

## ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ

### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

#### Ορισμοί:

*Εταιρεία:* Η εταιρεία με την επωνυμία «ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ», με Α.Φ.Μ. 800759225/ Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. Αθηνών, μέλος του Ομίλου ΟΠΑΠ, εδρεύουσα στην Αθήνα επί της Λεωφόρου Αθηνών 108 & Χρηματιστηρίου, Τ.Κ. 10442 , εν λειτουργία αδειοδοτημένο και εποπτευόμενο από την Τράπεζα της Ελλάδος Ίδρυμα Ηλεκτρονικού Χρήματος (ΦΕΚ Β΄ 3010/25.07.2018), σύμφωνα με το ν. 4021/2011 και ν. 4537/2018, ως ισχύουν.

*Αντιπρόσωπος:* Νοείται η κάθε επιχείρηση (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) με την οποία έχει συμβληθεί η Εταιρεία για να παρέχει τις Υπηρεσίες της, η οποία επιχείρηση έχει λάβει την απαραίτητη πιστοποίηση από την Τράπεζα της Ελλάδος και τα στοιχεία της (επωνυμία/ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, είδος παρεχόμενων Υπηρεσιών) βρίσκονται αναρτημένα στο οικείο Μητρώο Αντιπροσώπων Ιδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος που τηρείται ηλεκτρονικά από την Τράπεζα της Ελλάδος ([www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)).

*Πελάτης:* Το εκάστοτε φυσικό πρόσωπο άνω των 18 ετών με πλήρη δικαιοπρακτική ικανότητα, το οποίο προσέρχεται στο κατάστημα του Αντιπροσώπου της Εταιρείας και αιτείται την χρήση μίας ή περισσότερων Υπηρεσιών Πληρωμής που παρέχει η Εταιρεία.

*Υπηρεσίες Πληρωμών:* οι υπηρεσίες πληρωμών που η Εταιρεία δύναται να παρέχει με βάση την υφιστάμενη άδειά της, όπως αυτές προβλέπονται στην σχετική νομοθεσία και είναι δημοσιευμένες στο οικείο Μητρώο Ιδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος που τηρείται από την Τράπεζα της Ελλάδος (<https://www.bankofgreece.gr/pages/el/supervision/supervisedinstitutions/default.aspx>). Διευκρινίζεται ότι προς το παρόν, η Εταιρεία δίνει τη δυνατότητα στους Πελάτες να διενεργούν μέσω του φυσικού δικτύου Αντιπροσώπων της αποκλειστικά και μόνο τις κάτωθι Υπηρεσίες Πληρωμών:

- Πληρωμή Λογαριασμών προς Οργανισμούς
- Πληρωμή Εισιτηρίων Διοργανωτών

*Χρεώσεις:* Οι προμήθειες, έξοδα συναλλαγής και λοιπές πιθανές επιβαρύνσεις που θα χρειαστεί να καταβάλει ο Πελάτης για την χρήση της εκάστοτε Υπηρεσίας Πληρωμών, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική της. Η Εταιρεία δύναται να τροποποιήσει οποτεδήποτε την τιμολογιακή πολιτική που εφαρμόζει και στην περίπτωση αυτή η νέα πολιτική θα θεωρείται ότι επικαιροποιεί τους παρόντες Όρους Χρήσης αντιστοίχως.

*Κάρτα:* Είναι η χρεωστική, πιστωτική, προπληρωμένη, επαναφορτιζόμενη ή μίας χρήσης, κάρτα που έχει εκδοθεί με βάση τις προδιαγραφές των διεθνών σχημάτων καρτών και γίνεται αποδεκτή ως μέσο πληρωμών από την Εταιρεία για την παροχή των Υπηρεσιών Πληρωμών.

*Οργανισμοί:* κάθε νομικό πρόσωπο προς το οποίο δύναται να δίδει ο Πελάτης στην Εταιρεία Εντολή Πληρωμής για την εξόφληση οικονομικών υποχρεώσεων που έχει αναλάβει έναντι αυτού, μεταξύ αυτών, οργανισμοί κοινής ωφέλειας, εταιρείες τηλεπικοινωνιών και ασφαλιστικές εταιρείες. Στο τέλος του παρόντος κειμένου, προσαρτάται Πίνακας με τους Οργανισμούς που εξυπηρετούνται προς το παρόν. Ο Πίνακας ανανεώνεται όποτε προστίθενται νέοι εξυπηρετούμενοι Οργανισμοί. Η Εταιρεία δύναται να αφαιρεί ή και να εντάσσει νέους Οργανισμούς στην Υπηρεσία Πληρωμής Λογαριασμών Οργανισμών.

*Ποσό:* το χρηματικό ποσό που ο Πληρωτής εντέλλεται την Εταιρεία να αποστείλει στον εκάστοτε Παραλήπτη ή/και Οργανισμό ή/και Διοργανωτή.

*Όροι Χρήσης:* Είναι οι παρόντες όροι και προϋποθέσεις που έχει διαμορφώσει η Εταιρεία και τους οποίους αποδέχεται ο Πελάτης για την χρήση των Υπηρεσιών Πληρωμών.

*Απόδειξη Εντολής Πληρωμής:* Είναι το παραστατικό που παραδίδει ο Αντιπρόσωπος στον Πελάτη, το οποίο αναφέρει τις πληροφορίες για την ληφθείσα από την Εταιρεία προς εκτέλεση Εντολή Πληρωμής.

