

**ΌΡΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ
ΤΗΣ WORLDBRIDGE-ΙΔΡΥΜΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ Α.Ε. ("ΥΠΗΡΕΣΙΑ")**

Οι παρόντες όροι διέπουν την υπηρεσία πληρωμών που καλείται πληρωμή λογαριασμού (εφεξής «Υπηρεσία») και παρέχεται από την «Worldbridge-Ίδρυμα Πληρωμών Α.Ε.» με διακριτικό τίτλο Paylink (εφεξής "Paylink") στους Πελάτες της. Η Paylink είναι Ελληνική Εταιρεία με έδρα στην Αθήνα, στην οδό Μενεκράτους αρ. 11, τ.κ. 11636, έχει αδειοδοτηθεί από την Τράπεζα της Ελλάδος, η οποία αποτελεί και την εποπτεύουσα αυτής αρχή.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την εποπτεύουσα αρχή αποστέλλοντας επιστολή στη διεύθυνση: οδός Ελ. Βενιζέλου αριθμός 21, τ.κ. 10250, Αθήνα ή καλώντας στο τηλέφωνο 210/3201111 ή μέσω της ιστοσελίδας www.bankofgreece.gr.

Οι παρακάτω λέξεις όταν αναγράφονται με κεφαλαίο το πρώτο γράμμα θα έχουν τις έννοιες που περιγράφονται στο παρόν (είτε χρησιμοποιούνται στον ενικό είτε στον πληθυντικό).

| | ΟΡΙΣΜΟΙ |
|---|---|
| Απόδειξη Εντολής Πληρωμής | το παραστατικό που εκδίδεται στο Σημείο Εξυπηρέτησης όταν ολοκληρώνεται η παροχή της Υπηρεσίας στον Πελάτη και παραδίδεται σε αυτόν και περιέχει τις απαραίτητες πληροφορίες για τον Πελάτη. |
| Αριθμός Παραστατικού Paylink | Ο αναγνωριστικός αριθμός που χορηγεί η Paylink στον Πελάτη αμέσως μόλις παρασχεθεί η Υπηρεσία. Με τον αριθμό αυτό ο Πελάτης μπορεί να αναζητά πληροφορίες για την ολοκλήρωση της πληρωμής του από την Paylink. |
| Δικαιούχος Οργανισμός | κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, επιχείρηση, που αναγράφεται στην Εφαρμογή της Paylink και στους οποίους η Paylink δύνатаι να αποστείλει εντολή για την πληρωμή ενός λογαριασμού Πελάτη. Η Paylink μπορεί οποτεδήποτε να προσθέτει ή αφαιρεί Δικαιούχους Οργανισμούς κατά τη διακριτική της ευχέρεια. Ο Πελάτης μπορεί να πληροφορηθεί για τους Δικαιούχους Οργανισμούς που εξυπηρετεί η Paylink είτε μέσω του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών είτε στο Σημείο Εξυπηρέτησης της Paylink. |
| Εντολή Πληρωμής | Η εντολή που δίνει ο Πελάτης για να του παρασχεθεί η Υπηρεσία. |
| Έξοδα Συναλλαγής | είναι η επιβάρυνση/έξοδα που ο Πελάτης καλείται να καταβάλλει για να του παρασχεθεί η Υπηρεσία. Ο κατάλογος με τα Έξοδα Συναλλαγής είναι αναρτημένος σε κάθε Σημείο Εξυπηρέτησης. |
| Εργάσιμη Ημέρα | η ημέρα κατά την οποία ο φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου Οργανισμού, ο οποίος εμπλέκεται στην εκτέλεση της Υπηρεσίας, λειτουργεί, ώστε να είναι δυνατή η εκτέλεσή της. |
| Κωδικός Πληρωμής Δικαιούχου Οργανισμού | Είναι ο κωδικός που αναγράφεται στους λογαριασμούς που εκδίδει ο Δικαιούχος Οργανισμός και ο Πελάτης θα πρέπει να έχει διαθέσιμο για να μπορέσει να ταυτοποιηθεί η πληρωμή του με χρήση της Υπηρεσίας. |
| Μέγιστη Προθεσμία Εκτέλεσης (cut off) | Οι Εντολές Πληρωμής που καταχωρούνται μετά τις 18:00 σε Σημείο Εξυπηρέτησης της Paylink εκτελούνται την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα. |
| Πελάτης/Πληρωτής | οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο προσέλθει σε Σημείο Εξυπηρέτησης για να πληρώσει ένα λογαριασμό σε Δικαιούχο Οργανισμό. |
| Ποσό Εντολής Πληρωμής | Το ποσό που ο Πελάτης θέλει να εμβάσει στον Δικαιούχο Οργανισμό για να πληρώσει ένα λογαριασμό. Πληρωμή μέρους ενός λογαριασμού ή πληρωμή ληξιπρόθεσμου λογαριασμού εξαρτάται από το κατά πόσο αυτό γίνεται δεκτό από τον εκάστοτε Δικαιούχο Οργανισμό. |
| Σημείο Εξυπηρέτησης | Τα καταστήματα των συμβεβλημένων με την Paylink επιχειρήσεων και τα υποκαταστήματα της Paylink που παρέχουν την Υπηρεσία στους Πελάτες. Για να αναζητήσετε το πλησιέστερο στην περιοχή σας κατάστημα μπορείτε να καλείτε στο τηλέφωνο το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. |
| Συνολικό Ποσό Πληρωμής | Το άθροισμα του Ποσού Εντολής Πληρωμής και των Εξόδων Συναλλαγής που καλείται να πληρώσει ο Πελάτης για να ολοκληρωθεί η συναλλαγή. |
| Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών | Το Τμήμα της Paylink που μπορεί ο Πελάτης να καλέσει για οποιοδήποτε θέμα σχετικό με την Υπηρεσία, η διεύθυνση και τα τηλέφωνα του οποίου αναγράφονται στο τέλος των παρόντων όρων. |
| Υπηρεσία | Η στην παρούσα Σύμβαση περιγραφόμενη υπηρεσία πληρωμών όπου Πελάτης καταβάλλει μετρητά σε Σημείο Εξυπηρέτησης για να πληρώσει ένα λογαριασμό σε Δικαιούχο |

