

---

## ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

### «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΗΡΩΜΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΜΕ ΚΑΡΤΑ»

---

Η ΔΕΗ Α.Ε δημιούργησε τη νέα υπηρεσία «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΗΡΩΜΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΜΕ ΚΑΡΤΑ» (στο εξής «Υπηρεσία») για την πληρωμή λογαριασμών Ηλεκτρικού Ρεύματος και Φυσικού Αερίου Πελατών της, μέσω της ιστοσελίδας της με τη χρήση καρτών VISA, MasterCard και Maestro, καθώς και καρτών Diners Club έκδοσης της Alpha Bank Ελλάδος.

Η υποστήριξη θα παρέχεται μέσω ειδικής υπηρεσίας («Εφαρμογή ePOS») της ΔΙΑΣ Α.Ε.

#### ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η χρήση της Υπηρεσίας διέπεται από τους παρόντες όρους και προϋποθέσεις, τους οποίους οι χρήστες καλούνται, αφού διαβάσουν προσεκτικά και συμφωνήσουν, να τους αποδεχτούν ανεπιφύλαχτα, σημειώνοντας πάνω στην επιλογή «**Αποδέχομαι τους Όρους Συναλλαγής**». Εάν κάποιος χρήστης δεν συμφωνεί με αυτούς τους όρους και τις προϋποθέσεις, δεν δύναται να προβεί στη χρήση της εν λόγω Υπηρεσίας.

Η διαδικασία πληρωμής έχει ως εξής:

**Βήμα 1:** Εμφανίζεται η οθόνη εισαγωγής στοιχείων: ο Κωδικός Ηλεκτρονικής Πληρωμής, το ποσό και το τηλέφωνο επικοινωνίας, τα οποία πληκτρολογεί ο χρήστης. Εάν ο χρήστης εισαγάγει Κωδικό Ηλεκτρονικής Πληρωμής διαφορετικό από τον επιθυμητό και ολοκληρώσει τη διαδικασία επιβεβαίωσης, η ΔΕΗ δε φέρει οποιαδήποτε ευθύνη και δεν υποχρεούται να επιστρέψει τα χρήματα δια του συστήματος. Επιπλέον, το σύστημα ελέγχει αν είναι σωστός ο Κωδικός Ηλεκτρονικής Πληρωμής.

Για τη χρήση της Υπηρεσίας δεν υπάρχει επιβάρυνση.

**Βήμα 2:** Εμφανίζεται η οθόνη επιβεβαίωσης των στοιχείων της συναλλαγής. Στην περίπτωση που ο χρήστης αποφασίσει να μην προχωρήσει, του δίνεται η δυνατότητα επιστροφής στο σημείο εκκίνησης.

**Βήμα 3:** Εμφανίζεται η οθόνη εισαγωγής των στοιχείων της κάρτας, τα οποία είναι ο αριθμός κάρτας, η ημερομηνία λήξης και ο αριθμός ασφαλείας της κάρτας.

Η ΔΙΑΣ Α.Ε. κατόπιν των αναγκαίων ελέγχων των στοιχείων που συμπλήρωσε ο χρήστης, τα αποστέλλει στον εκάστοτε Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών προς έγκριση ή απόρριψη του αιτήματος πληρωμής.

**Βήμα 4:** Εμφανίζεται η σελίδα του αποτελέσματος της συναλλαγής, το οποίο μπορεί να είναι ή έγκριση ή απόρριψη της. Στην περίπτωση έγκρισης και επιτυχούς ολοκλήρωσης της συναλλαγής, εμφανίζεται σχετικό μήνυμα, το οποίο μπορεί να εκτυπωθεί ή να αποθηκευτεί στον υπολογιστή του χρήστη. Το εν λόγω αποδεικτικό συναλλαγής περιλαμβάνει τις λεπτομέρειες της συναλλαγής, ενδεικτικά τον Κωδικό Ηλεκτρονικής Πληρωμής, το συνολικό ποσό, την ημερομηνία και τον αριθμό συναλλαγής.