*Εντολή Πληρωμής:* Είναι η εντολή/οδηγία που δίνει ο Πελάτης στην Εταιρεία προκειμένου αυτή να εκτελέσει την Πληρωμή Λογαριασμού Οργανισμού ή/και Εισιτηρίου.

*Εργάσιμη Ημέρα:* Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός επίσημων αργιών της Ελληνικής Δημοκρατίας και ειδικών τραπεζικών αργιών, όπως αυτές προβλέπονται στη σχετική νομοθεσία.

*Κωδικός Πληρωμής Οργανισμού:* Είναι ο κωδικός που αναγράφεται στον λογαριασμό που εκδίδει ο Οργανισμός.

*Ημερήσια Προθεσμία Εκτέλεσης (cut off):* Οι Εντολές Πληρωμής που καταχωρούνται μετά τις 12.00 από τον Αντιπρόσωπο Εταιρείας εκτελούνται την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

*Διοργανωτής:* είναι ο εκάστοτε φορέας εκμετάλλευσης, παραγωγός, διοργανωτής εκδηλώσεων, θεάματος του οποίου τα εισιτήρια εκδηλώσεων διατίθενται μέσω της TORA DIRECT προς το καταναλωτικό κοινό.

*TORA DIRECT:* είναι η εταιρεία με την επωνυμία «TORA DIRECT ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ», με έδρα την Λεωφόρο Αθηνών 108 και Χρηματιστηρίου, Τ.Κ. 10442, με ΑΦΜ 999 401 268 της Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ, εταιρεία συνδεδεμένη με την Εταιρεία, μέλος του Ομίλου ΟΠΑΠ

Ειδικότερα, ανά Υπηρεσία Πληρωμών που παρέχεται από την Εταιρεία στον Πελάτη θα ισχύουν οι κάτωθι όροι:

### **Πληρωμή Λογαριασμών Οργανισμών**

Προσερχόμενος στο κατάστημα Αντιπροσώπου της Εταιρείας ο Πελάτης δύναται να πληρώσει το Ποσό που οφείλει σε Οργανισμό, όπως το Ποσό αυτό αναγράφεται στον λογαριασμό που έχει εκδώσει και αποστέλλει ο Οργανισμός στον Πελάτη.

Για την Πληρωμή Λογαριασμού Οργανισμών ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει το Ποσό και τις Χρεώσεις σε μετρητά και σε Ευρώ (€) πριν την ολοκλήρωση της συναλλαγής στο κατάστημα του Αντιπροσώπου. Η Εταιρεία δεν έχει καταστήσει διαθέσιμη την πραγματοποίηση συναλλαγών με Κάρτα για την συγκεκριμένη Υπηρεσία.

*Διαδικασία – Έγγραφα και Στοιχεία:* Προκειμένου να καταχωρήσει επιτυχώς και να εκτελέσει η Εταιρεία την Εντολή Πληρωμής Λογαριασμού Οργανισμού, θα πρέπει ο Πελάτης να προβεί στις κάτωθι ενέργειες:

**(1)** Να έχει στην διάθεση του τον Κωδικό Πληρωμής Οργανισμού ή το έντυπο λογαριασμού που έχει εκδώσει και του έχει αποστείλει ο Οργανισμός με την αναγραφή του Ποσού, προκειμένου να ταυτοποιηθεί η πληρωμή του προς τον Οργανισμό, καθώς και

**(2)** Να δώσει έγκυρο τηλεφωνικό αριθμό, καθώς και λοιπά ατομικά στοιχεία που θα του ζητήσει ο Αντιπρόσωπος

*Ενημέρωση του Πελάτη για τους Όρους Χρήσης:* Η Εταιρεία έχει θέσει στην διάθεση του Πελάτη στον διαδικτυακό ιστότοπο [www.torawallet.gr](http://www.torawallet.gr) τους Όρους Χρήσης και ο τελευταίος δύναται να ζητήσει χωρίς κόστος για τον ίδιο σε έντυπη μορφή τους Όρους Χρήσης από τον Αντιπρόσωπο. Η συγκεκριμένη Υπηρεσία Πληρωμής Λογαριασμού Οργανισμών λογίζεται ως «μεμονωμένη πράξη πληρωμής», σύμφωνα με τις προβλέψεις του νόμου 4537/2018, ως εκάστοτε ισχύει, και τις εκεί ειδικότερες προβλέψεις για τα δικαιώματα ενημέρωσης του Πελάτη.

Ο Πελάτης πριν την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής ενημερώνεται για τις Χρεώσεις της Εταιρείας, για την ημερομηνία εκτέλεσης της Πράξης Πληρωμής και την Ημερήσια Προθεσμία Εκτέλεσης. Αντίστοιχα, ο Πελάτης λαμβάνει από τον Αντιπρόσωπο έντυπη Απόδειξη Εντολής Πληρωμής, στην

οποία αναγράφονται οι ανωτέρω πληροφορίες, το Ποσό που έχει καταβάλει ο Πελάτης για την Πληρωμή Λογαριασμού Οργανισμού, τα στοιχεία του Οργανισμού, την ημερομηνία και ώρα καταχώρησης της Εντολής Πληρωμής κλπ.

Ο Πελάτης οφείλει να αποθηκεύει και διατηρεί την Απόδειξη Εντολής Πληρωμής καθότι αποτελεί το σημείο αναφοράς για την παρακολούθηση της συναλλαγής του με την Εταιρεία καθώς και για οποιοδήποτε άλλο περιστατικό ή ζήτημα ανακύψει με τον Οργανισμό ή/και με την Εταιρεία στο πλαίσιο εκτέλεσης της Εντολής Πληρωμής του.