| |
|--|
| Οργανισμό καταβάλλοντας το Ποσό της Εντολής Πληρωμής και τα Έξοδα Συναλλαγής. Η παρούσα υπηρεσία πληρωμών λογίζεται ως μεμονωμένη πράξη πληρωμής στα πλαίσια των διατάξεων για τις υπηρεσίες πληρωμών. |
|--|

Η Paylink, σε συνεργασία με πιστωτικά ιδρύματα παρέχει στους Πελάτες την Υπηρεσία στα Σημεία Εξυπηρέτησης.

Νόμισμα Υπηρεσίας

Η Υπηρεσία παρέχεται σε Ευρώ.

Εντολή πληρωμής

Ο Πελάτης θα πρέπει να προσέλθει σε ένα Σημείο Εξυπηρέτησης της Paylink και να φέρει μαζί του ή να γνωρίζει τον Κωδικό Πληρωμής Δικαιούχου Οργανισμού που επιθυμεί να πληρώσει για να μπορέσει να γίνει η ανίχνευσή του στην Εφαρμογή της Paylink από το Σημείο Εξυπηρέτησης.

Ο Πελάτης θα πρέπει να δώσει ένα έγκυρο τηλέφωνο επικοινωνίας για να μπορεί η Paylink να επικοινωνήσει μαζί του για τυχόν διευκρινίσεις ή σε περίπτωση που ο Δικαιούχος Οργανισμός αρνηθεί την πληρωμή και για κάθε άλλη περίπτωση.

Στο Σημείο Εξυπηρέτησης ο Πελάτης δίνει την Εντολή Πληρωμής αφού προηγουμένως έχει ενημερωθεί για τα Έξοδα Συναλλαγής και για τον Μέγιστο Χρόνο Εκτέλεσης της Εντολής Πληρωμής Λογαριασμού.

Ο Πελάτης θα πρέπει να καταβάλει το Ποσό της Εντολής Πληρωμής και τα Έξοδα Συναλλαγής στο Σημείο Εξυπηρέτησης και συνέχεια θα καταχωρισθεί η Εντολή Πληρωμής Λογαριασμού στην Εφαρμογή της Paylink.