Σε περίπτωση απόρριψης της συναλλαγής, οι χρήστες ενημερώνονται ως προς την έκβαση και μπορούν να απευθύνονται στον εκδότη – Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών της κάρτας εφόσον αυτό αναφέρεται στο επεξηγηματικό μήνυμα.

## ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η ΔΙΑΣ έχει υιοθετήσει συστήματα διαχείρισης κινδύνων για την ασφάλεια των πληροφοριών και την επιχειρησιακή συνέχεια ενώ παράλληλα διαθέτει μια σειρά πιστοποιήσεων που στοχεύουν στη συνεχή βελτίωση και στην εν γένει εναρμόνιση των εργασιών της εταιρείας με διεθνείς βέλτιστες πρακτικές. Πιο συγκεκριμένα η ΔΙΑΣ διαθέτει:

- Πιστοποίηση για την ασφάλεια των συναλλαγών με χρήση καρτών (PCI DSS)
- Πιστοποίηση για την ασφάλεια πληροφοριών (ISO 27001)
- Πιστοποίηση για την επιχειρησιακή συνέχεια (ISO 22301) .

## ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ & ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

- Οι χρήστες μπορούν να καταβάλουν το πλήρες υπόλοιπο του τελευταίου λογαριασμού τους ή και οποιοδήποτε άλλο ποσό επιθυμούν μεγαλύτερο ή ίσων των 0,30 ευρώ, περισσότερο ή λιγότερο από το οφειλόμενο ποσό και ανεξαρτήτως του εάν ο λογαριασμός είναι ληξιπρόθεσμος ή όχι, με δική τους ευθύνη.

Σημειώνεται ότι μερική ή εκπρόθεσμη εξόφληση λογαριασμών α) δεν αποκλείει την επιβάρυνση με τόκους υπερημερίας ή και β) δεν αναστέλλει τη διακοπή παροχής λόγω οφειλής.

- Η πληρωμή γίνεται δεκτή ακόμη και για τους τελικούς λογαριασμούς που εκδίδονται κατόπιν λύσης της Σύμβασης.
  - Σε περίπτωση που η παροχή έχει διακοπεί λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, η πληρωμή γίνεται δεκτή, αλλά για να πραγματοποιηθεί επανασύνδεση της παροχής, ο χρήστης υποχρεούται να προσκομίσει το αποδεικτικό της εν λόγω συναλλαγής σε οποιοδήποτε Κατάστημα ΔΕΗ ή να επικοινωνήσει με το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών καλώντας στον αριθμό 800-900-1000, ώστε να υποβάλει αίτηση επανασύνδεσης.

## ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΕΗ

- Η ΔΕΗ Α.Ε, δεν συλλέγει ούτε αποθηκεύει και εν γένει δεν επεξεργάζεται σε οποιοδήποτε στάδιο της εκτέλεσης της πληρωμής στοιχεία απαραίτητα για την εκτέλεση της πληρωμής (π.χ. στοιχεία πιστωτικών/χρεωστικών/προπληρωμένων καρτών) ούτε και αναμιγνύεται με οποιοδήποτε τρόπο στην εκτέλεση της πληρωμής. Για οποιαδήποτε αμφισβήτηση ή και ερώτηση σχετικά με χρεώσεις στην κάρτα τους, οι χρήστες θα πρέπει αντίστοιχα να απευθύνονται στον εκδότη – Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών της κάρτας.
- Η ΔΙΑΣ δεν επεξεργάζεται στοιχεία από τα οποία προκύπτει η ταυτότητα των χρηστών.

