ	NP INSURANCE
ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΔΡΟΜΟΙ	ΔΕΥΑ ΛΑΜΙΑΣ	ΔΕΥΑ ΦΛΩΡΙΝΑΣ	PRIME INSURANCE
ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΔΡΟΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ Α.Ε.	ΔΕΥΑ ΛΑΡΙΣΑΣ	ΔΕΥΑ ΧΑΛΚΙΔΑΣ	ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΑΑΕ
ΝΕΑ ΟΔΟΣ Α.Ε	ΔΕΥΑ ΛΑΥΡΕΩΤΙΚΗΣ	ΔΕΥΑ ΧΑΝΙΩΝ	ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΕΓΑ
		ΔΕΥΑ ΧΙΟΥ	ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ Α.Ε.Γ.Α.