*Λήψη και Εκτέλεση Εντολής Πληρωμής:* Ως χρονικό σημείο λήψης της Εντολής Πληρωμής από την Εταιρεία θεωρείται ο χρόνος κατά τον οποίο ο Πελάτης δίδει την Εντολή Πληρωμής στον Αντιπρόσωπο της Εταιρείας και ο τελευταίος την καταχωρεί προς εκτέλεση επιτυχώς στο σύστημα της Εταιρείας.

Εάν ο Πελάτης δώσει Εντολή Πληρωμής στον Αντιπρόσωπο της Εταιρείας σε μη Εργάσιμη Ημέρα, η Εντολή Πληρωμής θα λογίζεται ληφθείσα από την Εταιρεία την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα οπότε και θα εκκινεί η προθεσμία εκτέλεσης αυτής.

Παράλληλα, ο Πελάτης που θα δώσει Εντολή Πληρωμής στον Αντιπρόσωπο στο χρονικό διάστημα μετά την Ημερήσια Προθεσμία Εκτέλεσης, η Εντολή Πληρωμής θα λογίζεται ληφθείσα από την Εταιρεία προς εκτέλεση την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα οπότε και θα εκκινεί η προθεσμία εκτέλεσης αυτής.

Η Εταιρεία θα εκτελεί την Εντολή Πληρωμής προς τον εκάστοτε Οργανισμό μέχρι το τέλος της επόμενης Εργάσιμης Ημέρας από τον χρόνο λήψης της Εντολής Πληρωμής από την Εταιρεία, όπως αυτός προσδιορίζεται ανωτέρω.

*Ακύρωση και Επιστροφή Εντολής Πληρωμής από Οργανισμό:* Ο Πελάτης δεν δύναται να ανακαλέσει Εντολή Πληρωμής που έχει δώσει σε Αντιπρόσωπο της Εταιρείας μετά την λήψη της Εντολής Πληρωμής από την τελευταία, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα ανωτέρω.

Σε περίπτωση που για οποιοδήποτε λόγο ο Οργανισμός επιστρέψει την Εντολή Πληρωμής - το Ποσό - στην Εταιρεία, η τελευταία θα επικοινωνεί με τον Πελάτη μέσω του τηλεφωνικού αριθμού που αυτός/ή έχει δηλώσει, ώστε να επιστρέψει στον Πελάτη το Ποσό που κατέβαλε για πληρωμή προς τον Οργανισμό. Διευκρινίζεται ότι, στην περίπτωση αυτή, το ποσό της Χρέωσης που κατέβαλε ο Πελάτης στην Εταιρεία δεν θα του επιστραφεί.

## **Πληρωμή Εισιτηρίων Διοργανωτών**

Στα καταστήματα των πιστοποιημένων Αντιπροσώπων της Εταιρείας παρέχεται η δυνατότητα να αγοράσει ο εκάστοτε Πελάτης Εισιτήρια Διοργανωτών, μία υπηρεσία που παρέχει η TORA DIRECT σε συνεργασία με τρίτες εταιρείες διαμεσολάβησης προς το καταναλωτικό κοινό.

Η Εταιρεία εκτελεί μέσω των πιστοποιημένων Αντιπροσώπων της Πληρωμές Εισιτηρίων που αγοράζουν οι Πελάτες στο πλαίσιο της ανωτέρω υπηρεσίας που παρέχει η TORA DIRECT σε συνεργασία με τρίτες εταιρείες διαμεσολάβησης.

Ο εκάστοτε Πελάτης για να πληροφορηθεί για τη διαδικασία και τα σχετικά δικαιώματα του από την αγορά εισιτηρίων μπορεί να ανατρέξει στους όρους διάθεσης των Εισιτηρίων Διοργανωτών στην ιστοσελίδα της TORA DIRECT ([www.toradirect.gr](http://www.toradirect.gr)) .

Η Εταιρεία δεν έχει ουδεμία σχέση, δεν αναλαμβάνει ουδεμία ευθύνη έναντι του Πελάτη ούτε εγγυάται με οποιοδήποτε τρόπο την έγκυρη και προσήκουσα αγορά και διάθεση των Εισιτηρίων των Διοργανωτών ούτε την επιτυχή διοργάνωση ή/και την εκτέλεση της εκδήλωσης που θέλει να παρακολουθήσει ο Πελάτης και, για το λόγο αυτό, ο Πελάτης δε δύναται να στραφεί κατά της Εταιρείας εκ της αιτίας αυτής.

*Ενημέρωση για τους Όρους Χρήσης:* Η Εταιρεία έχει θέσει στην διάθεση του Πελάτη στον διαδικτυακό ιστότοπο [www.torawallet.gr](http://www.torawallet.gr) τους Όρους Χρήσης και ο τελευταίος δύναται να ζητήσει χωρίς κόστος για τον ίδιο σε έντυπη μορφή τους Όρους Χρήσης από τον Αντιπρόσωπο. Η συγκεκριμένη Υπηρεσία Πληρωμής Εισιτηρίων λογίζεται ως «μεμονωμένη πράξη πληρωμής», σύμφωνα με τις προβλέψεις του νόμου 4537/2018, ως εκάστοτε ισχύει, και τις εκεί ειδικότερες προβλέψεις για τα δικαιώματα ενημέρωσης του Πελάτη.