- Η ΔΕΗ Α.Ε. λαμβάνει από τη ΔΙΑΣ Α.Ε. τα στοιχεία της συναλλαγής (Κωδικό Ηλεκτρονικής Πληρωμής, αριθμό συναλλαγής και ποσό πληρωμής), τα οποία επεξεργάζεται και χρησιμοποιεί αποκλειστικά για το σκοπό της εκτέλεσης και ολοκλήρωσης της πληρωμής. Τα υπόψη στοιχεία δεν ανακοινώνονται ούτε μεταδίδονται από την Εταιρεία μας σε οποιονδήποτε τρίτο, εκτός από τους συνεργαζόμενους Παρόχους Υπηρεσιών Πληρωμών και τη ΔΙΑΣ Α.Ε. Εφόσον ο χρήστης επιλέγει την πληρωμή του λογαριασμού του μέσω της Υπηρεσίας, εγκρίνει τη εν λόγω μετάδοση.
- Κατά τα λοιπά, η ΔΕΗ συμμορφώνεται πλήρως με τις διατάξεις της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, ως αυτή τροποποιείται και ισχύει κάθε φορά, συμπεριλαμβανομένου του Κανονισμού 679/2016 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών.
- Η ΔΕΗ δεν φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν αδυναμία πρόσβασης των χρηστών στην Υπηρεσία. Η ΔΕΗ διατηρεί το δικαίωμα προσωρινής ή οριστικής διακοπής της Υπηρεσίας με ή/και χωρίς προειδοποίηση προς τους χρήστες λόγω αναβάθμισης ή συντήρησης της Υπηρεσίας ή για οποιοδήποτε άλλο λόγο.

## ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

Οι χρήστες αποδέχονται και συμφωνούν ότι θα κάνουν σύννομη και σύμφωνη με τους παρόντες όρους χρήσης της Υπηρεσίας. Συγκεκριμένα:

1. Δεν θα χρησιμοποιούν οι ίδιοι και δεν θα επιτρέπουν σε τρίτους να χρησιμοποιούν την Υπηρεσία για ανήθικους ή παράνομους σκοπούς.
2. Δεν θα παραπλανήσουν οποιονδήποτε ως προς την προέλευση του περιεχομένου της Υπηρεσίας, ζημιώσουν με οποιονδήποτε τρόπο τη φήμη της ΔΕΗ ή και τρίτων.
3. Δεν θα μεταδώσουν με οποιοδήποτε τρόπο ή αποκτήσουν πρόσβαση σε περιεχόμενο που είτε παραβιάζει οποιαδήποτε δικαιώματα τρίτων είτε προσβάλλει την προσωπικότητα τρίτων είτε παρενοχλεί με οποιονδήποτε

τρόπο τα ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα τρίτων είτε έρχεται, με οποιονδήποτε τρόπο, σε αντίθεση με το νόμο.

4. Δεν θα εγκαταστήσουν ούτε θα προωθήσουν με οποιονδήποτε τρόπο, οποιουδήποτε είδους μη εξουσιοδοτημένη διαφήμιση ή μη ζητηθέντα από τον παραλήπτη ηλεκτρονικά μηνύματα (spam), αλυσιδωτές επιστολές, συστήματα πυραμίδων και οποιαδήποτε άλλη μορφής ανεπιθύμητης προώθησης περιεχομένου).
5. Δεν θα θέσουν σε κίνδυνο την ασφάλεια του δικτύου της ΔΕΗ.
6. Δεν θα αποκαλύψουν πληροφορίες που περιέχουν προσωπικά δεδομένα.
7. Δεν θα προβούν σε ηθελημένη παράβαση της ισχύουσας νομοθεσίας.

Σε περίπτωση που οι χρήστες δεν τηρούν οποιαδήποτε από τις νόμιμες ή συμβατικές τους υποχρεώσεις, η ΔΕΗ δικαιούται να ασκήσει κάθε νόμιμο δικαίωμά της.

Η ΔΕΗ δικαιούται να τροποποιεί οποτεδήποτε χωρίς προειδοποίηση τους παρόντες Όρους Συναλλαγής, υπό τον όρο ότι θα ενημερώνει σχετικά το παρόν κείμενο αναφορικά με την εκάστοτε προσθήκη ή τροποποίηση.

Για κάθε διευκρίνιση σχετική με την Υπηρεσία, οι χρήστες μπορούν να απευθύνονται στο Τμήμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών καλώντας στο 800-900-1000 ή ηλεκτρονικά από το [www.dei.gr](http://www.dei.gr).