Αφού ολοκληρωθεί ο έλεγχος ορθότητας των στοιχείων ο Πελάτης ενημερώνεται στο Σημείο Εξυπηρέτησης για την ολοκλήρωση της αποστολής Εντολής Πληρωμής Λογαριασμού και τον Μέγιστο Χρόνο Εκτέλεσής της.

Αμέσως μετά την ολοκλήρωση της Εντολής Πληρωμής ο Πελάτης λαμβάνει το αποδεικτικό της Εντολής Πληρωμής το οποίο περιέχει τα στοιχεία του Δικαιούχου Οργανισμού, το Ποσό Εντολής Πληρωμής, τα Έξοδα Συναλλαγής, την ημερομηνία και ώρα συναλλαγής, τον Κωδικό Πληρωμής του Δικαιούχου Οργανισμού και τον Αριθμό Παραστατικού της Paylink.

Με τον Αριθμό Παραστατικού της Paylink ο Πελάτης μπορεί να επικοινωνεί με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών για να αναζητήσει την πληρωμή που έκανε.

Πληρωμή ληξιπρόθεσμου λογαριασμού ή μερική πληρωμή ενός λογαριασμού μπορεί να πραγματοποιηθεί με ευθύνη του ίδιου του Πελάτη και εξαρτάται κατά πόσο επιτρέπει κάτι τέτοιο ο Δικαιούχος Οργανισμός προς τον οποίο κατευθύνεται η πληρωμή.

Ευθύνη της Paylink.

Η Paylink δεν ευθύνεται για αποκατάσταση ζημίας του Πελάτη, θετικής ή αποθετικής, που μπορεί να προκληθεί από τυχόν καθυστέρηση ή ματαίωση της πληρωμής που θα οφείλεται σε: α) γεγονότα ανωτέρας βίας, ολική ή μερική αναστολή εργασιών της Paylink ή του συνεργαζόμενου πιστωτικού ιδρύματος από πράξη Αρχής, απεργίες, στάσεις, κοινωνικές αναταραχές, εμπόλεμες καταστάσεις ή άλλα γεγονότα πέραν του ελέγχου της Paylink, για όσο χρόνο αυτές διαρκούν και εμποδίζουν την Paylink να εκτελεί την Υπηρεσία, β) σε πράξεις ή παραλείψεις του συνεργαζόμενου με αυτήν πιστωτικού ιδρύματος ή και για κάθε άλλη αιτία που βρίσκεται εκτός της σφαίρας επιρροής της.

Η Paylink δεν ευθύνεται για το αν η πληρωμή δεν ολοκληρωθεί επειδή ο Δικαιούχος Οργανισμός δεν αποδεχθεί τελικά αυτήν ή επειδή ο Πελάτης χορήγησε λανθασμένα στοιχεία για την πληρωμή και εξ αυτού του λόγου αυτή δεν πραγματοποιήθηκε.

Υποχρεούσθε να διασφαλίσετε την ορθότητα, την πληρότητα και την αναγνωσιμότητα των πληροφοριών που παρέχετε στην Paylink για την παροχή της Υπηρεσίας. Η Paylink εξυπηρετεί μόνο Δικαιούχους Οργανισμούς που βρίσκονται εγγεγραμμένοι στον κατάλογο με τους Δικαιούχους Οργανισμούς που είναι εν ισχύ κάθε φορά και ανανεώνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Η Paylink φέρει ευθύνη για ζημίες οι οποίες προκύπτουν από εκ προθέσεως παράπτωμα ή από βαριά αμέλεια των υπαλλήλων ή Αντιπροσώπων της κατά την εκτέλεση της Υπηρεσίας, αλλά η ευθύνη της δεν περιλαμβάνει περιπτώσεις ελαφράς αμέλειας. Σε περιπτώσεις που η Paylink φέρει ευθύνη, αυτή περιορίζεται στην επιστροφή του Συνολικού Ποσού Πληρωμής.