*Ακύρωση Εντολή Πληρωμής Εισιτηρίου:* Ο Πελάτης δε δύναται να ανακαλέσει Εντολή Πληρωμής Εισιτηρίου αφότου η εν λόγω Εντολή Πληρωμής ληφθεί από την Εταιρεία. Ως χρονικό σημείο λήψης της Εντολής Πληρωμής από την Εταιρεία θεωρείται ο χρόνος κατά τον οποίο ο Πελάτης δίδει την Εντολή Πληρωμής στον Αντιπρόσωπο της Εταιρείας και ο τελευταίος την καταχωρεί προς εκτέλεση επιτυχώς στο σύστημα της Εταιρείας.

*Διενέργεια Πληρωμών Εισιτηρίων με Κάρτα:* Ο Πελάτης δύναται ειδικά για την Πληρωμή των Εισιτηρίων Διοργανωτών να χρησιμοποιεί αποδεκτές από την Εταιρεία Κάρτες.

## **Λοιποί Ειδικοί Όροι για την παροχή των Υπηρεσιών Πληρωμών - Ευθύνη της Εταιρείας:**

*Για την Πληρωμή Λογαριασμών Οργανισμών:* Ο Πελάτης δύναται να πραγματοποιήσει Πληρωμές Λογαριασμού Οργανισμών μόνο για τους εξυπηρετούμενους από την Εταιρεία Οργανισμούς, όπως προβλέπονται στον Πίνακα και για το λόγο αυτό ο Πελάτης οφείλει να ενημερωθεί σχετικώς.

Πληρωμή μέρους του Ποσού που οφείλει ο Πελάτης στον εκάστοτε Οργανισμό ή πληρωμή από τον Πελάτη ληξιπρόθεσμων Ποσών προς τον Οργανισμό είναι δυνατό να πραγματοποιηθεί από την

Εταιρεία με αποκλειστική ευθύνη του Πελάτη και εφόσον τούτο επιτρέπεται από την πολιτική που εφαρμόζει ο εκάστοτε Οργανισμός προς τον οποίο κατευθύνεται η πληρωμή.

Η Εταιρεία δεν ευθύνεται με κανένα τρόπο έναντι του Πελάτη για Πληρωμές Λογαριασμού Οργανισμών που απορρίπτονται ή το Ποσό αυτών επιστρέφεται από τον εκάστοτε Οργανισμό στην Εταιρεία, είτε επειδή ο Πελάτης χορήγησε εσφαλμένα στοιχεία στον Αντιπρόσωπο για την εκτέλεση Εντολής Πληρωμής προς τον συγκεκριμένο Οργανισμό είτε για οποιοδήποτε άλλο λόγο που αφορά τον Οργανισμό και την σχέση μεταξύ Πελάτη και Οργανισμού.

*Για όλες τις διαθέσιμες Υπηρεσίες Πληρωμών:* Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει τις Υπηρεσίες Πληρωμών της Εταιρείας μόνο με την αυτοπρόσωπη παρουσία του στο κατάστημα του Αντιπροσώπου

Η Εταιρεία δεν ευθύνεται έναντι του Πελάτη, του Παραλήπτη ή/και οποιουδήποτε τρίτου ούτε υποχρεούται σε αποκατάσταση της ζημίας αυτών, θετικής ή και αποθετικής, με βάση το εφαρμοστέο δίκαιο, για τυχόν καθυστέρηση ή μη εκτέλεση Εντολής Πληρωμής οφειλόμενη σε γεγονότα που συνιστούν ανωτέρα βία. Ως «γεγονός ανωτέρας βίας» θα θεωρείται οποιοδήποτε γεγονός αναστολής εργασιών της Εταιρείας ή μη λειτουργίας των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία παρόχων υπηρεσιών πληρωμών από οποιαδήποτε αιτία, απεργίες, στάσεις, κοινωνικές αναταραχές, φυσικά γεγονότα, προβλήματα στα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα ή/και διακοπή ή/και πάσης φύσεως προβλήματα στα συστήματα πληρωμών και εκκαθάρισης συναλλαγών, καθώς και για κάθε γεγονός που εκφεύγει της σφαιρας ελέγχου της Εταιρείας, για όσο χρονικό διάστημα το γεγονός αυτό διαρκεί και εμποδίζει την Εταιρεία από το να εκτελέσει προσηκόντως τις Εντολές Πληρωμών που έχει δεχτεί από Πελάτες της σύμφωνα με τους Όρους Χρήσης.

Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ορθή και πλήρη παροχή των στοιχείων που απαιτούνται για την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής από την Εταιρεία και η Εταιρεία δεν φέρει ουδεμία ευθύνη έναντι αυτού ούτε αναλαμβάνει να διασταυρώνει και επιβεβαιώνει για οποιοδήποτε λόγο τις πληροφορίες που χορηγεί ο Πελάτης για την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής.

Η Εταιρεία ευθύνεται και θα αποζημιώσει τον Πελάτη με την καταβολή σε αυτόν αποκλειστικά και μόνο του Ποσού και των Χρεώσεων, μη ευθυνόμενη για την καταβολή οποιασδήποτε άλλης αποζημίωσης ή/και εξόδων σε αυτόν, σε περίπτωση όπου για οποιοδήποτε λόγο οφειλόμενο σε υπαιτιότητα της Εταιρείας ή/και των προσηκόντων αυτής, μεταξύ αυτών, και των Αντιπροσώπων της, η τελευταία δεν εκτέλεσε προσηκόντως την Εντολή Πληρωμής, λαμβάνοντας υπόψη τους περιορισμούς που προβλέπονται στους παρόντες Όρους Χρήσης.

Η Εταιρεία δεν αναλαμβάνει ουδεμία ευθύνη από την σχέση αξίας που συνδέει τον Πελάτη με τον εκάστοτε Παραλήπτη Ποσού, ήτοι δεν εγγυάται ούτε έχει ουδεμία ευθύνη για την ποιότητα και την ποσότητα των αγαθών και υπηρεσιών που ενδεχομένως να αποτελούν την αιτία για την μεταφορά

του Ποσού από τον Πελάτη προς τον Παραλήπτη ούτε για οποιαδήποτε άλλη αιτία αποτελεί την βάση επί της οποίας ο Πελάτης αιτείται την μεταφορά του Ποσού.

Αντίστοιχα, η Εταιρεία δεν εγγυάται ούτε αναλαμβάνει ουδεμία ευθύνη από την υποκείμενη σχέση που συνδέει τον εκάστοτε Πελάτη με τον(υς) Οργανισμό(υς) για την Πληρωμή Λογαριασμών ή και με τους Διοργανωτές στο πλαίσιο της Πληρωμής Εισιτηρίων.

#### Χρεώσεις – Τιμοκατάλογος για την παροχή των Υπηρεσιών Πληρωμών

**Για την Πληρωμή Λογαριασμού Οργανισμών:** Ο Πελάτης επιβαρύνεται συνολικά με **ΕΝΑ ΕΥΡΩ (€1,00)** ανά συναλλαγή για Πληρωμή Λογαριασμού Οργανισμού που διεκπεραιώνει η Εταιρεία.

**Για την Πληρωμή Εισιτηρίων Διοργανωτών:** Ο Πελάτης επιβαρύνεται με Χρεώσεις οι οποίες διαμορφώνονται ανά εισιτήριο και διαφοροποιούνται ανά αθλητικό γεγονός, θέαμα ή εκδήλωση. Ο Πελάτης θα ενημερώνεται για τις εν λόγω Χρεώσεις κατά τη διάρκεια διεκπεραίωσης εκάστοτε υπηρεσίας πληρωμής εισιτηρίων.

#### Ζητήματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Στο πλαίσιο συμμόρφωσης με την ισχύουσα νομοθεσία και τις κανονιστικές υποχρεώσεις που απορρέουν εκ της λειτουργίας της ως ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος, η Εταιρεία έχει εφαρμόσει δέουσες πρακτικές και έχει θεσπίσει τις κατάλληλες πολιτικές, συμπεριλαμβανόμενης αυτής που στοχεύει στην καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω, η Εταιρεία, μέσω των Αντιπροσώπων της, δύναται να ζητά πληροφορίες/έγγραφα από τους χρήστες (πελάτες) των προσφερόμενων υπηρεσιών της, προκειμένου να ελέγχει και εξακριβώνει την ταυτότητά τους πριν ή και κατόπιν ολοκλήρωσης των συναλλαγών τους, καθώς και να εφαρμόζει τα δέοντα, κατά την απόλυτη κρίση της, μέτρα, στα οποία συμπεριλαμβάνεται και η δυνατότητα άρνησης εκτέλεσης συναλλαγής που αιτείται Πελάτης της.

#### Επικοινωνία – Υποβολή Παραπόνων

Για κάθε διευκρίνιση, αίτημα, παράπονο ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο ο Πελάτης επιθυμεί να επικοινωνήσει με την Εταιρεία αναφορικά με τις Υπηρεσίες Πληρωμών ή για πληροφορίες αναφορικά με την πορεία Εντολής Πληρωμής του, ο Πελάτης μπορεί να επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα της ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ, γραπτώς ή τηλεφωνικά, στα εξής στοιχεία επικοινωνίας:

#### **Υποστήριξη πελατών:**

1. e: [talk2@torawallet.gr](mailto:talk2@torawallet.gr)

**2. T: +30 210 7762 000**

**3. ΤΩΡΑ ΓΟΥΟΛΕΤ Α.Ε.**

**Λεωφόρος Αθηνών 108 & Χρηματιστηρίου**

**ΤΚ 10442, Αθήνα**

Τυχόν υποβαλλόμενα αιτήματα και παράπονα από Πελάτη θα καταγράφονται από την Εταιρεία και θα επιχειρείται η επίλυσή τους εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής τους. Εάν για οποιονδήποτε λόγο οι ανωτέρω προθεσμίες δεν μπορούν να τηρηθούν από την Εταιρεία, οι λόγοι της καθυστέρησης και μία νέα εκτιμώμενη ημερομηνία ανταποκρίσεως της Εταιρείας στο αίτημα του Πελάτη η οποία δεν θα ξεπερνά τις (35) τριάντα πέντε εργάσιμες ημέρες θα γνωστοποιείται σε αυτόν από τον εκπρόσωπο της Εταιρείας.

Αρμόδια αρχή με σκοπό τη διασφάλιση της συμμόρφωσης της Εταιρείας με την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών ορίζεται η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΓΓΕΠΚ).

Αρμόδια αρχή για την λειτουργία της Εταιρείας ως ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος είναι η Τράπεζα της Ελλάδος ([www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)) με διεύθυνση: Ελευθερίου Βενιζέλου 21 ΑΘΗΝΑ 102 50

Κάθε Πελάτης έχει το δικαίωμα να υποβάλλει καταγγελία στη ΓΓΕΠΚ εφόσον κρίνει ότι η Εταιρεία δεν συμμορφώνεται με την κείμενη νομοθεσία..