Η Paylink ή οι Αντιπρόσωποί της μπορούν να αρνηθούν την παροχή της Υπηρεσίας σε οποιοδήποτε πρόσωπο χωρίς να αιτιολογήσουν την απόφασή τους, συγκεκριμένα προκειμένου να παρεμποδίσουν απάτη, νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας ή προκειμένου να συμμορφωθούν με οποιαδήποτε εφαρμοστέα νομοθεσία, απόφαση δικαστηρίου ή απαίτηση οποιασδήποτε ρυθμιστικής ή κυβερνητικής αρχής.

Ακύρωση και επιστροφή χρημάτων – Μπορείτε να ακυρώσετε τη συναλλαγή σε ένα κατάστημα Αντιπροσώπου ή καλώντας στο τηλέφωνο 210 9005000 ή στο τηλέφωνο χωρίς χρέωση 8001002020, μόνο εφόσον η πληρωμή στον Δικαιούχο Οργανισμό δεν έχει ολοκληρωθεί και η Paylink δεν έχει ακόμη διαβιβάσει την Εντολή Πληρωμής στο συνεργαζόμενο πιστωτικό ίδρυμα. Μετά την ακύρωση η Paylink θα επιστρέψει το Ποσό Εντολής Πληρωμής, αφαιρώντας όμως τα Έξοδα Συναλλαγής που προβλέπονται για την Υπηρεσία.

Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος Οργανισμός τελικά δεν αποδεχθεί την πληρωμή, η Paylink θα επικοινωνήσει μαζί σας για να σας επιστραφεί το Ποσό Εντολής Πληρωμής.

Για οποιαδήποτε παράπονο ή εάν πιστεύετε πως έχει γίνει κάποιο σφάλμα ή έχετε κάποια ερώτηση για την Υπηρεσία, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Paylink. Θα εξετάσουμε το αίτημά σας και θα σας ενημερώνουμε τακτικά για την πρόοδό του. Μια βεβαίωση της παραλαβής του παραπόνου σας θα σας σταλεί μέσα σε 5 εργάσιμες ημέρες από την ημέρα που παραλάβαμε το παράπονό σας. Η βεβαίωση αυτή θα περιέχει την ημερομηνία παραλαβής του αιτήματός σας και επιπλέον έναν αριθμό αναφοράς, τον οποίο θα πρέπει να χρησιμοποιείτε σε όλες τις περαιτέρω επικοινωνίες με την Paylink. Εάν δεν είστε ικανοποιημένος/η με την απόφαση που προτείνεται από την Paylink, έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε το παράπονό σας στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή ή το Συνήγορο του Καταναλωτή, Λεωφόρος Αλεξάνδρας, αριθμός 144, 14471, Αθήνα, Ελλάδα, τηλ. 2106460862, 2106460814, φαξ: 2106460414, email: grammateia@synigoroskatanaloti.gr, site: <http://www.synigoroskatanaloti.gr>.

Η νομοθεσία απαγορεύει στα ιδρύματα πληρωμών να συνεργάζονται με συγκεκριμένα άτομα και χώρες. Η Paylink είναι υποχρεωμένη να ελέγχει προσεκτικά όλες τις συναλλαγές και να τις συγκρίνει με λίστες ονομάτων που της παρέχει η Ελλάδα, η Ευρωπαϊκή Ένωση και όποια άλλη χώρα στην οποία δραστηριοποιείται. Αν παρατηρηθεί κάποια πιθανή συμφωνία ονομάτων, η Paylink ερευνά την συναλλαγή ώστε να διαπιστώσει αν το όνομα είναι όντως το ίδιο με το άτομο που αναφέρεται στην σχετική λίστα. Κατά καιρούς, ενδέχεται να ζητείται από τους Πελάτες να προσκομίσουν πρόσθετα στοιχεία αποδεικτικά της ταυτότητάς τους και άλλες πληροφορίες που καθυστερούν τις συναλλαγές. Αυτό αποτελεί νομική υποχρέωση για όλες τις συναλλαγές που εκτελούνται από την Paylink.