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 ΓΓΕΠΚ (<http://www.1520.gov.gr/ypovoli-kataggelias?id=253>) ή/και 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](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr), site: <http://www.synigoroskatanaloti.gr>).

### Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα

Με την χρήση των Υπηρεσιών Πληρωμών και την υπογραφή της Απόδειξης Εντολής Πληρωμής στο κατάλληλα διαμορφωμένο πεδίο, όπου αυτό απαιτείται, ο Πελάτης αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους κάτωθι Όρους Χρήσης αναφορικά με την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη από την Εταιρεία.

*Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων πελατών:* Η Εταιρεία στο πλαίσιο της χρήσης των Υπηρεσιών Πληρωμών που προσφέρει προς τους Πελάτες της συλλέγει από αυτούς και επεξεργάζεται στοιχεία/δικαιολογητικά έγγραφα τα οποία αποτελούν Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα (στο



εξής «ΔΠΧ»), σύμφωνα με τους ορισμούς που προβλέπονται στις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΓΚΠΔ 2016/679).

Η νομική βάση για την επεξεργασία των ΔΠΧ μπορεί να είναι μία ή περισσότερες εκ των ακολούθων:

- Η εκτέλεση μιας συναλλαγής ή σύμβασης
- Η συμμόρφωση με μια νομική υποχρέωση
- Η επιδίωξη έννομου συμφέροντος της εταιρείας ή τρίτων (π.χ. αποτροπή απάτης)
- Η συγκατάθεση του πελάτη.

Αποκάλυψη ΔΠΧ σε τρίτα μέρη: Τα ΔΠΧ αποκαλύπτονται σε τρίτα μέρη από την Εταιρία μόνο εάν αυτό είναι απαραίτητο. Για να ανατεθεί σε τρίτους η εκτέλεση της επεξεργασίας των ΔΠΧ εκ μέρους της Εταιρίας, π.χ. σε έναν ανάδοχο ή πάροχο υπηρεσίας, θα πρέπει να συμφωνούν συμβατικά αυτοί να επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τις οδηγίες της Εταιρίας.

Τα τρίτα μέρη που εκτελούν την επεξεργασία των ΔΠΧ δεσμεύονται με Συμφωνητικά Επεξεργασίας Δεδομένων, τα οποία επιβάλλουν σχετικές υποχρεώσεις. Ο βαθμός στον οποίο τα τρίτα μέρη συμμορφώνονται με τις επιβληθείσες υποχρεώσεις και εφαρμόζουν τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ελέγχεται πριν από τη σύναψη συμβάσεων με αυτά, αλλά και σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Διαβίβαση ΔΠΧ σε τρίτη χώρα ή σε διεθνή οργανισμό: Τα ΔΠΧ δύναται να αποκαλύπτονται σε χώρες εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου στο εξωτερικό μόνο εάν η νομοθεσία της σχετικής χώρας παρέχει ένα επαρκές επίπεδο προστασίας των δεδομένων. Σε περίπτωση που η εν λόγω νομοθεσία δεν παρέχει αυτό το ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας των δεδομένων, τα εν λόγω δεδομένα δύναται να διαβιβασθούν στη χώρα μόνο εάν η διαβίβαση υπόκειται σε κατάλληλες εγγυήσεις ή συντρέχουν οι προϋποθέσεις που ορίζει το εθνικό και ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο, προκειμένου σε κάθε περίπτωση να διασφαλίζεται το επίπεδο προστασίας τους.

Διάστημα Διακράτησης ΔΠΧ Πελατών: Η Εταιρία θα διατηρεί τα ΔΠΧ του Πελάτη σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας για το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την εκπλήρωση του σκοπού της επεξεργασίας τους και εφόσον εξακολουθεί να υφίσταται νόμιμη βάση της επεξεργασίας τους.

Δικαιώματα Πελατών: Οι Πελάτες των οποίων τα ΔΠΧ τελούν υπό επεξεργασία από την Εταιρία έχουν τα ακόλουθα δικαιώματα σχετικά με αυτά:

- **Δικαίωμα πληροφόρησης.** Δικαίωμα για την λήψη ενημέρωσης για τη συλλογή και χρήση των ΔΠΧ.
- **Δικαίωμα πρόσβασης.** Δικαίωμα να ζητηθεί επιβεβαίωση για το κατά πόσον τα ΔΠΧ Πελάτη υφίστανται επεξεργασία και, εάν συμβαίνει αυτό, το δικαίωμα πρόσβασης στα συγκεκριμένα ΔΠΧ με συνοπτικό, διαφανή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο.