Τα προσωπικά δεδομένα που παρέχεται για την παροχή της Υπηρεσίας τυγχάνουν επεξεργασίας από την Paylink. Χρησιμοποιούμε τις προσωπικές πληροφορίες που μας παρέχετε κατά τη χρήση της Υπηρεσίας, καθώς και άλλες πληροφορίες που συλλέγονται ή δημιουργούνται κατά τη διάρκεια της κοινής μας συνεργασίας. Αυτές ενδεχομένως να αφορούν και δεδομένα από την παροχή και άλλων υπηρεσιών προς εσάς, όπως μεταφορές χρημάτων, προγράμματος μελών, προηγούμενη χρήση του ιστορικού υπηρεσιών μας και επιλογές μάρκετινγκ. Οι εν λόγω πληροφορίες χρησιμοποιούνται για την παροχή των υπηρεσιών που ζητήσατε και για δραστηριότητες όπως είναι η διοίκηση, οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, η καταπολέμηση της

νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, οι υποχρεώσεις συμμόρφωσης και οι νομικές υποχρεώσεις, η επικαιροποίηση των δεδομένων σας. Σκοπός είναι να μας βοηθήσουν να κατανοήσουμε τους καταναλωτές μας, πραγματοποιώντας ανάλυση και έρευνα των πληροφοριών που διαθέτουμε, να συμβάλλουμε στην πρόληψη και τον εντοπισμό της απάτης, να μας βοηθήσουν να βελτιώσουμε τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις λειτουργίες μας και, εφόσον το επιθυμείτε, να σας στείλουμε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφώνου, ταχυδρομείου, SMS ή όποιου άλλου σχετικού διαύλου εμπορικές επιστολές.

Οι πληροφορίες που συλλέγουμε από εσάς είναι μεν προαιρετικές, αλλά απαραίτητες για την παροχή της Υπηρεσίας σε εσάς. Χωρίς αυτές, δεν είμαστε σε θέση να σας παρέχουμε την Υπηρεσία.

Για την εκτέλεση της Υπηρεσίας θα διαβιβάσουμε τα δεδομένα αυτά προς το πιστωτικό ίδρυμα που θα πραγματοποιήσει την πληρωμή.

Έχετε το δικαίωμα να μας ζητήσετε να δείτε και να λάβετε ένα αντίγραφο των πληροφοριών σας, για το οποίο ενδέχεται να σας χρεώσουμε ένα μικρό τέλος. Μπορείτε επίσης να διορθώσετε, να διαγράψετε ή να περιορίσετε την εκ μέρους μας χρήση των πληροφοριών, οι οποίες είναι ατελείς, ανακριβείς ή έχουν λήξει. Επιπροσθέτως, μπορείτε να αρνηθείτε ανά πάσα στιγμή για νόμιμους λόγους τη χρήση των πληροφοριών σας, όπου η επεξεργασία δεν απαιτείται για την ολοκλήρωση της Υπηρεσίας ή δεν προϋποτίθεται από το νόμο ή τον κανονισμό.

Εάν επιθυμείτε να εξασκήσετε αυτά τα δικαιώματα ή δεν επιθυμείτε πλέον να λαμβάνετε εμπορικές επιστολές θα πρέπει να δηλώσετε αυτό εγγράφως στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στις διευθύνσεις και τηλέφωνα που αναγράφονται στο τέλος του παρόντος.

Οι παρόντες όροι έχουν καταρτισθεί στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα, αλλά η Ελληνική γλώσσα υπερισχύει. Διέπονται από το Ελληνικό δίκαιο και κάθε διένεξη θα υπόκειται στη δικαιοδοσία αρμόδιου Ελληνικού δικαστηρίου.

Οι παρόντες όροι είναι διαθέσιμοι στην ηλεκτρονική ιστοσελίδα της Paylink (www.paylink.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 Paylink ή στο Σημείο Εξυπηρέτησης σε έγχαρτη μορφή χωρίς χρέωσή του.

Οι παρόντες όροι τροποποιούνται από την Paylink κατά καιρούς για να προσαρμόζονται στην ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία ή και για να αποτυπώνονται μεταβολές στην Υπηρεσία. Σε κάθε περίπτωση οι επικαιροποιημένοι όροι θα βρίσκονται αναρτημένοι στην ιστοσελίδα της Paylink.

Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών Paylink: 210 9005000 ή χωρίς χρέωση από σταθερό 8001002020, Δευτέρα έως Κυριακή 8:00 - 21:00. e-mail: info@paylink.gr, site: www.paylink.gr.