- **Δικαίωμα διόρθωσης.** Δικαίωμα να ζητηθεί η διόρθωση τυχόν ανακριβών ΔΠΧ, μεταξύ άλλων μέσω συμπληρωματικής δήλωσης.
- **Δικαίωμα διαγραφής.** Δικαίωμα να ζητηθεί η διαγραφή των ΔΠΧ που αφορούν τον Πελάτη χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και υπό ορισμένες προϋποθέσεις.
- **Δικαίωμα περιορισμού.** Δικαίωμα να ζητηθεί περιορισμός της επεξεργασίας των ΔΠΧ σας υπό ορισμένες προϋποθέσεις.
- **Δικαίωμα εναντίωσης.** Δικαίωμα αντίταξης, ανά πάσα στιγμή και για λόγους που σχετίζονται με την ιδιαίτερη κατάσταση του Πελάτη, στην επεξεργασία των ΔΠΧ του από την Εταιρία. Στην περίπτωση αυτή, η Εταιρία δεν θα υποβάλλει πλέον τα ΔΠΧ του σε επεξεργασία, εκτός εάν υφίστανται επιτακτικοί και νόμιμοι λόγοι γι' αυτήν, οι οποίοι υπερισχύουν των συμφερόντων, των δικαιωμάτων και των ελευθεριών του πελάτη ή αφορούν στην θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων.
- **Δικαίωμα στη φορητότητα.** Δικαίωμα λήψης από τον Πελάτη των ΔΠΧ που έχει παράσχει στην Εταιρία, σε δομημένο, κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα μορφότυπο, καθώς και δικαίωμα αιτήσεων διαβίβασης των εν λόγω ΔΠΧ σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας.
- **Δικαίωμα εξασφάλισης ανθρώπινης παρέμβασης.** Δικαίωμα του Πελάτη να μην υπόκειται σε απόφαση λαμβανόμενη αποκλειστικά βάσει αυτοματοποιημένης επεξεργασίας των ΔΠΧ του, η οποία παράγει έννομα αποτελέσματα έναντι αυτού ή τον επηρεάζει σημαντικά κατά ανάλογο τρόπο.

Για να απευθύνει ερωτήσεις ή να ασκήσει οποιοδήποτε από τα προαναφερθέντα δικαιώματά του ο Πελάτης οφείλει να υποβάλλει αίτημα χρησιμοποιώντας σχετικό έντυπο που θα του παράσχει η Εταιρία κατόπιν επικοινωνίας στα ακόλουθα στοιχεία: Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων, Λεωφόρος Αθηνών 112, Ταχ. Κώδικας 104 42, Αθήνα, Ελλάδα, email: [dpo@orap.gr](mailto:dpo@orap.gr).

**Δικαίωμα υποβολής καταγγελίας:** Σε κάθε περίπτωση που Πελάτης εκτιμά ότι παραβιάζεται η προστασία των ΔΠΧ του εκ μέρους της Εταιρίας, με οποιονδήποτε τρόπο, έχει το δικαίωμα να καταθέσει καταγγελία στην Ελληνική Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα χρησιμοποιώντας τα παρακάτω στοιχεία επικοινωνίας: Ιστοσελίδα: [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr), Ταχυδρομική διεύθυνση: Λεωφ. Κηφισίας 1-3, 115 23 Αθήνα, Τηλεφωνικό Κέντρο: +30 210 6475600, Φαξ: +30 210 6475628, E-mail: [contact@dpa.gr](mailto:contact@dpa.gr)

### Αποδοχή και Τροποποίηση Όρων Χρήσης

Η Εταιρεία θέτει στην διάθεση του Πελάτη τους Όρους Χρήσης για την παροχή των Υπηρεσιών Πληρωμών στην ηλεκτρονική ιστοσελίδα [www.torawallet.gr](http://www.torawallet.gr). Ο Πελάτης αποδέχεται αυτούς όταν αιτείται σε Αντιπρόσωπο της Εταιρείας την παροχή Υπηρεσίας Πληρωμών.

Η Εταιρεία δύναται να τροποποιεί τους αναρτημένους στην παρούσα ιστοσελίδα Όρους Χρήσης μονομερώς χωρίς προγενέστερη ενημέρωση των Πελατών, μεταξύ αυτών, και των Χρεώσεων που

επιβάλλει η Εταιρεία στο πλαίσιο της εμπορικής της πολιτικής. Η πλήρως επικαιροποιημένη εκδοχή των Όρων Χρήσης θα βρίσκεται πάντα αναρτημένη στην ηλεκτρονική ιστοσελίδα της Εταιρείας στη διάθεση των Πελατών και θα αντικαθιστά την προηγούμενη έκδοση.

Οι Όροι Χρήσης υπόκεινται στο Ελληνικό Δίκαιο και κάθε διαφορά θα επιλύεται από τα εκάστοτε αρμόδια δικαστήρια στην Ελλάδα.

## ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ

| <b>ΟΦΕΙΛΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ</b>                   | <b>ΥΔΡΕΥΣΗ &amp; ΔΗΜΟΙ</b> |                      |                                       |
|---|----------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| ΒΕΒΑΙΩΜΕΝΕΣ ΟΦΕΙΛΕΣ ΔΟΥ                   | ΕΥΔΑΠ                      | ΔΕΥΑ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ     | ΔΗΜΟΣ ΣΑΜΟΥ                           |
| ΤΕΛΗ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ                          | ΕΥΑΘ                       | ΔΕΥΑ ΜΕΣΣΗΝΗΣ        | ΔΗΜΟΣ ΣΑΡΩΝΙΚΟΥ                       |
| ΕΦΚΑ                                      | ΔΕΥΑ ΑΓ. ΝΙΚΟΛΑΟΥ          | ΔΕΥΑ ΝΑΥΠΑΚΤΙΑΣ      | ΔΗΜΟΣ ΣΠΑΡΤΗΣ                         |
| <b>ΕΝΕΡΓΕΙΑ</b>                           | ΔΕΥΑ ΑΓΡΙΝΙΟΥ              | ΔΕΥΑ ΝΑΥΠΛΙΟΥ        | ΔΗΜΟΣ ΣΤΥΛΙΔΑΣ                        |
| ΔΕΗ                                       | ΔΕΥΑ ΑΙΓΙΑΛΕΙΑΣ            | ΔΕΥΑ ΞΑΝΘΗΣ          | <b>ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ</b>                      |
| ΗΡΩΝ - Επιχειρήσεις                       | ΔΕΥΑ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ       | ΔΕΥΑ ΞΥΛΟΚΑΣΤΡΟΥ     | ΑΙΓ ΕΛΛΑΣ Α.Ε                         |
| ΗΡΩΝ - Ιδιώτες                            | ΔΕΥΑ ΑΡΤΑΣ                 | ΔΕΥΑ ΟΡΕΣΤΙΑΔΑΣ      | ALLIANZ                               |
| ELPEDISON - Επιχειρήσεις                  | ΔΕΥΑ ΒΕΡΟΙΑΣ               | ΔΕΥΑ ΠΑΓΓΑΙΟΥ        | ΑΧΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΛΑΔΟΣ ΓΕΝ. ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ |
| ELPEDISON - Ιδιώτες                       | ΔΕΥΑ ΔΡΑΜΑΣ                | ΔΕΥΑ ΠΑΙΟΝΙΑΣ ΚΙΛΚΙΣ | ΑΧΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΛΑΔΟΣ ΖΩΗΣ           |
| PROTERGIA - Επιχειρήσεις                  | ΔΕΥΑ ΕΔΕΣΣΑΣ               | ΔΕΥΑ ΠΑΤΡΑΣ          | ERGO ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ                      |
| PROTERGIA - Ιδιώτες                       | ΔΕΥΑ ΖΑΧΑΡΩΣ               | ΔΕΥΑ ΠΕΛΛΑΣ          | GENERALI                              |
| WATT & VOLT Α.Ε. - Επιχειρήσεις           | ΔΕΥΑ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ             | ΔΕΥΑ ΠΡΕΒΕΖΗΣ        | GROUPAMA PHOENIX                      |
| WATT & VOLT Α.Ε. - Ιδιώτες                | ΔΕΥΑ ΘΕΡΜΗΣ                | ΔΕΥΑ ΡΕΘΥΜΝΟΥ        | INTERAMERICAN ΖΗΜΙΩΝ                  |
| <b>ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ</b>                       | ΔΕΥΑ ΘΗΡΑΣ                 | ΔΕΥΑ ΡΟΔΟΥ           | INTERAMERICAN ΖΩΗΣ                    |
| ΕΠΑΑ - ΑΕΡΙΟ ΑΤΤΙΚΗΣ                      | ΔΕΥΑ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ             | ΔΕΥΑ ΣΕΡΡΩΝ          | INTERNATIONAL LIFE ΑΕΑΖ               |
| ΕΠΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ - ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ (ZeniΘ)      | ΔΕΥΑ ΚΑΒΑΛΑΣ               | ΔΕΥΑ ΣΗΤΕΙΑΣ         | INTERNATIONAL LIFE ΑΕΓΑ               |
| ΠΑΡΟΧΗ ΑΕΡΙΟΥ ΠΡΩΗΝ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ             | ΔΕΥΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ             | ΔΕΥΑ ΣΙΚΥΩΝΙΩΝ       | METLIFE ALICO                         |
| <b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ/INTERNET &amp; ΣΥΝΔΡ. ΤV</b> | ΔΕΥΑ ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ             | ΔΕΥΑ ΣΚΟΠΕΛΟΥ        | MINETTA LIFE                          |
| COSMOTE ΚΙΝΗΤΗ                            | ΔΕΥΑ ΚΕΡΚΥΡΑΣ              | ΔΕΥΑ ΣΥΡΟΥ           | NN ΖΩΗΣ                               |
| COSMOTE ΣΤΑΘΕΡΗ (ΟΤΕ)                     | ΔΕΥΑ ΚΙΛΚΙΣ                | ΔΕΥΑ ΤΡΙΚΑΛΩΝ        | NP INSURANCE                          |
| CYTA                                      | ΔΕΥΑ ΚΟΖΑΝΗΣ               | ΔΕΥΑ ΤΡΙΠΟΛΗΣ        | PRIME INSURANCE                       |
| FORTHNET                                  | ΔΕΥΑ ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ             | ΔΕΥΑ ΦΛΩΡΙΝΑΣ        | ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΑΑΕ                   |
| NOVA Forthnet Media                       | ΔΕΥΑ ΚΟΡΙΝΘΟΥ              | ΔΕΥΑ ΧΑΛΚΙΔΑΣ        | ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΕΓΑ               |
| VODAFONE                                  | ΔΕΥΑ ΛΑΜΙΑΣ                | ΔΕΥΑ ΧΑΝΙΩΝ          | ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΕΓΑ                  |
| WIND                                      | ΔΕΥΑ ΛΑΡΙΣΑΣ               | ΔΕΥΑ ΧΙΟΥ            |                                       |
| <b>ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΔΡΟΜΟΙ</b>                   | ΔΕΥΑ ΛΑΥΡΕΩΤΙΚΗΣ           | ΔΗΜΟΣ ΙΕΡΑΠΕΤΡΑΣ     |                                       |
| ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΔΡΟΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ Α.Ε.             | ΔΕΥΑ ΛΟΥΤΡΑΚΙΟΥ            | ΔΗΜΟΣ ΛΕΣΒΟΥ         |                                       |
| ΝΕΑ ΟΔΟΣ Α.Ε                              | ΔΕΥΑ ΜΕΙΖΩΝΟΣ ΒΟΛΟΥ        | ΔΗΜΟΣ ΜΑΡΚΟΠΟΥΛΟΥ    |                                       |